DOI: https://doi.org/10.53486/sstc2026.v3.61
CZU: 336.717.22/.3:005.21(478)

OPTIMIZATION OF DEPOSIT PORTFOLIO MANAGEMENT STRATEGIES IN THE BANKING SYSTEM OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

OPTIMIZAREA STRATEGIILOR DE GESTIUNE A PORTOFOLIULUI DE DEPOZITE ÎN SISTEMUL BANCAR AL REPUBLICII MOLDOVA

FÎNTÎNĂ Lucia, masterand, specialitatea: Administrare Bancară
ORCID: 0009-0003-7846-8164
Academia de Studii Economice din Moldova, Strada Mitropolit Gavriil Bănulescu-Bodoni 61, MD-2005, Chișinău
Telefon: + 373 62151625
e-mail autor: turuta.lucia@ase.md

Abstract *This paper approaches the optimization of deposit portfolio management strategies within the banking system of the Republic of Moldova. The relevance of the study is driven by the critical role of deposits in ensuring financial stability amidst regional macroeconomic uncertainties and fluctuating interest rates. The purpose of the research is to evaluate the structure of the Moldovan deposit portfolio between 2015 and 2025 and to develop optimized management strategies focused on diversification and digitalization. The methodology is based on economic-statistical analysis, comparative evaluation, and financial modeling of National Bank of Moldova data. The most relevant results highlight a significant shift in depositor preferences toward liquidity and national currency, as well as a direct correlation between the digitalization of banking services and the reduction of liability volatility. The study concludes that implementing modern, technology-driven retention policies is essential for consolidating the resource base and mitigating liquidity risks in the current Moldovan banking landscape.*
Key words: (4-8 cuvinte): *deposit portfolio, strategic optimization, banking liquidity, time deposits, national currency, resource volatility, digital banking, interest rate risk.*
JEL CLASSIFICATION: G21, G32, O16

INTRODUCERE

Sistemul bancar din Republica Moldova constituie pilonul central al economiei naționale, depozitele reprezentând principala sursă de finanțare a activității bancare. Eficiența gestiunii portofoliului de depozite este determinantă pentru stabilitatea financiară și capacitatea instituțiilor de a răspunde dinamicii pieței. În contextul actual, marcat de incertitudini macroeconomice și fluctuații ale ratelor dobânzii, optimizarea strategiilor de atragere și retenție a resurselor devine o necesitate indispensabilă pentru creșterea rentabilității și diminuarea riscurilor. Actualitatea temei derivă din rolul critic al depozitelor în asigurarea lichidității sistemului bancar autohton și din necesitatea adaptării la transformarea preferințelor deponenților către instrumente digitalizate. Literatura de specialitate subliniază importanța depozitelor în asigurarea stabilității financiare și a intermedierii eficiente a resurselor în economie (Mishkin, F. S., & Eakins, S. G., 2018; Saunders, A., & Cornett, M. M., 2020). Scopul cercetării constă în evaluarea structurii portofoliului de depozite din Republica Moldova și fundamentarea unor strategii de optimizare prin diversificare și control riguros al riscurilor. Obiectivele cercetării includ: Analiza rolului depozitelor în activitatea de intermediere financiară; Evaluarea evoluției volumetrice și structurale a depozitelor în perioada 2015–2025; Identificarea mecanismelor moderne de consolidare a bazei de resurse.

CONȚINUTUL DE BAZĂ

Gestiunea portofoliului de depozite este fundamentată în literatura de specialitate pe funcția de transformare a lichidității. Băncile acceptă depozite pe termen scurt așa numitele pasive lichide și le transformă în active cu maturitate extinsă, asumându-și riscul de lichiditate. Modelul teoretic

Diamond și Dybvig (1983) subliniază că încrederea deponenților și mecanismele de garantare sunt pilonii stabilității bancare.

Specificul activităţii băncii ca intermediar financiar constă în faptul că partea majoritară a resurselor sale se formează din contul resurselor atrase, care sunt utilizate la finanţarea operaţiunilor active ale băncii în scopul obţinerii profitului. Analizând și evaluând evoluția volumetrică și structurală a depozitelor în perioada 2015–2025, se observă o creștere constantă a totalului depozitelor atât în moneda națională, cât și în valută străină, cu o predominanță clară a depozitelor în MDL.

Pentru a evidenția evoluția generală a resurselor atrase de sectorul bancar, în tabelul 1 este prezentat volumul total al depozitelor în monedă națională și în valută străină în perioada 2015–2025.

Tabel 1. Volumul total al depozitelor pe sectorul bancar în valuta și monedă națională

(miliarde lei)

Denumire indicatori	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Total depozite, MDL	23,86	29,35	34,26	37,36	40,35	46,33	51,70	57,02	71,90	82,77	95,24
Total depozite, VS	26,34	25,48	25,63	26,11	28,01	33,32	38,39	37,95	41,95	46,32	49,18

Sursa: elaborat de autor în baza Raport BNM: Structura depozitelor pe sectorul bancar [Online] [Citat 04.03.2026], Disponibil: https://www.bnm.md/.

Menționăm că avem o creștere semnificativă a volumului total al depozitelor în monedă națională, care s-au majorat de la 23,86 miliarde lei în 2015 până la 95,24 miliarde lei în 2025. În același timp, depozitele în valută au înregistrat o evoluție ascendentă mai moderată, crescând de la 26,34 miliarde lei la 49,18 miliarde lei. Aceste evoluții indică o orientare tot mai accentuată a deponenților către economisirea în monedă națională (European Journal of Economics, Finance and Business Development, 2025). Pe baza datelor din tabelul 1, figura 1 ilustrează grafic dinamica depozitelor bancare, evidențiind tendințele de evoluție ale acestora în perioada analizată.

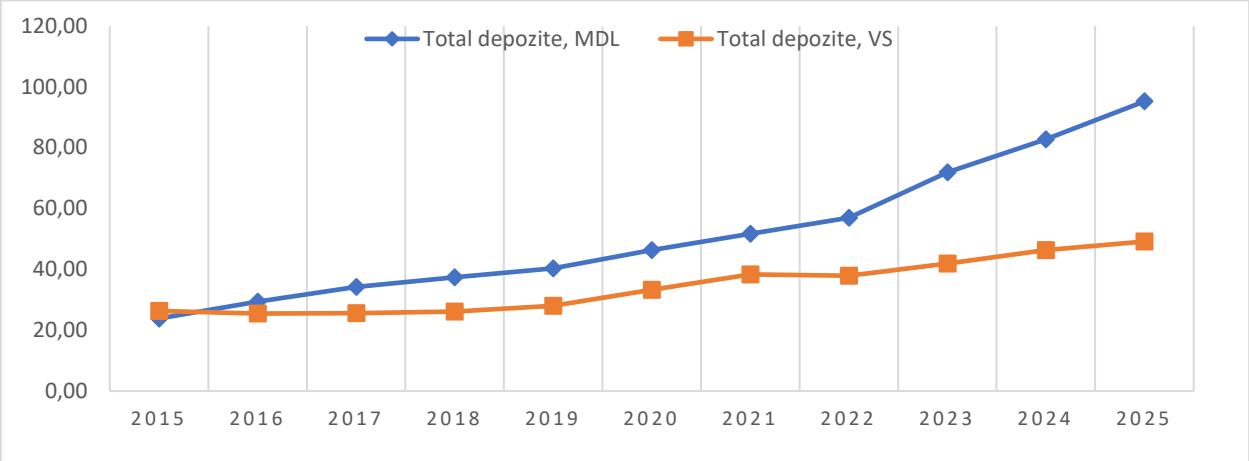

Figura 1. Evoluția volumului total al depozitelor pe sectorul bancar în valuta și monedă națională în perioada 2015-2025

Sursa: elaborat de autor în baza datelor din tabelul 1

Figura 1 confirmă tendința de creștere a depozitelor bancare în perioada analizată și evidențiază diferența tot mai mare dintre dinamica depozitelor în monedă națională și a celor în valută. Se observă că, în timp, depozitele în lei au crescut într-un ritm mai accelerat, depășind semnificativ depozitele în valută, ceea ce reflectă consolidarea încrederii în moneda națională și în sistemul bancar

al RM. Pentru a analiza structura depozitelor în monedă națională în funcție de principalele categorii de deponenți, în tabelul 2 este prezentat volumul total al depozitelor persoanelor fizice, persoanelor juridice și al depozitelor băncilor din sectorul bancar.

Tabel 2. Volumul total al depozitelor persoanelor fizice, juridice și depozitele băncilor pe sectorul bancar în monedă națională

(miliarde lei)

Denumire indicatori	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
	total pe sectorul bancar										
Total depozite:	**23,86**	**29,35**	**34,26**	**37,36**	**40,35**	**46,33**	**51,70**	**57,02**	**71,90**	**82,77**	**95,24**
depozitele persoanelor fizice	16,35	20,17	21,55	23,35	26,03	29,28	32,22	37,04	42,85	47,79	55,82
depozitele persoanelor juridice*, dintre care:	7,52	9,18	12,72	14,01	14,32	17,05	19,48	19,98	29,04	34,98	39,42
-depozitele băncilor	0,01	0,05	0,07	0,04	0,04	0,03	0,03	0,02	0,04	0,02	0,01

Sursa: elaborat de autor în baza Raport BNM: Structura depozitelor pe sectorul bancar [Online] [Citat 04.03.2026], Disponibil: https://www.bnm.md/.

Datele prezentate în tabelul 2 evidențiază o creștere constantă a depozitelor în monedă națională în perioada 2015–2025 pentru toate categoriile de deponenți. Depozitele persoanelor fizice au înregistrat cea mai mare pondere, majorându-se de la 16,35 miliarde lei în 2015 la 55,82 miliarde lei în 2025, ceea ce indică intensificarea procesului de economisire al populației. În același timp, depozitele persoanelor juridice au crescut de la 7,52 miliarde lei la 39,42 miliarde lei, reflectând sporirea resurselor financiare plasate de agenții economici în sistemul bancar. Depozitele băncilor au avut valori foarte reduse pe parcursul întregii perioade, ceea ce indică o pondere nesemnificativă în structura totală a depozitelor. Pe baza datelor de mai sus, în figura 2 avem prezentată evoluția depozitelor pe categorii de deponenți, evidențiind dinamica acestora pe parcursul perioadei analizate.

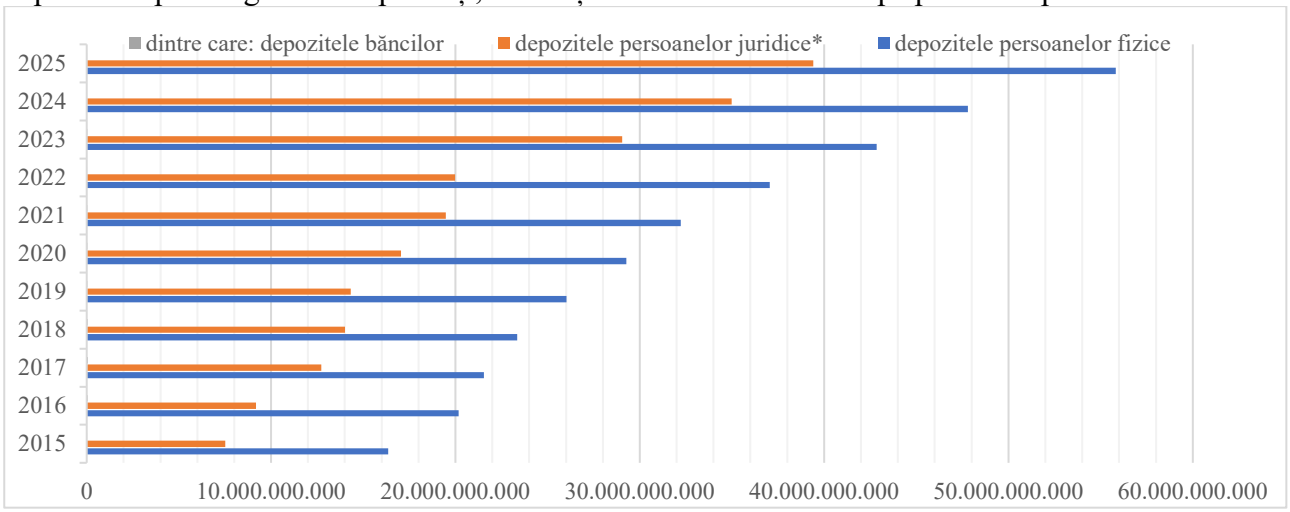

Figura 2. Evoluția volumului total al depozitelor persoanelor fizice, juridice și depozitele băncilor pe sectorul bancar în monedă națională în perioada 2015-2025

Sursa: elaborat de autor în baza datelor din tabelul 2

Figura de mai sus evidențiază tendința crescătoare a depozitelor în monedă națională pentru toate categoriile de deponenți analizate. Se observă că depozitele persoanelor fizice au avut o evoluție mai accentuată comparativ cu cele ale persoanelor juridice, menținându-și poziția dominantă în

structura depozitelor. Această evoluție reflectă creșterea încrederii populației și a mediului de afaceri în sistemul bancar al RM și consolidarea rolului depozitelor ca principal instrument de economisire.

Pentru a analiza structura depozitelor în monedă națională pe tipuri de plasamente, tabelul următor prezintă volumul total al depozitelor la vedere și la termen, diferențiate între cele cu dobândă și fără dobândă, pe sectorul bancar al Republicii Moldova în perioada 2015–2025.

Tabel 3. Total depozite la vedere și la termen cu dobândă/fără dobândă, pe sectorul bancar în monedă națională

(miliarde lei)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2022	2024	2025
Denumirea indicatorilor	MDL										
Depozite la vedere fără dobândă:	5,03	5,91	7,41	9,16	10,31	14,63	17,82	17,47	23,28	28,81	32,30
Depozite la vedere cu dobândă	3,53	5,58	9,06	10,15	10,51	12,44	12,15	13,38	19,81	23,40	25,93
Depozite la termen fara dobanda ***	0,05	0,05	0,05	0,08	0,16	0,08	0,10	0,12	0,10	0,11	0,12
Depozite la termen cu dobândă	15,26	17,81	17,74	17,96	19,37	19,18	21,62	26,05	28,70	30,45	36,90
Total depozite	**23,86**	**29,35**	**34,26**	**37,36**	**40,35**	**46,33**	**51,70**	**57,02**	**71,90**	**82,77**	**95,24**

Sursa: elaborat de autor în baza Raport BNM: Structura depozitelor pe sectorul bancar [Online] [Citat 04.03.2026], Disponibil: https://www.bnm.md/.

Reieșind din datele de mai sus, depozitele la termen cu dobândă sunt dominante în structura depozitelor în monedă națională, crescând de la 15,26 miliarde lei în 2015 până la 36,90 miliarde lei în 2025. Prin urmare, depozitele la vedere, atât cu dobândă, cât și fără dobândă, au înregistrat creșteri semnificative, în special după 2022, reflectând o diversificare a preferințelor de economisire către accesibilitate și lichiditate. Depozitele la termen fără dobândă au rămas nesemnificative, subliniind importanța dobânzii ca factor motivant pentru economisirea pe termen mediu și lung. În ultimii zece ani, depozitele la termen au crescut constant, de la 15 miliarde la aproape 37 miliarde lei. Acest lucru ne arată că oamenii au încredere să își lase economiile la bancă pentru a obține o dobândă.Totuși, schimbarea cea mai mare apare după anul 2022 unde observăm o creștere mai accentuată a mijloacelor bănești păstrate la vedere care pot fi retrași în orice moment. Acest comportament este explicat și în literatura de specialitate prin creșterea incertitudinii și a preferinței pentru lichiditate în perioade de criză (Mistrean, L. 2021b; Mistrean, L. 2021c). Iar figura 3 ilustrează grafic această structură, evidențiind evoluția relativă a fiecărui tip de depozit și dinamica contribuției lor la totalul depozitelor.

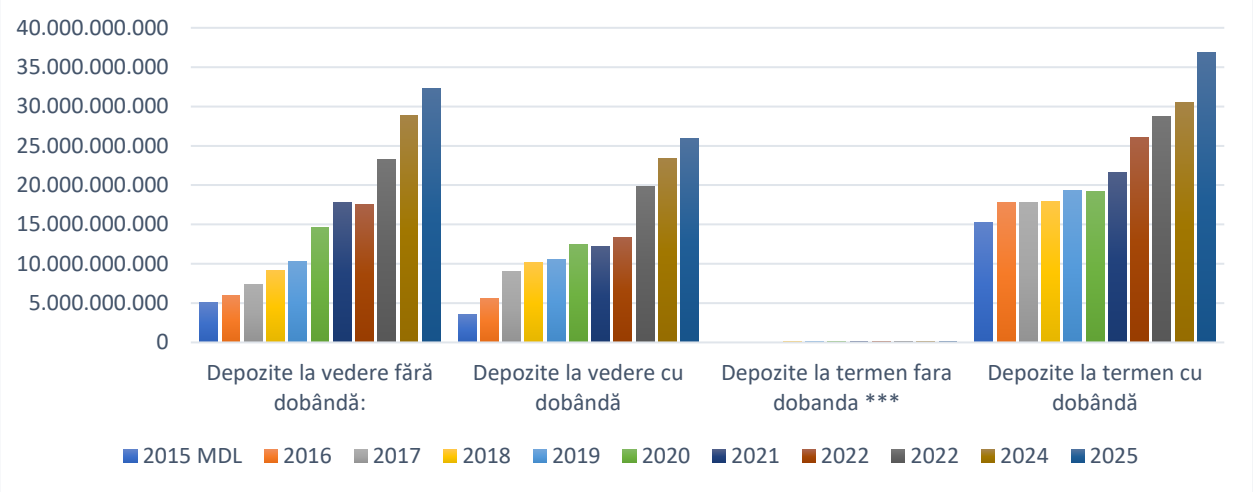

Figura 3. Evoluția structurii depozitelor la vedere și la termen cu dobândă/fără dobândă, în monedă națională în total depozite în perioada 2015-2025

Sursa: elaborat de autor în baza datelor din tabelul 3

Din evoluțiile prezentate, se consideră că această tendință ne indică două lucruri foarte importante precum că în perioade de criză sau război în regiune, oamenii preferă să dispună de bani

lichizi chiar dacă nu primesc dobândă pentru ei, și un alt aspect ar fi că mai mulți cetățeni își primesc salariile pe card și fac plăți online, ceea ce face ca sumele din conturile curente să crească natural, ceea ce reflectă impactul tehnologiilor informaționale asupra relației client-bancă și asupra comportamentului de economisire (Mistrean, L. 2021a; Mistrean, L. 2023a, Mistrean, L. 2023b).

Un aspect destul de important este și analiza ratelor medii ponderate ale dobânzilor la depozitele noi atrase este importantă deoarece permite evaluarea atractivității economisirii pentru deponenți, precum și a capacității băncilor de a atrage resurse financiare în diferite condiții economice. (Mishkin, F. S., & Eakins, S. G., 2018; Saunders & Cornett, 2020). Iar figura de mai jos ilustrează evoluția ratelor medii ponderate ale dobânzilor aplicate depozitelor noi atrase în moneda națională pe diferite termene de plasament în sectorul bancar în perioada 2015–2025 (rata, %). Din analiza datelor se observă o tendință generală de diminuare a ratelor dobânzilor în perioada 2015–2021, urmată de o creștere semnificativă în anul 2022, determinată de modificările condițiilor macroeconomice și ale politicii monetare. Ulterior, în anii 2023–2025 se constată o reducere graduală a nivelului dobânzilor, ceea ce reflectă stabilizarea treptată a pieței financiare și ajustarea politicilor de atragere a depozitelor de către bănci.

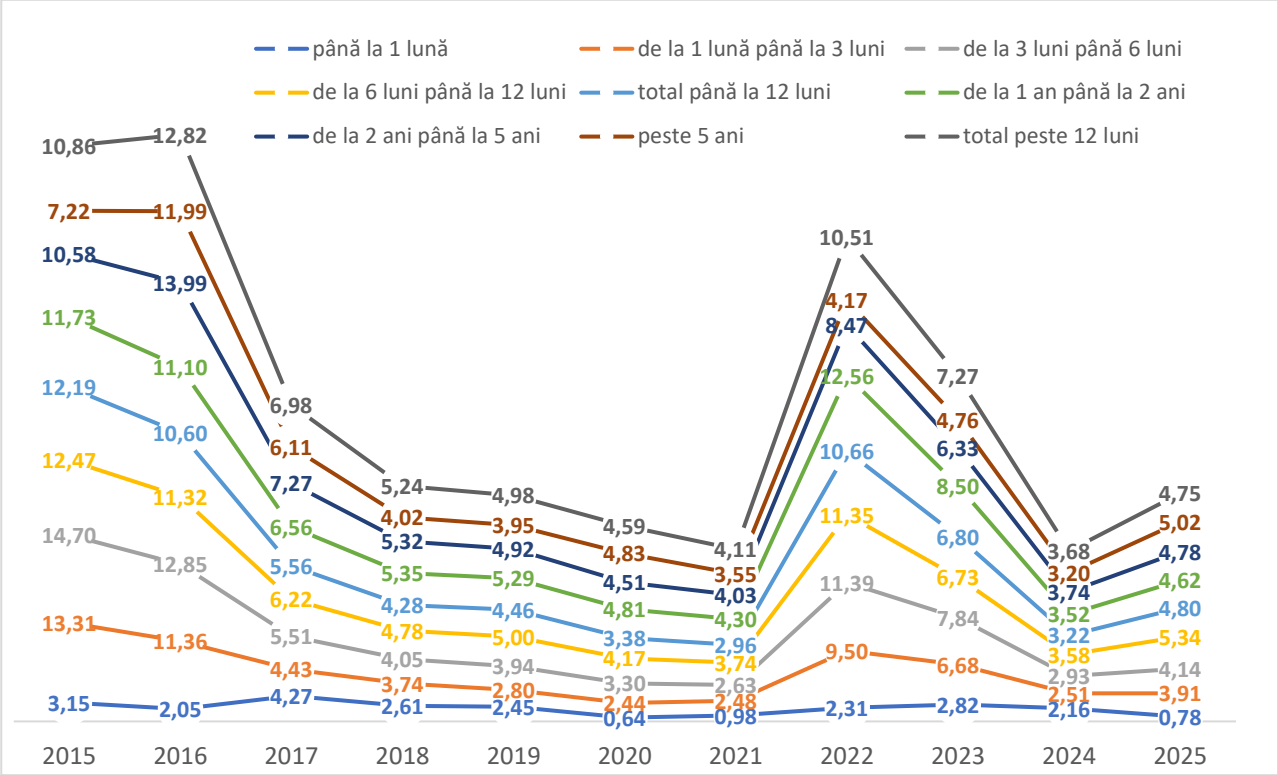

Figura 4. Ratele medii ponderate ale dobânzilor la depozitele noi atrase în moneda națională
Sursa: elaborat de autor în baza Raport BNM: Structura depozitelor pe sectorul bancar [Online] [Citat 13.03.2026], Disponibil: https://www.bnm.md/ .

În ansamblu, evoluția ratelor dobânzilor la depozitele în moneda națională evidențiază o corelație cu evoluțiile economice și cu politica monetară, nivelul acestora influențând atractivitatea economisirii și dinamica depozitelor atrase de sectorul bancar.

Menționăm că în general se observă un nivel mai redus al ratelor dobânzilor la depozitele în valută ceea ce în opinia autorului reflectă specificul pieței financiare și preferințele de economisire ale deponenților, precum și condițiile monetare internaționale care influențează costul resurselor în valută.

Evoluția costurilor de atragere a resurselor financiare sub formă de depozite în Republica Moldova pe parcursul perioadei analizate 2015–2025 este marcată de fluctuații semnificative, reflectând direct răspunsul sistemului bancar la șocurile macroeconomice și la modificările politicii monetare ale băncii centrale. Figura de mai jos ilustrează dinamica ratelor medii ale dobânzii,

structurată pe diverse termene de maturitate, evidențiind corelația strânsă dintre termenul de plasare și randamentul oferit deponenților.

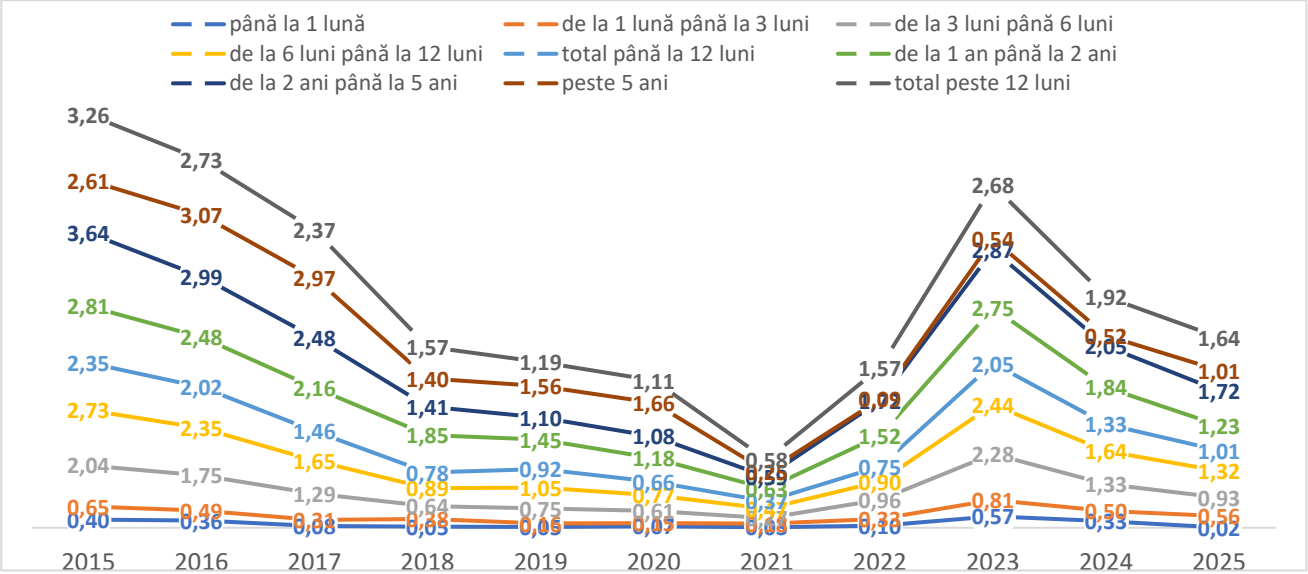

Figura 5. Ratele medii ponderate ale dobânzilor la depozitele noi atrase în valută străină
Sursa: elaborat de autor în baza Raport BNM: Structura depozitelor pe sectorul bancar [Online] [Citat 13.03.2026], Disponibil: https://www.bnm.md/.

Potrivit figurii de mai sus care prezintă evoluția ratelor medii ponderate ale dobânzilor aplicate depozitelor noi atrase în valută străină în sectorul bancar în perioada 2015–2025. Analiza datelor relevă faptul că nivelul dobânzilor pentru depozitele în valută este semnificativ mai redus comparativ cu cele în moneda națională. Pe parcursul perioadei analizate se observă o tendință generală de diminuare a ratelor dobânzilor până în anul 2021, urmată de o creștere moderată în anul 2022 și o stabilizare relativă în anii următori.

Pe parcursul anilor 2015-2025, sistemul bancar al Republicii Moldova a obținut rezultate destul de bune cu privire la portofoliului de depozite. Totodată, băncile din RM au respectat cerințele prudențiale, menținând principalii indicatori financiari la niveluri adecvate și demonstrând o bună capacitate de gestionare și de consolidare a portofoliului de depozite. Cu toate acestea, băncile trebuie să rămână în continuare pregătite pentru a face față unor potențiale provocări. În acest context, este esențială nu doar analiza evoluției depozitelor în sectorul bancar care să evidențieze nu doar tendințele de creștere ale resurselor atrase, ci și o serie de provocări și vulnerabilități care pot influența stabilitatea portofoliului de depozite.

În perioada analizată, în opinia autorului sistemul bancar din Republica Moldova a fost afectat de fluctuațiile ratelor dobânzilor, de modificările condițiilor macroeconomice și de schimbările în comportamentul de economisire al deponenților. Din perspectiva gestiunii portofoliului de depozite, instituțiile financiare s-au confruntat cu un șir de provocări și vulnerabilități.

Totuși gestionarea echilibrată a depozitelor în diferite valute reprezintă un element important pentru menținerea stabilității lichidității și pentru reducerea riscurilor valutare în cadrul sistemului bancar. Iar evoluția portofoliului de depozite în sistemul bancar din Republica Moldova a fost influențată și de o serie de factori externi care au afectat mediul economic și financiar. Printre cei mai importanți factori se numără consecințele crizei bancare din anii anteriori, pandemia COVID-19, creșterea inflației și tensiunile geopolitice din regiune. (Mistrean, L. 2021b; Mistrean, L. 2021c).

Analiză succintă a surselor bibliografice în domeniul problemei cercetate

Cercetările recente evidențiază că o bază de depozite stabilă și diversificată reduce dependența de finanțarea interbancară și contribuie la consolidarea stabilității financiare (Saunders, A., & Cornett, M. M., 2020). Totodată, politica monetară influențează direct costul resurselor atrase prin mecanismele ratelor dobânzii (Mishkin, F. S., & Eakins, S. G., 2018). Studiile empirice privind

comportamentul consumatorilor de servicii bancare arată că încrederea, digitalizarea și educația financiară sunt factori determinanți ai deciziilor de economisire (Mistrean, L. 2020; Mistrean, L. 2023; Mistrean, L. 2024).

Studiul utilizează o metodologie pluridisciplinară, îmbinând metodele economico-statistice cu analiza comparativ-evaluativă. Baza empirică este constituită din datele oficiale ale Băncii Naționale a Moldovei (BNM) pentru perioada 2015–2025.

Rezultatele obţinute

Portofoliul de depozite reprezintă totalitatea resurselor atrase prin conturi de depozit, servind ca sursă primară pentru creditare. Structura acestuia este clasificată în funcție de maturitate (la vedere, la termen), tipul de client și monedă.Analiza teoretică relevă două mecanisme principale de remunerare a depozitelor:Metoda dobânzii simple: Specifică depozitelor fără capitalizare.Metoda dobânzii compuse (capitalizarea): Generează un efect multiplicator, dobânda fiind adăugată periodic la suma inițială. Un element de siguranță fundamental în Republica Moldova este Fondul de Garantare a Depozitelor, care asigură protecția deponenților în limita plafonului de 200.000 MDL, consolidând reziliența sistemului în fața șocurilor de lichiditate (Legea nr. 160/2023). Activitatea băncilor și gestionarea resurselor atrase sunt reglementate de cadrul normativ național (Legea nr. 202/2017).

CONCLUZII ŞI RECOMANDĂRI

O primă concluzie majoră constă în consolidarea puternică a încrederii în moneda națională. Analiza datelor statistice a demonstrat că, deși contextul regional a fost marcat de incertitudini, deponenții din RM au optat într-o proporție tot mai mare pentru economisirea în lei moldovenești. Această tendință a fost susținută de politicile monetare prudente ale BNM și de diferențialul de dobândă atractiv, conducând la o creștere de peste patru ori a volumului depozitelor în MDL în deceniul analizat. Totuși, lucrarea a scos la iveală o schimbare structurală îngrijorătoare în comportamentul clienților: migrarea către plasamente cărora le este caracteristică lichiditatea imediată. Dacă în 2015 depozitele la termen cu scadențe lungi dominau portofoliile, în prezent se observă o pondere tot mai mare a depozitelor la vedere și a conturilor curente purtătoare de dobândă. Acest fenomen, deși favorabil deponentului care dorește flexibilitate, generează pentru bănci un risc sporit de lichiditate. Resursele au devenit volatile, iar instabilitatea lor obligă instituțiile financiare să mențină rezerve de lichiditate mai mari, fapt ce poate diminua rentabilitatea activelor pe termen lung.

În ceea ce privește structura pieței, cercetarea confirmă o concentrare ridicată în jurul băncilor sistemice. Pe de o parte, stabilitatea este garantată de aceste instituții-ancoră, dar pe de altă parte, avem băncile mai mici care sunt forțate să adopte strategii de preț mult mai agresive pentru a atrage resurse, ceea ce le erodează marja netă de dobândă.

Pe baza acestor constatări, se propun următoarele recomandări strategice pentru optimizarea procesului de gestiune:

- diversificarea instrumentelor de economisire prin implementarea scadențelor hibride. Cu scopul de a atenua volatilitățile depozitelor la vedere, se consideră relevantă dezvoltarea unor produse de depozit care să combine flexibilitatea contului curent cu randamentul specific depozitelor la termen. O soluție strategică constă în aplicarea unor trepte de dobândă care cresc direct proporțional cu perioada de menținere a soldului în cont. Acest mecanism stimulează stabilitatea resurselor, oferind deponentului acces la fonduri fără pierderea totală a beneficiilor acumulate;
- digitalizarea ca pilon de retenție și predictibilitate, se recomandă implementarea algoritmilor de tip Big Data în platformele de Mobile Banking pentru a identifica soldul stabil al deponenților. Prin analizarea istoricului de tranzacționare, banca poate prognoza masa monetară care rămâne constantă în conturi, transformând resursele teoretic volatile în surse de finanțare previzibile;
- optimizarea structurii pasivelor prin consolidarea segmentului corporativ, prin reducerea dependenței excesive de persoanele fizice poate fi realizată prin orientarea strategiilor către

soluții personalizate pentru persoanele juridice. Facilitățile de tip transfer automat al fondurilor asigură un flux constant de resurse prin transferul automat al excedentelor de lichiditate din conturile curente ale companiilor în depozite overnight, optimizând astfel costul mediu al pasivelor;

- adoptarea politicilor de preț dinamice care presupune că în perioade de instabilitate a ratelor de dobândă, se recomandă utilizarea dobânzilor flotante sau mixte pentru depozitele pe termen lung. Aceasta ar proteja marja băncii în cazul scăderii ratelor pe piață și, simultan, ar oferi siguranță deponentului în cazul creșterii inflației, prevenind retragerile masive generate de „vânarea" unor dobânzi mai bune la concurență.

În concluzie, optimizarea portofoliului de depozite în sistemul bancar al RM depinde de capacitatea băncilor de a echilibra dorința de lichiditate a clienților cu necesitatea de stabilitate a băncii. Trecerea de la o gestiune pasivă, bazată pe preț, la o gestiune activă, bazată pe digitalizare și înțelegerea comportamentului uman, și orientarea către client devine un principiu esențial în elaborarea strategiilor moderne de atragere și retenție a depozitelor ceea ce reprezintă singura cale pentru asigurarea unei creșteri sustenabile în următorul deceniu (Mistrean, L. 2021d).

REFERINȚE:

1. Diamond, D. W., & Dybvig, P. H. (1983). *Bank runs, deposit insurance, and liquidity.* Journal of Political Economy, 91(3), p. 401–419. ISSN: 0022-3808.
2. EUROPEAN JOURNAL OF ECONOMICS, FINANCE AND BUSINESS DEVELOPMENT. (2025). *Optimizing the management of deposit and credit* (Vol. 3, Issue 6). June – 2025, European Science. p. 1-7, ISSN: 2938-3633.
3. LEGEA nr. 160 din 22.06.2023 cu privire la garantarea depozitelor în bănci. Monitorul Oficial al Republicii Moldova, Art. 24, [Online] [Citat: 06.02.2026], Disponibil: https://www.legis.md/.
4. LEGEA Nr. 202 din 06-10-2017 privind activitatea băncilor. Monitorul Oficial al Republicii Moldova, Art .3, [Online], [Citat: 06.02.2026], Disponibil: https://www.legis.md/.
5. Mishkin, F. S., & Eakins, S. G. (2018). *Financial Markets and Institutions*. (9th ed.). p. 300–318, Pearson. ISBN: 978 0134733829.
6. Mistrean, L. (2020). *Trust as a determining factor regarding the behavior of consumers of financial-banking services. Competitiveness and innovation in the knowledge economy.* Chișinău: ASEM, 613-620.
7. Mistrean, L. (2021a). *Banking customer relationship management under the impact of new information technologies.* Современный менеджмент: проблемы и перспективы. Санкт-Петербург: Государственный Экономический Университет, 483-490.
8. Mistrean, L. (2021b*). Behavioral evolution of consumers of banking services in the COVID-19 pandemic situation.* The Journal of Corporate
9. Mistrean, L. (2021c). *The impact of COVID-19 on consumer behavior of financial-banking services.* Chisinau: ASEM, Proceedings of the International Scientific Conference "Development through Research and Innovation - 2021", IInd Edition, 140-146.
10. Mistrean, L. (2021d). *Customer orientation as a basic principle in the contemporary activity of the bank.* Journal of Public Administration, 21/2021, 39-51.
11. Mistrean, L. (2023a). *Contemporary directions on how consumers interact with financial-banking services.* The USV Annals of Economics and Public Administration, Vol 23, No 1(37).
12. Mistrean, L. (2023b). *Factors Influencing Customer Loyalty in the Retail Banking Sector: A Study of Financial-Banking Services in the Republic of Moldova. Opportunities and Challenges in Sustainability,* 2(2), 81-92.
13. Mistrean, L. (2024), *Research on the Financial Education Level of the Banking Consumers in the Republic of Moldova. Contemporary Challenges in Social Science Management: Skills Gaps and Shortages in the Labour Market, Emerald Publishing Limited, Leeds,* 23-45.
14. Saunders, A., & Cornett, M. M. (2020). *Financial Institutions Management* (9th ed.). p. 420–435, McGraw Hill. ISBN: 978 1260122509.

Coordonator științific: MISTREAN Larisa, dr., conf. univ.,
ORCID: 0000-0002-4867-937X
Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova,
Chișinău, str. Mitropolit Gavriil Bănulescu-Bodoni 61, MD-2005
Telefon: +373 69029992
e-mail: mistrean_larisa@ase.md