

FORTIFICAREA SECTORULUI DE ASIGURĂRI DIN REPUBLICA MOLDOVA PRIN DIGITALIZARE

STRENGTHENING THE INSURANCE SECTOR IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA THROUGH DIGITALIZATION

UNGUR Cristina,
dr., cercetător științific coordonator,
INCE al ASEM
ORCID ID: 0000-0002-6319-2359
E-mail: cristinaungur@ymail.com

Rezumat

Tendința mondială de dezvoltare durabilă presupune, pe lângă altele, un proces de digitalizare a proceselor economice pentru asigurarea transparenței, reducerea costurilor, îmbunătățirea experienței utilizatorilor și eficientizarea timpului utilizat. În urma pandemiei COVID-19, necesitatea digitalizării s-a accentuat, tendința fiind susținută și la nivelul industriei asigurărilor. Scopul acestui articol este de a analiza impactul digitalizării asupra pieței de asigurări din Republica Moldova și de a identifica oportunitățile de dezvoltare prin noi tehnologii. Necesitatea acestei cercetări este dată de aspirațiile Republicii Moldova de aderare la UE, ceea ce presupune alinierea la tendințele europene de inovație financiară și digitalizare. Obiectivele urmărite în cadrul studiului au fost de a determina care sunt posibilitățile, dar și provocările societăților de asigurări din Republica Moldova în implementarea tehnologiilor digitale și cum este susținut acest proces de guvern și partenerii de dezvoltare. În rezultatul cercetării au fost stabilite direcțiile de dezvoltare digitală a industriei de asigurări din Republica Moldova, au fost identificate problemele cu care se confruntă societățile de asigurări în acest proces și au fost elaborate recomandări privind consolidarea pieței de asigurări în contextul dezvoltării durabile a țării.

Abstract

The global trend of sustainable development implies, among others, a process of digitization of economic processes to ensure transparency, reduce costs, improve user experience and make time spent more efficient. Following the COVID-19 pandemic, the need for digitization has increased, the trend also being supported at the level of the insurance industry. The purpose of this article is to analyze the impact of digitization on the insurance market in the Republic of Moldova and to identify opportunities for development through new technologies. The need for this research is given by the aspirations of the Republic of Moldova to join the EU, which implies alignment with the European trends of financial innovation and digitalization. The objectives pursued in the study were to determine what are the possibilities, but also the challenges of insurance companies in the Republic of Moldova in the implementation of digital technologies and how this process is supported by the government and development partners. As a result of the research, the directions of digital development of the insurance industry in the Republic of Moldova were established, the problems faced by insurance companies in this process were identified, and recommendations were developed regarding the consolidation of the insurance market in the context of the sustainable development of the country.

Cuvinte-cheie: asigurare, digitalizare, piață de asigurări, societăți de asigurare

Introducere

Digitalizarea proceselor economice are multiple avantaje, printre care reducerea timpului necesar pentru procese, transparența acestora, siguranța datelor, îmbunătățirea experienței utilizatorilor și reducerea costurilor. Cu toate acestea, implementarea eficientă a digitalizării implică și costuri semnificative pentru dezvoltarea softurilor, integrarea proceselor noi în activitatea operațională a societăților de asigurări, dotarea tehnologică. Totodată, există și problema de instruire și educare financiară și digitală a consumatorilor care trebuie să-și dezvolte abilitățile necesare pentru a accesa aceste servicii prin canale digitale.

În literatura de specialitate găsim studii privind oportunitățile digitalizării sectorului financiar la Susanto A.[1], Bartik A. [2], Manta O. [7], Eling M. [4]. Această problemă este pe larg discutată și în cadrul diverselor foruri și întruniri ale practicienilor din domeniul asigurărilor, cum ar fi OCDE [8], BNM [9], Deloitte [10].

În prezentul studiu ne-am propus să analizăm modul în care digitalizarea influențează piața de asigurări din Republica Moldova și să găsim oportunități de dezvoltare în acest domeniu prin implementarea de noi tehnologii.

Un aspect important este simplificarea experienței digitale pentru clienți, reducând numărul de click-uri și butoane necesare pentru accesarea informațiilor. În același timp, este esențial ca digitalizarea să ofere profesioniștilor toate resursele necesare pentru elaborarea constatărilor, incluzând documentele și informațiile relevante.

Actualitatea problemei de cercetare este dată de tendința de accelerare a inovațiilor financiare la nivel european care a fost accentuată prin semnarea în anul 2022 a Declarației europene privind drepturile și principiile digitale pentru deceniul digital (2023/C 23/01) [11].

Declarația propusă de Comisie în ianuarie 2022 exprimă angajamentul Uniunii Europene pentru o transformare digitală sigură, securizată și durabilă, cu accent pe protejarea drepturilor fundamentale ale cetățenilor și pe respectarea valorilor UE. Această declarație completează inițiativele digitale anterioare ale statelor membre, precum Declarația de la Tallinn privind guvernarea electronică [12], Declarația de la Berlin privind societatea digitală și guvernarea digitală bazată pe valori [13] și Declarația de la Lisabona – Democrația digitală cu un scop [14].

Eforturile de digitalizare a tuturor sectoarelor, inclusiv a celui financiar, au fost accelerate de pandemia COVID-19 și industria asigurărilor nu a fost o excepție. Având în vedere aspirațiile Republicii Moldova de a deveni membru al Uniunii Europene, sunt necesare acțiuni de aliniere la directivele UE. Pe de altă parte, consumatorii solicită tot mai mult implementarea tehnologiilor în toate sferele vieții. Astfel, există toate premisele necesare pentru a spori eforturile în vederea digitalizării sectorului de asigurări din Republica Moldova pentru a consolida piața de asigurări și pentru a oferi servicii calitative, rapide și sustenabile consumatorilor.

Situația actuală pe piața de asigurări din Republica Moldova

Direcția oricărei piețe de asigurări din lume este spre dezvoltare ceea ce presupune îmbunătățirea portofoliului de produse de asigurare, atât în ceea ce privește diversitatea, cât și calitatea acestora. Costurile acestor produse pentru populație și întreprinderi joacă un rol central, deoarece prețurile accesibile pot atrage un număr mai mare de clienți. Accesibilitatea se referă nu doar la costuri, ci și la ușurința cu care clienții pot achiziționa și utiliza produsele de asigurare. Iar la acest aspect, rolul digitalizării este cel mai important. Simplitatea și transparența procedurilor sunt esențiale pentru a evita confuziile și pentru a facilita procesele de achiziție și de gestionare a asigurărilor. De asemenea, complexitatea informațiilor furnizate despre produse și modalitățile de

promovare trebuie gestionată astfel încât clienții să poată înțelege clar ce achiziționează și ce beneficii primesc.

Autoritatea de supraveghere a pieței financiare nebankare din Republica Moldova, din care face parte sectorul de asigurări, începând cu 1 iulie 2023, a devenit Banca Națională a Moldovei (BNM), înlocuind astfel Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF). Acest transfer de responsabilități a presupus preluarea de către BNM a atribuțiilor de licențiere, reglementare și supraveghere a activității asigurătorilor, reasigurătorilor, intermediarilor, a Biroului Național al Asigurătorilor de Autovehicule (BNAA). Scopul urmărit de autoritățile statului în privința acestei schimbări a fost de a consolida piața financiară și de a crea o structură mai integrată și mai resilientă în cadrul sistemului financiar al Republicii Moldova.

Odată cu trecerea responsabilității de supraveghere a asigurărilor la BNM, au fost realizate o serie de schimbări la nivel de reglementare a activității de asigurare din Republica Moldova. Astfel, au fost modificate legile de bază din acest sector: Legea nr 92 din 07.04.2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare; Legea nr. 106 din 21.04.2022 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto pentru pagube produse de vehicule. Aceste măsuri legislative au drept obiectiv principal consolidarea pieței de asigurări din țara noastră prin protejarea drepturilor și intereselor beneficiarilor de servicii financiare și asigurarea stabilității sistemului de asigurare.

Indicatorii de bază care reflectă situația pe piața de asigurări din Republica Moldova sunt prezentate în Tabelul 1.

Tabelul 1. Indicatorii de bază ai societăților de asigurare din Republica Moldova (situația la 31.12.2024)

Nr. d/r	Denumirea companiei de asigurări	Rata solvabilității, %		Coeficientul de lichiditate		Prime brute subscrise, lei		Despăgubiri achitate, lei		Primele transmise în reasigurare, lei	Profitul net (pierderea netă) a perioadei raportate (neauditată), lei
		asigurări generale	asigurări viață	asigurări generale	asigurări viață	Total	inclusiv asigurări viață	Total	inclusiv asigurări viață		
1	ACORD GRUP SA	173,98%	-	4,31	-	238 170 657	0	45 963 278	0	47 112 193	39 356 394
2	ASTERRA GRUP SA	126,82%	-	3,70	-	505 927 020	0	171 769 057	0	66 845 309	66 209 153
3	DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP SA	140,22%	-	2,37	-	361 083 711	0	140 450 021	0	79 855 907	33 719 916
4	GENERAL ASIGURARI SA	133,38%	-	4,91	-	418 227 434	0	147 114 273	0	67 408 367	37 861 416
5	GRAWE CARAT ASIGURARI SA	140,38%	625,12%	4,97	23,85	430 312 356	107 567 776	207 356 350	54 083 768	29 308 362	51 868 551
6	INTACT ASIGURARI GENERALE SA	155,58%	-	6,55	-	303 643 436	0	83 676 092	0	164 828 691	67 581 989
7	MOLDASIG SA	183,60%	-	3,16	-	446 070 668	0	115 980 369	0	83 572 469	26 680 041
8	MOLDCARGO SA	130,57%	-	2,72	-	96 398 632	0	41 122 120	0	44 892 621	-19 812 180
9	TRANSELIT SA	137,05%	-	4,25	-	136 112 687	0	53 207 385	0	94 268 337	10 391 563
TOTAL		X	X	X	X	2 935 946 601	107 567 776	1 006 638 945	54 083 768	678 092 256	313 856 842

Sursa: elaborat de autor în baza datelor BNM

Din datele prezentate în Tabelul 1 se vede că pe piața de asigurări din Republica Moldova activează 9 societăți de asigurări, dintre care doar una, Grawe Carat Asigurări, prestează servicii de asigurare de viață.

Conform cerințelor normative [5], rata de solvabilitate a asigurătorului (reasigurătorului) trebuie să fie egală cu cel puțin 100%. Datele statistice prezentate de BNM pentru anul 2023 (Tabelul 1) denotă că toate societățile de asigurări care activează pe piața financiară din Republica Moldova au un nivel care depășește normele stabilite, ceea ce reflectă o solvabilitate ridicată a asigurătorilor. În ceea ce privește lichiditatea societăților de asigurări, Regulamentul CNPF [5] prevede că asigurătorul este obligat să garanteze lichiditatea prin menținerea în permanență a unor active negrevate de sarcini și lichide și să mențină în permanență un coeficient de lichiditate de cel puțin 1,0. Astfel, constatăm că toate societățile de asigurări analizate depășesc de cel puțin două ori limita stabilită, ceea ce denotă faptul că asigurătorii vor fi în capacitatea de a-și achita datoriile din activele lichide deținute.

Una din particularitățile sectorului de asigurări moldovenesc ține de nivelul redus de transmitere a primelor în reasigurare. Doar 23% din primele subscrise de asigurare sunt transmise în reasigurare ceea ce este cu mult mai puțin decât în alte țări.

Indicatorul de bază al afacerii de asigurare rămâne a fi profitul net, care este de 313 mln lei la nivel agregat al pieței. Majoritatea societăților de asigurări au înregistrat profituri nete pentru anul 2023 de la 10,3 mln lei la Transelit SA până la 67,5 mln lei la Intact Asigurări Generale SA. Doar societatea de asigurări Moldcargo SA a înregistrat pierderi de 19,8 mln lei în anul 2023.

În ultimii 10 ani numărul de participanți pe piață a suferit modificări, în mare parte datorate schimbărilor legislative referitoare la cerințele față de capital, solvabilitate și rezervele de asigurare. Tendințele principale în privința participanților profesioniști pe piață este orientată în direcția creșterii semnificative a numărului de agenții de asigurare și bancassurace și descreșterea numărului de societăți de asigurare. De la 16 companii care activau pe piață în anul 2016, am ajuns astăzi la un număr de 9 companii. Aceeași tendință de scădere este urmărită și în rândurile brokerilor de asigurare. Cu toate acestea, considerăm că măsurile de modificare a cerințelor legislative și normative au contribuit totuși la o filtrare a participanților profesioniști pe piața de asigurări, rămânând doar cei care pot asigura prestarea unor servicii calitative și conforme cerințelor pieței și a consumatorilor.

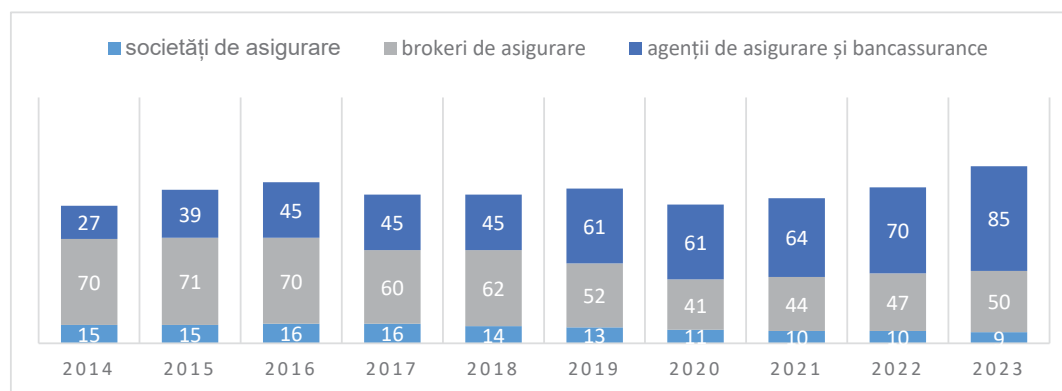


Figura 1. Numărul participanților profesioniști pe piața de asigurări din Republica Moldova

Sursa: elaborat de autori în baza datelor CNPF și BNM

În ceea ce privește indicatorii generali de diagnosticare a sectorului de asigurări, observăm un grad de penetrare a asigurărilor de doar 0,95, ceea ce este net inferior țărilor cu o economie dezvoltată. Totuși se constată o creștere constantă a acestui indicator la nivel intern, ceea ce denotă

că industria de asigurare în Republica Moldova este în dezvoltare. Aceeași situație este și la indicatorul de densitate a asigurărilor. Constatăm că populația țării este încă rezervată la accesarea serviciilor de asigurare privată, densitatea asigurărilor ajungând la doar 55,15 USD în anul 2022.

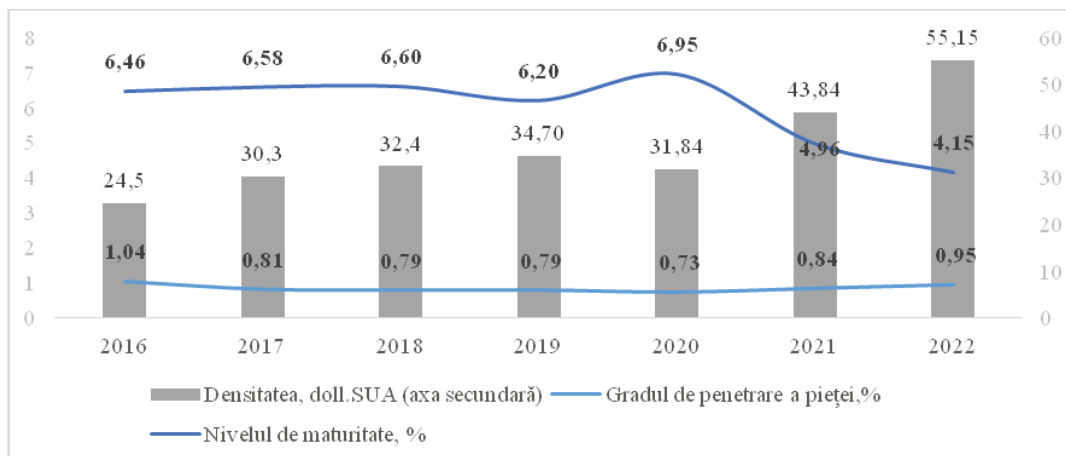


Figura 3.2.2. Evoluția indicatorilor de dezvoltare a pieței asigurări din Republica Moldova

Sursa: elaborat în baza datelor CNPF disponibile <https://www.cnpf.md/ro/indicatori-si-raportari-specializate-6437.html>

Din analiza efectuată putem constata că piața de asigurări din Republica Moldova trece printr-o perioadă de transformare și adaptare la tendințele globale și europene. Aceste schimbări sunt impulsionate de factori precum digitalizarea, creșterea conștientizării asupra riscurilor și cerințele de conformitate cu reglementările internaționale. Eforturile de modernizare și educare, împreună cu adaptarea la noile tehnologii și schimbările demografice, vor contribui la creșterea și consolidarea acestui sector esențial pentru economia națională.

Eforturile de digitalizare a sectorului asigurărilor din Republica Moldova

Digitalizarea reprezintă o componentă esențială a modernizării economiei naționale și a alinierii la standardele europene. Aceste eforturi se concentrează atât pe îmbunătățirea infrastructurii tehnologice, cât și creșterea nivelului de educație digitală și financiară a populației.

Un aspect central al digitalizării este adoptarea tehnologiilor moderne care permit automatizarea și eficientizarea proceselor interne ale societăților de asigurări. Acestea includ:

- sisteme de management al polițelor prin intermediul platformelor care permit gestionarea eficientă a întregului ciclu de viață al polițelor de asigurare, de la emitere și până la reînnoire sau anulare;
- instrumente de analiză a datelor - utilizarea big data și a algoritmilor de inteligență artificială pentru analiza comportamentului clienților și optimizarea ofertelor de produse;
- automatizarea proceselor prin implementarea roboților software pentru a efectua sarcini repetitive, reducând astfel costurile operaționale și riscul de eroare umană;
- digitalizarea canalelor de vânzare pentru a spori accesibilitatea produselor de asigurare;
- și altele.

În ultima perioadă cele mai mari eforturi au fost depuse în vederea implementării sistemelor de vânzare online. Asigurătorii din Republica Moldova au început să dezvolte platforme online care permit clienților să compare ofertele de asigurare, să achiziționeze polițe direct de pe site-urile companiilor, să gestioneze polițele și să efectueze plăți online.

Totodată, societățile de asigurări au implementat utilizarea chatboturilor și a asistenților virtuali ceea ce a contribuit la îmbunătățirea experienței utilizatorilor. Aceste tehnologii oferă suport instantaneu clienților, răspunzând la întrebări frecvente și asistându-i în procesul de achiziție a polițelor.

Eforturi semnificative sunt depuse în domeniul educației digitale și financiare a populației prin inițierea campaniilor de informare și programe de educație care includ: workshop-uri și seminare de instruire, materiale educative online, cum ar fi: tutoriale video, ghiduri și articole informative disponibile pe site-urile companiilor de asigurări și pe platformele de social media.

Este important de menționat și eforturile Guvernului Republicii Moldova, care, în colaborare cu partenerii de dezvoltare internaționali, joacă un rol vital în susținerea procesului de digitalizare. Astfel au fost făcute reglementări și implementate politici favorabile care încurajează inovarea și adoptarea tehnologiilor digitale în sectorul asigurărilor. De exemplu, au fost votate amendamente la Legea cu privire la asigurarea obligatorie de răspundere civilă pentru pagube produse de autovehicule, Codul Contravențional și Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. Acest fapt a permis ca Polița de asigurare obligatorie de răspundere civilă auto (RCA) să poată fi perfectată și online în Republica Moldova. Amendamentele au avut drept obiectiv digitalizarea procesului de emitere a polițelor RCA. Astfel, încheierea prin mijloace electronice a contractelor RCA și plata online a primei de asigurare aferente a contribuit la facilitarea procesului de achiziție a polițelor RCA de către conducătorii auto, reducerea duratei de contractare a serviciului dat, precum și dezvoltarea canalelor online de distribuție a serviciilor de asigurare. Datorită acestor modificări legislative a fost eliminată obligativitatea emiterii documentelor (polița de asigurare de răspundere civilă auto, contractul) pe suport de hârtie.

Pe măsură ce Republica Moldova își îndeplinește aspirațiile de aderare la Uniunea Europeană, alinierea la standardele europene în materie de digitalizare devine o prioritate. Aceasta implică adoptarea celor mai bune practici și tehnologii utilizate în statele membre ale UE, precum și participarea la inițiative europene de inovație financiară. În acest sens menționăm că Uniunea Europeană dorește să își pregătească întreprinderile și cetățenii pentru un viitor digital sustenabil și mai prosper, centrat pe factorul uman. Pentru realizarea acestui obiectiv a fost creat Programul de politică privind deceniul digital, cu ținte și obiective concrete pentru 2030. Printre obiectivele centrale se numără digitalizarea tuturor întreprinderilor guvernamentale și private, dar și dezvoltarea competențelor digitale la cel puțin 80% din populație până în anul 2030⁵⁶.

În susținerea ideii de digitalizare promovată de UE vine și inițiativa Republicii Moldova de elaborare a Strategiei de transformare digitală pentru anii 2023-2030.

Eforturile de digitalizare a sectorului asigurărilor din Republica Moldova sunt esențiale pentru modernizarea și eficientizarea acestui sector. Prin adoptarea tehnologiilor moderne, promovarea vânzărilor online, utilizarea chatboturilor, educația digitală și financiară, suportul guvernamental și alinierea la standardele europene, sectorul asigurărilor poate deveni mai accesibil, transparent și eficient. Aceste măsuri vor contribui la consolidarea pieței de asigurări și la oferirea de servicii de înaltă calitate pentru consumatori, sprijinind astfel dezvoltarea durabilă a economiei naționale.

⁵⁶ Deceniul digital al Europei: obiectivele pentru 2030 | Comisia Europeană (europa.eu)

Recomandări și concluzii

Pentru societățile de asigurări din Republica Moldova este prioritar să ofere produse și servicii de asigurare adecvate și accesibile la prețuri competitive, astfel încât acestea să fie înțelese și acceptate de către toți cei interesați. Aceasta implică dezvoltarea unor produse de asigurare care să răspundă nevoilor diverse ale clienților, de la asigurări de viață și sănătate, la asigurări de proprietăți și răspunderi civile. Flexibilitatea în personalizarea produselor de asigurare poate, de asemenea, crește atractivitatea acestora, adaptându-se la situațiile particulare ale fiecărui client.

În acest sens, colaborarea între autorități și companiile de asigurări este necesară pentru promovarea educației financiare și sporirea gradului de conștientizare în ceea ce privește beneficiile asigurărilor. Autoritățile pot juca un rol important în reglementarea și supravegherea sectorului, asigurându-se că standardele de calitate și transparență sunt respectate. În paralel, companiile de asigurări trebuie să investească în campanii de informare și educare a publicului, explicând clar avantajele și importanța asigurărilor în protejarea bunurilor și a sănătății.

Programele de educație financiară ar trebui să fie implementate la nivel național, cu accent pe explicarea conceptelor de bază ale asigurărilor, beneficiile acestora și modul de alegere a celor mai potrivite produse în funcție de nevoile individuale. Aceste programe pot include seminarii, workshop-uri, materiale informative online și offline, și parteneriate cu instituțiile de învățământ pentru a integra educația financiară în curriculum.

Promovarea inovațiilor tehnologice în sectorul asigurărilor poate contribui semnificativ la îmbunătățirea accesibilității și a transparenței. Utilizarea platformelor digitale pentru vânzarea și gestionarea polițelor de asigurare, implementarea de aplicații mobile și dezvoltarea de instrumente online interactive pot simplifica mult experiența clientului, oferindu-i acces rapid la informații și servicii.

În concluzie, dezvoltarea sectorului asigurărilor depinde în mare măsură de capacitatea de a oferi produse diversificate, accesibile și ușor de înțeles pentru publicul larg. Prin colaborarea eficientă între autorități și companiile de asigurări, și prin promovarea educației financiare și a inovației tehnologice, se pot atinge obiectivele de creștere și consolidare a pieței asigurărilor, contribuind astfel la stabilitatea și prosperitatea economică generală.

Referințe bibliografice

1. Susanto, A. Digital Transformation of the Insurance Industry: the Potential of Insurance Technology (Insurtech) in Indonesia. *Journal of Humanities, Social Sciences and Business*. I (2), 2022, pages 172-180.
2. Bartik, Aleksander W., Bertrand, Marianne, Cullen, Zoe, Glaeser, Edward L., Luca, Michael, and Stanton, Christopher. (2020) "The impact of COVID-19 on small business outcomes and expectations." *Proceedings of the National Academy of Sciences* 117 (30): 17656–17666, DOI: 10.1073/pnas.2006991117
3. Cuciureanu Gh., Ungur C. Sectorul de asigurări din Republica Moldova: Consolidarea pieței și tendințe de digitalizare. *Intellectus* 2/2017, pag. 72-80. Disponibil: https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/72_80_Sectorul%20de%20asigurari%20din%20Republica%20Moldova_consolidarea%20pietei%20si%20tendinte%20de%20digitalizare.pdf

4. Eling, Martin & Lehmann, Martin. (2018). The Impact of Digitalization on the Insurance Value Chain and the Insurability of Risks. *Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice*. 43. 359-396. 10.1057/s41288-017-0073-0.
5. Hotărârea CNPF Nr. 2/1 din 21-01-2011 cu privire la aprobarea Regulamentului privind marjele de solvabilitate și coeficientul de lichiditate ale asiguratorilor (reasiguratorilor). Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=132778&lang=ro#
6. Legea privind activitatea de asigurare sau de reasigurare: nr. 92 din 07.04.2022. (2022). Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 129-133, art. 229. <https://www.bnm.md/ro/content/lista-legi#art2>
7. Manta, Otilia Elena. Financial Instruments In The Context Of The Digital Age And Open Innovations, *Journal of Financial and Monetary Economics*, Centre of Financial and Monetary Research "Victor Slavesco", vol. 11(1), 2023, pages 230-244.
8. OECD. (2020). Insurance activity indicators. OECD Insurance Statistics (database). <https://doi.org/10.1787/data-00333-en> Pauch, D., & Bera, A. (2022). Digitization in the insurance sector – challenges in the face of the Covid-19 pandemic. *Procedia Computer Science*, 207, 1677-1684. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.09.225>

Resurse web:

9. BNM (2024). Date statistice generale privind sectorul asigurări, asigurările RCA și Carte Verde. [accesat: 02.04.2024] Disponibil: <https://bnm.md/ro/content/date-statistice-generale-privind-sectorul-asigurari-asigurarile-rca-si-carte-verde-0>
10. Deloitte. (2021). Digitalization in insurance Customer insights that matter. [accesat: 22.04.2024] Disponibil: <https://www2.deloitte.com/cn/en/pages/human-capital/articles/digitalization-in-insurance.html>
11. European Declaration on Digital Rights and Principles for the Digital Decade 2023/C 23/01 [accesat: 01.03.2024] Disponibil: EUR-Lex - 32023C0123(01) - EN - EUR-Lex (europa.eu).
12. European Commission. Ministerial Declaration on eGovernment - the Tallinn Declaration | Shaping Europe's digital future, 2017. [accesat: 21.03.2024] Disponibil: Ministerial Declaration on eGovernment - the Tallinn Declaration | Shaping Europe's digital future (europa.eu)
13. European Commission, Berlin Declaration on Digital Society and Value-based Digital Government | Shaping Europe's digital future, 2020 [accesat: 25.03.2024] Disponibil: Berlin Declaration on Digital Society and Value-based Digital Government | Shaping Europe's digital future (europa.eu)
14. Lisbon Declaration – Digital Democracy with a Purpose, 2021. [accesat: 01.03.2024] Disponibil: lisbondeclaration.eu
15. Comisia Europeană. Deceniul digital al Europei: obiective digitale pentru 2030. [accesat: 03.04.2024] Disponibil: Deceniul digital al Europei: obiectivele pentru 2030 | Comisia Europeană (europa.eu)
16. CNPF (2024). Indicatori și raportări specializate. [accesat: 02.05.2024] Disponibil: <https://www.cnpf.md/ro/indicatori-si-raportari-specializate-6437.html>