

ANCD

RECEPȚIONAT

Agenția Națională pentru Cercetare și Dezvoltare

AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU
CERCETARE ȘI DEZVOLTARE
COORDONAT
"14" martie 2023

RAPORT ȘTIINȚIFIC FINAL
privind executarea proiectului de cercetări științifice
Program de postdoctorat (2021-2022)

Proiectul „Evoluții comportamentale ale consumatorilor de servicii financiar-bancare în noua configurație economică” cu cifrul 21.00208.0807.14/PD II

Prioritatea Strategică IV ”Provocări societale”
termen de executare: 31 decembrie 2022

Directorul/Rectorul organizației

Alexandru STRATAN
dr. hab., prof. univ., membru corespondent al AȘM

Consiliul Științific/Senat

Alexandru STRATAN
dr. hab., prof. univ., membru corespondent al AȘM

Conducătorul proiectului (postdoctorand)

Larisa MISTREAN
dr., conf. univ.



Chișinău, 2022

AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU
CERCETARE ȘI DEZVOLTARE
Intrare Nr. 72
"30" martie 2023

1. Scopul și obiectivele propuse spre realizare în cadrul proiectului

1) 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) Elaborarea și implementarea metodelor de evaluare a impactului comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare asupra performanțelor financiare ale băncilor din Republica Moldova. 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; 3) Formularea recomandărilor privind direcțiile strategice ale activității băncilor din Republica Moldova și cele referitoare la managementul relațiilor cu clienții în conformitate cu rezultatele investigării pieței în scopul fidelizării clienților și consolidării potențialului economic al acestora; 4) Studiarea experienței internaționale în scopul identificării celor mai bune practici în domeniul cercetării comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare și perspectiva implementării lor în practica băncilor licențiate din Republica Moldova; 5) Evaluarea impactului crizei pandemice COVID 19 asupra comportamentului clienților bancari și, în consecință, asupra performanțelor băncilor autorizate din Republica Moldova; 6) Formularea recomandărilor de îmbunătățire a relației dintre bancă și clienți și a reacției băncii la comportamentul consumatorilor de servicii financiar-bancare în condițiile economice contemporane

2. Obiectivele si etapele

- 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) Elaborarea modelului comportamental al consumatorilor de servicii financiar-bancare în contextul noii configurații economice
- 4) Argumentarea științifică a metodologiilor de eficientizare a managementului comportamentului clientului de servicii financiar-bancare

3. Acțiunile planificate pentru realizarea scopului și obiectivelor

- 1) elaborarea unei platforme metodologice pentru cercetarea comportamentului consumatorului de servicii financiar-bancare
- 2) crearea un cadru logic al analizei și teoretic a evoluției comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare în condițiile economice contemporane
- 3) elaborarea chestionarului 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
- 6) fundamentarea unui model privind comportamentul consumatorului

- 7) identificarea segmentelor de consumatori de servicii financiar-bancare și analiza aspectelor specifice privind caracteristicile demografice, socio-economice, geografice, particularitățile semnificative, niveluri și factori de decizie
- 8) Modelarea și previziunea sensului modificării comportamentului consumatorului bancar
- 9) consolidarea evoluțiilor comportamentale ale consumatorilor de servicii financiar-bancare în Republicii Moldova în contextul noii configurații economice
- 10) elaborarea cadrului de gestionare a relațiilor cu clienții în scopul fidelizării acestora
- 11) elaborarea recomandărilor privind măsurile de creștere a gradului de încredere al consumatorilor în instituțiile financiare și consolidarea impactului pozitiv asupra clienților, băncilor și economiei naționale, în ansamblu
- 12) proiectarea modelului de influență asupra deciziei de consum al clientului bancar în Republica Moldova.

4. Acțiunile realizate pentru atingerea scopului și obiectivelor

- 1) Am analizat impactul crizei Covid-19 asupra comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare din Republica Moldova;
- 2) Am elaborat chestionarul în scopul investigării comportamentului consumatorilor;
- 3) Am studiat relația client-bancă în Republica Moldova și orientarea către client ca strategie de dezvoltare a băncii;
- 4) Am ilucidat principalele tendințe în comportamentul consumatorilor de servicii financiar-bancare și posibilitatea apariției unor noi tendințe;
- 5) Am identificat particularitățile produselor și serviciilor financiar bancare care influențează comportamentul consumatorilor;
- 6) Am elucidat etapele procesului decizional al consumatorilor de servicii financiar-bancare;
- 7) Am studiat încrederea ca factor determinant asupra comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare din Republica Moldova;
- 8) Am determinat nivelul de educației financiare a consumatorilor de servicii financiar-bancare din Republica Moldova prin utilizarea sondajului;
- 9) Am cercetat nivelul de satisfacție și preferințele consumatorilor referitoare la modul de interacțiune cu băncile din Republica Moldova prin utilizarea sondajului;
- 10) Am analizat managementul relației cu clienții în bancă sub impactul noilor tehnologii informaționale;
- 11) Am proiectat modelul de influență asupra deciziei de consum al clientului bancar în Republica Moldova.

5. Rezultatele obținute

- ❖ Manuscrisul tezei este realizat în volum de 50%

6. Publicațiile la tema tezei de DH

1. Cărți științifice internaționale - capitol:

MISTREAN, Larisa. *Consumer behavior in the new economic reality. Approaches to personalized medicine: from paradigms to challenges.* În: Insurance and Risk Management for Disruptions in Social, Economic and Environmental Systems: Decision and Control Allocations within New Domains of Risk. 2022. ISBN: 978-1-80117-140-3, eISBN: 978-1-80117-139-7. Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 67-80. <https://doi.org/10.1108/978-1-80117-139-720211004>

2. Cărți științifice naționale:

MISTREAN, Larisa. *Produse și servicii bancare: Perspectiva consumatorului.* Chișinău: ASEM, 2022, 240 p. ISBN 978-9975-155-83-0.

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

1) **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) **MISTREAN, Larisa.** *Customer orientation as a basic principle in the contemporary activity of the bank.* În: Journal of Public Administration, Finance and Law, 2021, Issue 21/2021 Special Issue GEBA 2021 p.p. 39-51. <https://doi.org/10.47743/jopaf1-2021-21-05>

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

1) **MISTREAN, Larisa.** *Developing relational marketing in banks to increase consumer's loyalty in banking services.* În: The International Scientific Conference "DEVELOPMENT OF THE BULGARIAN AND EUROPEAN ECONOMIES – CHALLENGES AND OPPORTUNITIES". Veliko Tarnovo: 27.-28.05.2021. ISSN 2603-4093
[file:///C:/Users/Cristian/Downloads/Godishnik_stopanski_5_2021%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Cristian/Downloads/Godishnik_stopanski_5_2021%20(2).pdf)

2) **MISTREAN, Larisa.** *Banking customer relationship management under the impact of new information technologies.* În: Современный менеджмент: проблемы и перспективы: Конференция 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

3) **MISTREAN, Larisa.** *Финансовая грамотности 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

5. Publicarea articolelor în culegeri de lucrări ale conferințelor internaționale, organizate în țară:

- 1) **MISTREAN, Larisa.** *The impact of COVID-19 pandemic crisis on demand for financial-banking services.* În: 30th Anniversary of the establishment of the Academy of Economic Studies of Moldova”. International Scientific Conference, 24th-25th, 2021. Chișinău, ASEM, 2022, p. 415-427, 1,4 c.a., ISBN 978-9975-155-66-3. Disponibil: <https://irek.ase.md/xmlui/handle/123456789/2089>
- 2) **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

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

- 1) **MISTREAN, Larisa.** *Research of the level of loyalty of the consumers of banking services in the Republic of Moldova.* În: Competitiveness and Stability in the Knowledge-Based Economy: 14th International Conference, 21-22 October 2022, p. 44, 0,31 c.a., ISBN 978-606-14-1865-7. Disponibil: file:///C:/Users/Cristian/Downloads/1.%20Carte%20de%20abstracte_2022.pdf
- 2) **MISTREAN L.** *Research on the Financial Education Level of the Banking Consumers in the Republic of Moldova.* În: VI. International applied social sciences congress (C-IASOS), 10-12 November 2022. İzmir, Türkiye: C-iasoS 2022, p. 36. 0.39 c.a., ISBN 978-625-44354-8-5. Disponibil: https://drive.google.com/file/d/1Z4XLWN8bc6AcIfch_ohb9jKLcPbm9Orn/view
- 3) **MISTREAN, Larisa.** *The quality of banking products and services in the perception of the consumer from Republic of Moldova.* În: Globalization and Higher Education in Economics and Business Administration: 13th International Conference, 20-22 October 2022, p. 121, 0,29 c.a.
- 4) **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, p. 103, 0.32 c.a., ISBN 978-625-44354-5-4. Disponibil: file:///C:/Users/User/Downloads/C-IASOS_2021_international.pdf
- 5) **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-30-10-2021-1617d73ee44alc.pdf>
- 6) **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](file:///C:/Users/User/Downloads/Carte%20abstracte%2013iConEc%202021.pdf)

7. Diseminarea rezultatelor proiectului

1) Comunicare orală la conferința internațională organizată în străinătate:

Raportor – cheie (*keynote speaker*) la conferințe științifice internaționale:

- 1) **MISTREAN Larisa.** *Research on the Financial Education Level of the Banking Consumers in the Republic of Moldova.* În: VI. International applied social sciences congress (C-IASOS), 10-12 November 2022. İzmir, Türkiye: C-iasoS 2022.

2) Comunicare orală la conferința internațională organizată în străinătate:

- 1) **MISTREAN, Larisa.** *The quality of banking products and services in the perception of the consumer from Republic of Moldova.* În: Globalization and Higher Education in Economics and Business Administration: 13th International Conference, 20-22 October 2022. Iași: GEBA 2022.
- 2) **MISTREAN, Larisa.** *Research of the level of loyalty of the consumers of banking services in the Republic of Moldova.* În: Competitiveness and Stability in the Knowledge-Based Economy: 14th International Conference, 21-22 October 2022. Craiova: iConEc 2022.
- 3) **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.
- 4) **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.
- 5) **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.
- 6) **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.
- 7) **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.

- 8) **MISTREAN, Larisa.** *Финансовая грамотности 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.

3) Comunicare orală la conferința internațională organizată în țară:

- 1) **MISTREAN, Larisa.** *Research of consumer preferences and consumer satisfaction level in the banking sector: study of the Republic of Moldova.* În: The 3 rd INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE "DEVELOPMENT THROUGH RESEARCH AND INNOVATION - 2022". Online Conference for Reserachers, PhD and Post-Doctoral Students, 26 august 2022. Chișinău, ASEM 2022.
- 2) **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.
- 3) **MISTREAN, Larisa.** *The impact of COVID-19 pandemic crisis on demand for financial-banking services.* În: 30th Anniversary of the establishment of the Academy of Economic Studies of Moldova". International Scientific Conference, 24th-25th, 2021.

8. Concluzii

În urma realizării proiectului de cercetare post-doc în perioada anilor 2021 -2022, am cercetat comportamentul consumatorilor de servicii financiar-bancare atât sub aspect teoretic, cât și practic.

Cercetarea s-a bazat pe studiul comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare în noua configurație economică din Republica Moldova și formularea unor recomandări pentru a îmbunătăți reacția băncilor, în sensul adaptării ofertei de produse și servicii la stilul comportamental al consumatorilor, prin elaborarea unor strategii de dezvoltare și de marketing coerente, menite să contribuie la îmbunătățirea relațiilor bancă-client, la consolidarea potențialului financiar al băncilor și clienților acestora.

Cercetările respective au fost expuse în 15 publicații, din care: 1 capitol în carte editată peste hotare ca coautor, 1 manual universitar ca coautor, 2 articole în ediții indexate în baze de date internaționale, 3 articole în culegeri de lucrări ale conferințelor internaționale, organizate în străinătate, 2 articole în culegeri de lucrări ale conferințelor internaționale, organizate în țară participări la conferințe internaționale de peste hotare 6 teze la conferințe internaționale peste hotare. Printre rezultate, am putea sublinia: determinarea comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare prin utilizarea chestionarului, identificarea factorilor ce determină

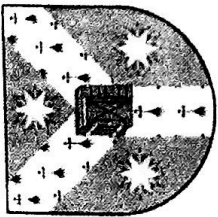
comportamentul consumatorilor de servicii financiar-bancare; elucidarea etapelor procesului decizional al consumatorilor de servicii financiar-bancare; analiza managementul relației cu clienții în bancă sub impactul noilor tehnologii informaționale și determinarea impactului asupra nivelului de satisfacție și preferințelor consumatorilor din Republica Moldova; determinarea impactului educației financiare asupra comportamentului consumatorilor de servicii financiar-bancare din Republica Moldova, necesitatea creșterii gradului de educație financiară în Republica Moldova, căi de efectuare; proiectarea modelului de influență asupra deciziei de consum al clientului bancar în Republica Moldova.

Cercetările date au servit bază pentru proiect din cadrul Programului de stat, ce asigură continuitatea cercetărilor pe viitor. De asemenea, am avut posibilitatea participării la diverse foruri științifice internaționale și prin aceasta am contribuit la internaționalizarea cercetărilor în plan european.

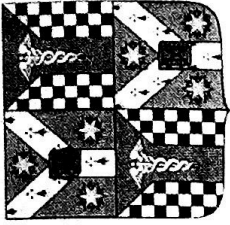
Conducătorul proiectului

conf. univ., dr. Larisa MISTREAN





**ALEXANDRU IOAN CUZA UNIVERSITY OF IAȘI
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS ADMINISTRATION**



CERTIFICATE OF ATTENDANCE

This is to certify that **LARISA MISTREAN** attended the 14th International Conference GLOBALIZATION
AND HIGHER EDUCATION IN ECONOMICS AND BUSINESS ADMINISTRATION - GEBA 2022 held
between 20 and 22 October 2022.

Professor Cristina-Teodora ROMAN, Ph.D.



FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS ADMINISTRATION



MINISTERUL
EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE



TECHNICAL
UNIVERSITY
OF MOLDOVA



CERTIFICATE OF PARTICIPATION

This is to certify that Larisa MISTREAN
participated in the International Scientific Conference
"DEVELOPMENT THROUGH RESEARCH AND INNOVATION - 2021",

IInd Edition

Chisinau, Moldova, August 27th, 2021

and successfully made a presentation on

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



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



CERTIFICATE OF ATTENDANCE

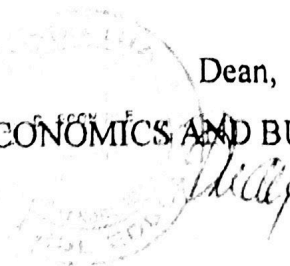
This is to certify that **Larisa MISTREAN** attended the 13th International Conference **GLOBALIZATION AND HIGHER EDUCATION IN ECONOMICS AND BUSINESS ADMINISTRATION – GEBA 2021** held between 21 and 23 October 2021.

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 SI SCOL
IN ECONOMICS
University of Craiova
ROMANIA



UNIVERSITATEA
DE ECONOMIE
CRAIOVA



BURGAS FREE UNIVERSITY



GCCI

*The 14th International Conference on Competitiveness
and Stability in the Knowledge-Based Economy*

CERTIFICATE OF ATTENDANCE

This is to certify that

MISTREAN Larisa

participated at

The 14th International Conference on Competitiveness
and Stability in the Knowledge-Based Economy, iConEc

Craiova, Romania, October 21 - 22, 2022

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



BURGAS FREE UNIVERSITY



GCCI



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



Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
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

VI. International Applied Social Sciences

(C-IASOS-2022) Congress

10 - 12 November 2022- izmir, Turkiye (Turkey)

<https://iasoscongress.org>



CERTIFICATE OF APPRECIATION

This certificate is presented to

Dr. Larisa MISTREAN,

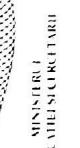
for sharing his/her valuable knowledge as a

KEYNOTE SPEAKER

by his presentation titled "Research on the Financial Education Level of the Banking Consumers in The Republic of Moldova"

during at the VI. International Applied Social Sciences (C-IASOS-2022) Congress. held beetween 10 - 12 November 2022.

Associate Prof. Dr. Ercan ÖZEN
Chair



CERTIFICATE OF PARTICIPATION

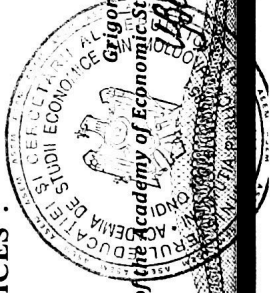
This is to certify that

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 BELOSTECINIC,
Rector of the Academy of Economic Studies of Moldova





MINISTERUL
EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII



HR EXCELLENCE IN RESEARCH



Academia de Studii Economice din Moldova



ASIUUE
ASSOCIATION OF
UNIVERSITIES OF
ECONOMICS



ÇANAKKALE
ONSEKİZMART
ÜNİVERSİTESİ



Universitatea
„VALAHIA”
DIN TÂRGOVIȘTE



UNIWERSYTET
EKONOMICZNY
W KRAKOWIE



MINERVA 2019-2023

Strengthening Research Management and
Open Science Capacities of HEIs in Moldova and Armenia

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



CERTIFICATE OF PARTICIPATION

This is to certify that

Larisa MISTREAN, PHD, Postdoctoral Scholar

participated in the International Scientific Conference

“COMPETITIVENESS AND INNOVATION IN THE KNOWLEDGE ECONOMY” ,

Chisinau, Moldova, 23-24 September, 2022.

Chisinau,
September 2022



**Doctor Habilitatum in Economics, professor,
Corresponding Member of the ASM,
Alexandru STRATAN,
Rector ASEM**

DEVIZUL DE CHELTUIELI PENTRU ANUL 2022

Conducătorul proiectului (postdoctorandul) Dr. Mistrean Larisa

| Denumirea codurilor economice | Codul economic | Total Mii lei | Inclusiv: | |
|---|----------------|---------------|--------------------|---------------------|
| | | | Buget I an mii lei | Cofinanțare mii lei |
| Bunuri și servicii | 22 | | | |
| Deplasări de serviciu | 2227 | 13,8 | 13,8 | |
| Deplasări de serviciu în interiorul țării | 222710 | | | |
| Deplasări de serviciu peste hotare | 222720 | 13,8 | 13,8 | |
| Alte cheltuieli curente | 281 | 106,2 | 106,2 | |
| Burse pentru studenții autohtoni | 281211 | 106,2 | 106,2 | |
| Alte servicii | 2229 | | | |
| Servicii de cercetări științifice contractate | 222930 | | | |
| Servicii editoriale | 222910 | | | |
| Majorarea valorii materialelor pentru scopuri didactice, științifice și alte scopuri | 3351 | | | |
| Procurarea materialelor pentru scopuri didactice, științifice și alte scopuri | 335110 | | | |
| Total | | 120,0 | 120,0 | |

Directorul instituției

**Academician, Rector ASEM
Belostecinic Grigore, dr. hab., prof. univ.**



(semnătura)

Conducător proiect (postdoctorandul)

Mistrean Larisa, dr.



(semnătura)

Economist

Pîrlîi Mariana



(semnătura)