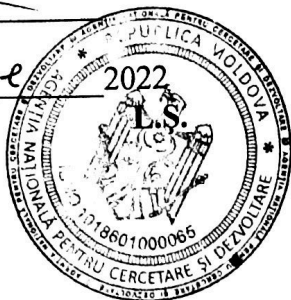


APROBAT
Agentia Națională pentru Cercetare și
Dezvoltare

Director general Olga Tagadiuc

(semnătura)

"30" martie



RAPORT ȘTIINȚIFIC ANUAL
privind executarea proiectului de cercetări științifice
Program de postdoctorat (2021)

Proiectul „Evoluții comportamentale ale consumatorilor de servicii financiar-bancare în noua configurație economică”

Cifrul Proiectului
Prioritatea Strategică

21.00208.0807.14/PD
IV ”Provocări societale”

termen de executare: 31 decembrie 2021

Rectorul organizației

Grigore BELOSTECINIC

Senat ASEM

Grigore BELOSTECINIC

Conducătorul proiectului (postdoctorand)

Larisa MISTREAN



Chișinău 2022

AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU CERCETARE ȘI DEZVOLTARE	
Intrare Nr.	43
" 10 "	02 2022

1. **Scopul și obiectivele propuse spre realizare în cadrul proiectului în anul 2021**
Elaborarea cadrului conceptual și cadrului metodologic aferent comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare în contextul noii configurații economice. Cadrul conceptual care va fi dezvoltat în urma cercetării va cuprinde cel puțin următoarele elemente: configurația economică contemporană, comportamentul consumatorului, servicii financiar-bancare, mix-ul de marketing, strategia de marketing, fidelizarea clientului, marketingul relațional în bancă, piața serviciilor financiar-bancare.

2. **Etapele în anul 2021 (obligatoriu)**
 1. **Abordări teoretico-metodologice privind comportamentul consumatorilor de servicii financiar-bancare în contextul noii configurații economice**
 2. **Investigarea comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare în Republica Moldova**

3. **Acțiunile planificate pentru realizarea scopului și obiectivelor (obligatoriu)**
 1. elaborarea platformei metodologice pentru cercetarea comportamentului consumatorului de servicii financiar-bancare;
 2. crearea unui cadru logic al analizei și teoretic a evoluției comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare în condițiile economice contemporane;
 3. elaborarea unui chestionar în scopul investigării comportamentului consumatorilor;
 4. identificarea factorilor de influență asupra procesului decizional de cumpărare în baza analizei rezultatelor cercetării pieței;
 5. cercetarea influenței mixului de marketing asupra procesului decizional de cumpărare a serviciilor financiar-bancare din Republica Moldova.

4. **Acțiunile realizate pentru atingerea scopului și obiectivelor (obligatoriu)**
 1. Pentru realizarea obiectivului „Abordări teoretico-metodologice privind comportamentul consumatorilor de servicii financiar-bancare în contextul noii configurații economice” au fost realizate următoarele acțiuni:
 - a) Sintetizarea și dezvoltarea platformei metodologice pentru cercetarea comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare în noua configurație economică. În special: - a fost elaborate platformă metodologică pentru cercetarea comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare; - a fost creat un cadru logic al analizei și teoretic al evoluției comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare în condițiile contemporane.
 - b) Identificarea indicatorilor ce determină comportamentul consumatorilor de servicii financiar-bancare. În acest scop:- a fost analizată evoluția comportamentului consumatorului de servicii financiar-bancare sub incidența schimbărilor economice contemporane; - au fost identificați indicatorii care determină evoluția comportamentală a consumatorului de servicii financiar-bancare.
 2. Pentru realizarea obiectivului „Investigarea comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare în Republica Moldova” au fost realizate următoarele acțiuni:
 - a) Elaborarea metodologiei cercetării calitative și cantitative a comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare în noua condițiile economice contemporane. În special: - a fost elaborate chestionarul în scopul investigării

comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare; - a fost înaintată o solicitare oficială băncilor din Republica Moldova pentru asigurarea unui nivel mai înalt de acoperire și cunoașterea opiniei a cât mai mulți consumatori de servicii financiar-bancare.

- b) Identificarea factorilor ce conduc la modificarea în timp (pe termen scurt, mediu și lung) a comportamentului de consum. În acest scop:- a fost efectuată evaluarea elementelor definitorii ale pieței serviciilor financiar-bancare autohtone; - a fost realizată analizat sistemul managementului relațiilor cu clienții sub impactul noilor tehnologii ale informației.

5. Rezultatele obținute (după caz; selectați rezultatul obținut)

- ❖ Manuscrisul tezei este realizat în volum de ____%
- ❖ Teza este la etapa de susținere în:
 - a) unitatea primară
 - b) Seminarul Științific de Profil
 - c) Comisia de susținere publică
 - d) Confirmare la ANACEC
- ❖ Teza a fost susținută și obținut titlul de DH la _____ (data) prin decizia Comisiei de susținere publică din cadrul _____ (Instituția), confirmată prin Decizia Consiliului de Conducere ANACEC nr. _____, din _____

6. Publicațiile la tema tezei de DH (obligatoriu)

1. Publicarea articolelor în ediții indexate în baze de date internaționale, inclusiv ERIHPLUS:

MISTREAN, Larisa. *Behavioural evolution of consumers of banking services in the COVID-19 pandemic situation.* În: The Journal of Corporate Governance, Insurance, and Risk Management (JCGIRM), 2021, Volume 8, Series 1, p. 84-100, 1,39 c.a., ISSN 2537-6179 /ISSNe 1857-436X. Disponibil: <https://jcgirm.com/article-2021-1-6/>

2. Publicarea articolelor în culegeri de lucrări ale conferințelor internaționale, organizate în străinătate:

- a) **MISTREAN, Larisa.** *Banking customer relationship management under the impact of new information technologies.* În: Современный менеджмент: проблемы и перспективы: Conferința științifică internațională: Culegere de articole selectiv, 29-30 aprilie 2021. Санкт-Петербург: Государственный Экономический Университет, 2021, p. 483-490, 0,67 c.a., ISBN 978-5-7310-5326-6. Disponibil:

https://unecon.ru/sites/default/files/sbornik_statey_2021_itogo.pdf

- b) **MISTREAN, Larisa.** *Финансовая грамотность и поведение потребителей финансово-банковских услуг.* În: Шестая международная научная конференция: Междисциплинарность в современном социально-гуманитарном знании-2021 (Междисциплинарность-2021). Социальные технологии, коллективные ценности и экономические институты в цифровом мире, 22-24 июня 2021. Ростов-на-Дону, Южный федеральный университет:

МСГН ЮФУ 2021, p. 82-96, 2,0 c.a., ISBN 978-5-9275-4035-8. Disponibil:
file:///C:/Users/User/Downloads/%D0%9C%D0%A1%D0%93%D0%98-2021_%D0%9C%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D1%8F%D0%BD,%20%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%B5%D1%80-1.pdf

3. Publicarea articolelor în culegeri de lucrări ale conferințelor internaționale, organizate în țară:
- MISTREAN, Larisa.** *The impact of COVID-19 on consumer behavior of financial-banking services.* În: THE 2 ND INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE “DEVELOPMENT THROUGH RESEARCH AND INNOVATION - 2021”. Online Conference for Reserachers, PhD and Post-Doctoral Students, 27 august 2021. Chișinău, ASEM: p. 140-147, 2,0 c.a., ISBN 978-9975-155-54-0. Disponibil:
https://ase.md/files/publicatii/epub/conf_08.21.pdf

4. Teze în în lucrările conferințelor științifice internaționale (peste hotare):

- a) **MISTREAN L.** *Theoretical approach of consumer behavior of financial-banking services.* În: V. International applied social sciences congress (C-IASOS), 7-9 October 2021. Kuşadasi, Aydın, Turkey: C-IASOS 2021, p. 103, 0,32 c.a., ISBN 978-625-44354-5-4. Disponibil: file:///C:/Users/User/Downloads/C-IASOS_2021_international.pdf
- b) **MISTREAN, Larisa.** *Contemporary directions on how consumers interact with financial-banking services.* În: 5th INTERNATIONAL WEST ASIA CONGRESS OF TOURISM: Congress abstract book, 24-26 October 2021. Çanakkale: IWACT 2021, p. 81-82, 0,067 c.a., ISBN 978-625-8009-05-7. Disponibil: <https://iwact.org/upload/file/2021-10-30-2021-ozet-metin-kitabi-30-10-2021-1617d73ee44a1c.pdf>
- c) **MISTREAN, Larisa.** *Offer of financial-banking services in contemporary conditions.* În: Competitiveness and Stability in the Knowledge-Based Economy: 13th International Conference: Book of abstracts, 29-30 October 2021. Craiova: iCOnEc 2021, p. 31, 0,065 c.a., ISBN 978-606-14-1781-0. Disponibil: file:///C:/Users/User/Downloads/Carte%20abstracte_13iCOnEc_2021.pdf

7. **Protecția rezultatelor obținute în formă de obiecte de proprietate intelectuală (după caz)**

Lista OPI obținute în cadrul realizării proiectului, cu indicarea instituției ce a acordat OPI, nr. de identificare, autorilor, datei de înregistrare.

8. **Diseminarea rezultatelor proiectului (obligatoriu)**

1. Comunicare orală la conferința internațională organizată în străinătate:

- a) **MISTREAN, Larisa.** *Assessment of consumer satisfaction of financial-banking services in the Moldova.* În: 11th International Conference on Application of Information and Communication Technology and Statistics in Economy and Education - ICAICTSEE-2021, 25-26 November 2021. Sofia, Bulgaria: ICAICTSEE-2021.

- b) **MISTREAN, Larisa.** *Contemporary directions on how consumers interact with financial-banking services.* În: 5th INTERNATIONAL WEST ASIA CONGRESS OF TOURISM, 24-26 October 2021. Çanakkale, Turkey: IWACT 2021.
- c) **MISTREAN, Larisa.** *Offer of financial-banking services in contemporary conditions.* În: Competitiveness and Stability in the Knowledge-Based Economy: 13th International Conference, 29-30 October 2021. Craiova: iConEc 2021.
- d) **MISTREAN L.** *Theoretical approach of consumer behavior of financial-banking services.* În: V. International applied social sciences congress (C-IASOS), 7-9 October 2021. Kuşadası, Aydın, Turkey: C-IASOS 2021.
- e) **MISTREAN, Larisa.** *Customer orientation as a basic principle in the contemporary activity of the bank.* În: Globalization and Higher Education in Economics and Business Administration: 13th International Conference, 21-23 October 2021. Iași: GEBA 2021.
- f) **MISTREAN, Larisa.** *Финансовая грамотность и поведение потребителей финансово-банковских услуг.* În: Шестая международная научная конференция: Междисциплинарность в современном социально-гуманитарном знании-2021 (Междисциплинарность-2021). Социальные технологии, коллективные ценности и экономические институты в цифровом мире, 22-24 июня 2021. Ростов-на-Дону, Южный федеральный университет: МСГИ ЮФУ 2021.

2. Comunicare orală la conferința internațională organizată în țară:

- a) **MISTREAN, Larisa.** *The impact of COVID-19 on consumer behavior of financial-banking services.* În: „THE 2 ND INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE “DEVELOPMENT THROUGH RESEARCH AND INNOVATION - 2021”. Online Conference for Reserachers, PhD and Post-Doctoral Students, 27 august 2021. Chișinău, ASEM 2021.
- b) **MISTREAN, Larisa.** *The impact of the COVID-19 pandemic crises on demand for financial-banking services.* În: „30 YEARS OD ECONOMIC REFORMS IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA: ECONOMIC PROGRESS Via INNOVATION AND COMPETITIVENESS”. International Scientific , 24-25 septembrie 2021. Chișinău, ASEM 2021.

3. Comunicare orală în cadrul mesei rotunde „Behavioral economics” Canakkale Onsekiz Mart University, Faculty of Applied Sciences, Canakkale, TURKEY.

4. **Concluzii în limba română și engleză (obligatoriu).**

Elaborarea și implementarea metodelor de evaluare a evoluției comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare în condițiile economice contemporane va avea un impact benefic atât asupra clienților, cât și asupra băncilor. Sondajul elaborat în cadrul

acestui proiect va servi nu doar instrument de cercetare a pieței, dar și ca produs științific va fi oferit băncilor autohtone pentru a-l aplica periodic în activitatea lor pentru a stabili într-un mod mai exact direcțiile strategice de dezvoltare, determinate de evoluțiile comportamentale ale consumatorilor de servicii financiar-bancare și necesitățile lor reale în aceste produse. Propunerile formulate în urma efectuării cercetării vor genera un impact necuantificabil ca rezultat al utilizării în practică de către băncile autohtone. Cunoașterea de către bănci a evoluțiilor comportamentale ale consumatorilor de servicii financiar-bancare va permite elaborarea și implementarea unor strategii reale de dezvoltare în corespundere cu cerințele pieței, lucru ce se va răsfrânge pozitiv atât asupra clienților, precum și asupra performanțelor financiare ale băncii și ca rezultat societatea va avea de câștigat, înregistrând un efect multiplu.

The elaboration and implementation of the methods for evaluating the evolution of the behavior of the consumers of financial-banking services in the contemporary economic conditions will have a beneficial impact both on the clients and on the banks. The survey developed in this project will serve not only as a market research tool, but also as a scientific product will be offered to domestic banks to apply periodically in their work to more accurately establish the strategic directions of development, determined by developments behavior of consumers of financial-banking services and their real needs in these products. The research proposals will have a significant impact as a result of their use in practice by domestic banks. The knowledge by the banks of the behavioral evolutions of the consumers of financial-banking services will allow the elaboration and implementation of real development strategies in accordance with the market requirements, which will positively affect both the clients and the financial performance of the bank and as a result the company will gain, having a multiple effect.

Conducătorul proiectului **Larisa MISTREAN dr., conf. univ.**





International West Asia
Congress of Tourism
Research

CERTIFICATE OF ATTENDANCE

We hereby certify that

Doç. Dr. Larisa Mistream

has participated and presented the following "Online Presentation" at the Congress:
TITLE

**Temporary Directions on How Consumers interact With Financial-
Banking Services**

Prof. Dr. Faruk ALAEDDINOĞLU

Head of Organizing Committee

F. Alaeddinoğlu

24th - 26th September 2021

VAN - TURKEY



УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО
UNIVERSITY OF NATIONAL AND WORLD ECONOMY

София 1700, Студентски град
"Христо Ботев",
телефони: 963-00-42, 81-95-211,
81-95-266, факс: 962-39-03,
www.unwe.bg

Bulgaria, 1700 Sofia,
Studentski grad "Hristo Botev"
Phones: (+ 359 2) 963-00-42,
(+ 359 2) 81-95-211, 266,
Fax (+ 359 2) 962-39-03,
www.unwe.bg

LETTER OF ATTENDANCE

The organizing committee of the **11th International Conference on Application of Information and Communication Technology and Statistics in Economy and Education - ICAICTSEE-2021**, November 25 – 26th, 2021, University of National and World Economy, Sofia, Bulgaria, <http://icaictsee.unwe.bg>, has the pleasure to confirm that the paper:

ASSESSMENT OF CONSUMER SATISFACTION OF FINANCIAL-BANKING SERVICES IN THE MOLDOVA

by

Larisa Mistrean

Academy of Economic Studies of Moldova, Chisinau, Moldova

was orally presented in person at the ICAICTSEE-2021, Sofia, Bulgaria and it will be included in the ICAICTSEE-2021 Proceedings, published after the conference.

December 03rd, 2021
Sofia, Bulgaria

Prof. Dr. Dimiter Velev
ICAICTSEE-2021 Conference Chair
dgvelev@unwe.bg

407




Документ: **Сертификат участника конференции**

Номер: КС-2021-078

Мероприятие: Шестая международная научная конференция

Название: Междисциплинарность в современном социально-гуманитарном знании-2021
(Междисциплинарность-2021).
Социальные технологии, коллективные ценности и экономические институты в цифровом мире


Организаторы: Южный федеральный университет
Рабочая группа «Междисциплинарные социально-гуманитарные исследования Южного федерального университета» (МСГИ ЮФУ)

Даты: 22-24 июня 2021 года

Участник: **МИСТЯН Лариса Ивановна**

Аффилиация: Молдавская экономическая академия (Кишинёв, Республика Молдова)

Доклад: *Финансовая грамотность и поведение потребителей финансово-банковских услуг*

ПОДПИСАНО:  КЛЕЙНЕР Георгий Борисович
Чл.-корр. РАН, профессор, председатель Программного комитета конференции «Междисциплинарность-2021»

Заверено: Электронная цифровая подпись **БАЖЕНОВА Елена Юрьевна**
*Сертификат: квалифицированный
Владелец: Баженова Елена Юрьевна
Выдан: ООО «Сертум-Про»
Действителен: с 24 мая 2021 до 24 мая 2022*
Зам. председателя Организационного комитета конференции «Междисциплинарность-2021»

Примечание: Электронный сертификат участника (ЭСУ) конференции «Междисциплинарность-2021» является электронным документом, подлинность и легитимность которого подтверждается квалифицированной электронной подписью (ФЗ № 63 от 06.04.2011 «Об электронной подписи»). ЭСУ представляет собой архив, который содержит следующие файлы: (1) «Сертификат_Фамилия.pdf» (документ Adobe Acrobat); (2) «Сертификат_Фамилия.pdf.sig» (подпись PKCS #7); (3) «Баженова Елена Юрьевна-20210524.cert» (сертификат безопасности); (4) «КонтурКрипто. Как проверить электронную подпись.pdf» (документ Adobe Acrobat).



ВАЖНО! Только комбинация файла сертификата «Сертификат_Фамилия.pdf» и файла отсоединённой электронной подписи «Сертификат_Фамилия.pdf.sig» является официальным юридически значимым электронным документом, при условии положительного результата прохождения проверки электронного сертификата подписи «Баженова Елена Юрьевна-20210524.cert». Для целей ведения архивов или предъявления в любые инстанции сохраняйте оба файла, составляющих единый электронный документ (электронный сертификат Участника Конференции) с электронной подписью.



MINISTERUL
EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII



UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ ȘI FARMACIE
"ȘTEFAN CEL MARE" CHIȘINĂU



Facultatea de Studii Economice
a Universității de Medicină și Farmacie
"Ștefan cel Mare" Chișinău



Facultatea de Studii Economice
a Universității de Medicină și Farmacie
"Ștefan cel Mare" Chișinău

Facultatea de Economie



Academia de Studii Economice din Moldova



UNIVERSITATEA
"RACOV"
UNIVERSITY
OF ECONOMICS



TECHNICAL
UNIVERSITY
OF VARNNA

CERTIFICATE OF PARTICIPATION

This is to certify that

Larisa MISTREAN, PHD

participated in the International Scientific Conference

**"30 YEARS OF ECONOMIC REFORMS IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA: ECONOMIC
PROGRESS VIA INNOVATION AND COMPETITIVENESS",**

dedicated to the 30th Anniversary of ASEM

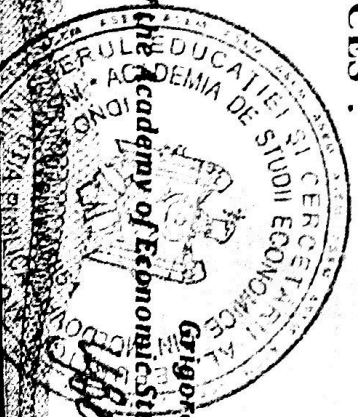
Chisinau, Moldova, 24-25 September, 2021

and successfully made a presentation on

**"THE IMPACT OF THE COVID-19 PANDEMIC CRISIS ON DEMAND FOR
FINANCIAL-BANKING SERVICES".**

Chisinau
September 2021

Academician,
Grigore BELOSTECNIC,
Rector of the Academy of Economic Studies of Moldova





MINISTERUL
EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII



ASUE
ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE
ȘI UNIVERSITATEA DE ECONOMIE



30 ani de activitate
Academia de Studii Economice din Moldova

CERTIFICATE OF PARTICIPATION

This is to certify that Larisa MISTREAN

participated in the International Scientific Conference

“DEVELOPMENT THROUGH RESEARCH AND INNOVATION - 2021”,

11th Edition

Chisinau, Moldova, August 27th, 2021

and successfully made a presentation on

“THE IMPACT OF COVID-19 ON CONSUMER BEHAVIOR OF FINANCIAL- BANKING SERVICES”.

Rector of the Academy of Economic Studies of Moldova



Academician,
Gheorghe Belostecnic,





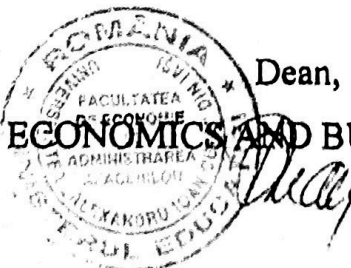
CERTIFICATE OF ATTENDANCE

This is to certify that **Larisa MISTREAN** attended the 13th International Conference **GLOBALIZATION AND HIGHER EDUCATION IN ECONOMICS AND BUSINESS ADMINISTRATION – GEBA 2021** held between 21 and 23 October 2021.

Larisa MISTREAN presented the paper **CUSTOMER ORIENTATION AS A BASIC PRINCIPLE IN THE CONTEMPORARY ACTIVITY OF THE BANK.**

Professor Teodora Cristina Roman, Ph.D.

Dean,
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS ADMINISTRATION



*The 13th International Conference on Competitiveness
and Stability in the Knowledge-Based Economy*

CERTIFICATE OF ATTENDANCE

This is to certify that

MISTREAN Larisa

participated at

The 13th International Conference on Competitiveness
and Stability in the Knowledge-Based Economy, iConEc
Craiova, Romania, October 29 - 30, 2021

Conf. univ. dr. Anca Băndoi

Dean of Faculty of Economics and Business Administration



UNIVERSITY
OF
CRAIOVA



ASOCIATIA FACULTATILOR
DE ECONOMIE DIN ROMANIA

DOCTORAL SCHOOL
IN ECONOMICS
University of Craiova
ROMANIA



FA
FACULTATEA
DE ECONOMIE
DI UNIBAO
CRAIOVA



BURGAS FREE UNIVERSITY



RIGA TECHNICAL
UNIVERSITY
GCCI

V. International Applied Social Sciences

(C-IASOS-2021) Congress

07 – 09 October 2021

<https://iasoscongress.org>



CERTIFICATE OF PARTICIPATION

We hereby certify that the following namely one

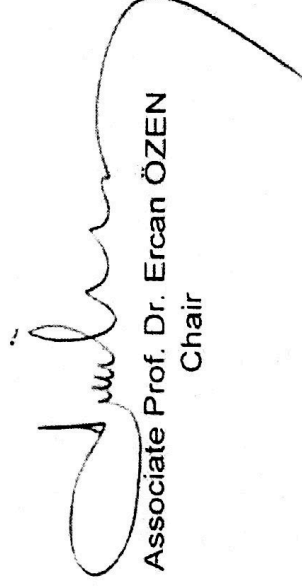
Larisa Mistrean

have participated and presented a paper titled

Theoretical Approach of Consumer Behavior of Financial-Banking Services

at the V. International Applied Social Sciences (C-IASOS-2021) Congress. held between 7 - 9 October 2021

in Kuşadası, Aydın, Turkey



Associate Prof. Dr. Ercan ÖZEN
Chair



International West Asia
Congress Of Tourism
Research

**V. International West Asia
Congress of Tourism Research
24 – 26 September 2021**

31st August 2021

Notification of Publication Acceptance

Paper Title: Contemporary Directions on How Consumers interact With Financial-Banking Services

Dear Doç. Dr. Larisa Mistrean,

The Organizing Committee of “V. International West Asia Congress of Tourism Research” is pleased to inform you that your paper has been accepted for publication in IWACT’21 Abstracts Book.

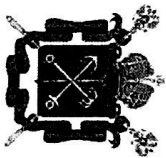
Once again, thank you for your contribution.

With best regards,

Prof. Dr. Faruk ALAEDDİNOĞLU

Conference Chair

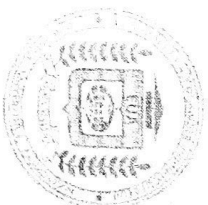
F. alaeddingolu



Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ



Евразийская ассоциация
университетов

СЕРТИФИКАТ

ПОДТВЕРЖДАЕТ, ЧТО

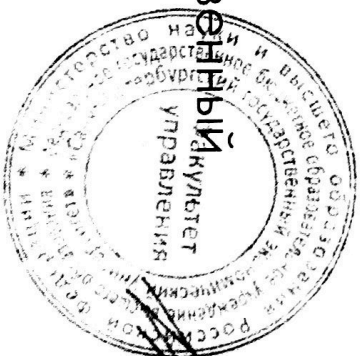
Mistrean Larisa Ion

принял(а) участие с докладом в

XVI Международной научно-практической конференции

«Современный менеджмент: проблемы и перспективы»

Декан факультета управления
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный
экономический университет»,
доктор экономических наук, профессор



И.В. Федосеев

29-30 апреля 2021, г. Санкт-Петербург