DOI: https://doi.org/10.53486/sstc2026.v1.77

CZU: 004:368

DIGITAL INSURANCE AS A FACTOR IN ENHANCING THE ACCESSIBILITY OF FINANCIAL SERVICES

ASIGURĂRILE DIGITALE CA FACTOR DE CREȘTERE A ACCESIBILITĂȚII SERVICIILOR FINANCIARE

STATI Valeria autor, studentă, specialitatea: Finanțe
Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova,
Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
Telefon: + 373 (67) 145 359
e-mail autor: valeria.stati.uqy@ase.md

Abstract: *: The present study aims to analyze the insurance digitalization process as a factor in enhancing the accessibility of financial services in the Republic of Moldova. The research methodology employed involves a detailed investigation of national legislation and the implementation of international regulatory standards within the insurance sector, along with an assessment of the outcomes evidenced in the industry's key performance indicators. The empirical analysis is based on data derived from reports and statistics pertaining to the domestic insurance market. The findings indicate that the lack of an appropriate culture and behavior among customers represents a major obstacle for the population of the Republic of Moldova in accessing insurance services, a situation primarily attributable to inadequate promotion of insurance products, limited awareness of their utility and importance, and low levels of financial literacy. These measures include developing online sales services as the primary means of marketing, ensuring the reliability and sustainability of the insurance system through digital tools, improving corporate governance of insurance companies by increasing transparency, and enhancing the regulatory framework to enable the digital development of the insurance sector. The stability and resilience of the insurance sector are essential for the economy, and the implementation of these digitally oriented measures will contribute to the sustainability of businesses, the well-being of the population, and the overall development of the insurance sector, ultimately making financial services more accessible.*

The study demonstrates that digital financial development significantly increases residents' participation in social insurance, primarily by improving financial literacy and enhancing local information technology.

Key words*: insurance, digitalization, globalization, insurance market, insurance companies.*
JEL CLASSIFICATION: F63, G22, G53

INTRODUCERE

Digitalizarea și automatizarea proceselor economice în epoca contemporană sunt esențiale cu numeroase avantaje și puncte forte, cum ar fi: economisirea timpului, siguranța datelor, simplificarea muncii intelectuale, recenzii pozitive din partea utilizatorilor și nu în ultimul rând transparența activității. Astfel, ajungem la ideea că digitalizarea asigurărilor este o schimbare evidentă, impusă de dezvoltarea societății aflată în evoluție rapidă și continuă. Însă, cu toate aceste beneficii observăm și dificultăți de implimentare a asigurărilor digitale, spre exemplu: costurile ridicate a utilajelor tehnice, lipsa specialiștilor cu cunoștințe aprofundate pentru dezvoltarea softurilor.

Unul din factorii centrali care determină digitalizarea în domeniul asigurărilor este utilizarea Inteligenței Artificiale (AI) care în ultimii ani cucerește piața. Implementarea și utilizarea acestor tehnologii automatizează și simplifică atât evaluarea riscurilor, cât și gestionarea daunelor și detectarea fraudelor. Inteligența Artificială analizează volume mari de date într-o perioadă scurtă de timp, facilitând prelucrarea mai rapidă și mai precisă a cazurilor de asigurare. Drept urmare este reducerea perioadei de așteptare a clienților, ce direct influențează satisfacția generală față de serviciul acordat.

Acest studiu analitic valorifică modul în care dezvoltarea și digitalizarea ramurii asigurărilor și reasigurărilor influențează participarea populației în acest proces tehnologic. Observațiile pun

accentul pe o performanță financiară a populației mult mai dezvoltată și o infrastructură IT adaptată la standardele europene. Vom analiza impactul pozitiv asupra societății și modul în care digitalizarea sectorului asigurărilor contribuie la creșterea transparenței, sporirea încrederii utilizatorilor în sistemul financiar și simplificarea proceselor complexe.

CONȚINUTUL DE BAZĂ

O dată cu dezvoltarea economiei naționale, precum și îmbunătățirea nivelului de trai al populației și a conștientizării gestionării averii, rolul asigurărilor este treptat recunoscut de locuitorii Republicii Moldova, iar utilizarea asigurărilor este din ce în ce mai extinsă. Potrivit Companiei Naționale de Asigurări medicale „*Peste 150 de mii de persoane au achitat în primul trimestru al anului 2025 prima de asigurare obligatorie de asistenţă medicală în sumă fixă. Această cifră este în creştere cu aproximativ 58 de mii faţă de aceeaşi perioadă a anului trecut”*. Astfel, observăm o tendința a tuturor piețelor de asigurări spre dezvoltare, ceea ce reflectă ridicarea nivelului calității serviciilor, diversificare și răspunderea cererii totalmente a populației.

Există multe aspecte care afectează implicarea populației în procesul digitalizării sectorului asigurărilor, printre categoriile centrale ar fi caracteristicile individuale și familiale. Vârsta, nivelul de educație, statutul economic al familiei și stractura demografică sunt factorii esențiali pentru participanții la asigurări, în special la cele digitale. Acest aspect denotă că într-o oare care măsură susține ipoteza că Republica Moldova tinde treptat spre dezvoltare permanentă.

Deși Republica Moldova a făcut primii pași spre digitalizarea asigurărilor prin adoptarea mai multor legi, cum ar fi *Legea 92/2022* privind activitatea de asigurare și reasigurare însă la momentul actual totuși nu reușește să atingă nivelul European. În 2024 BNM vine cu următoarea modificare în cadrul legii: „*Certificatul de asigurare „Carte Verde” este o asigurare obligatorie pe care toți cetățenii Republicii Moldova trebuie să o procure atunci când merg cu automobilul într-o altă țară. Pentru a simplifica procesul de obținere a acestui tip de asigurare dar și pentru a spori nivelul de siguranță al acesteia, „Carte Verde” va fi digitalizat. Prima etapă, de tranziție: de la 1 noiembrie 2024 până la 31 decembrie 2024, în care rămâne necesară prezentarea asigurării pe suport de hârtie. A doua etapă: începând cu 1 ianuarie 2025 “Carte Verde” va putea fi prezentată doar în format digital.„* informația este preluată de pe site-ul official al Băncii Naționale al Republicii Moldova.

Uniunea Europeană a implimentat un sistem mult mai avansat și complex în ceea ce privește Asigurările Digitale începând cu ianuarie 2025. „*The Digital Operational Resilience Act (DORA) is a regulation introduced by the European Union to strengthen the digital resilience of financial entities. It entered into application on 17 Jan 2025 and ensures that banks, insurance companies, investment firms and other financial entities can withstand, respond to, and recover from ICT (Information and Communication Technology) disruptions, such as cyberattacks or system failures. „* informația este preluată de pe site-ul official al Uniunii Europene.

Astfel, din perspectiva reglamentării asigurărilor digitale, Uniunea Europeană este într-o continuă dezvoltare, în timp ce Republica Moldova își construiește fundația legală în acest domeniu. Pentru o cercetare mai adecvată vom analiza situația din perspectiva cifrelor, care scot în evidență punctele forte a Republicii Moldova în contextul asigurărilor digitale.

Tabel 1: Compararea volumului primelor brute subscrise și a despăgubirilor de asigurare în Republica Moldova și Uniunea Europeană, exprimate în lei (2020–2025)

Anul	**Republica Moldova**		**Uniunea Europeană**	
	Primele brute subscrise mil. lei	**Despăgubiri mil. lei**	**Primele brute subscrise mil. lei**	**Despăgubiri mil. lei**
2020	1454,0	607,0	21450,0	15015,0
2021	1926,2	655,0	23400,0	16380,1
2022	2471,5	958,8	22756,5	15990,0
2023	2936,0	1050,0	24375,2	17062,5

2024	3250,0	1150,0	25350,0	17745,0
2025	3351,2	1180,0	26130,0	18330,0

Sursa: Creată de autor în baza rapoartelor de pe pagina oficială BNM, Eurostat https://www.bnm.md/ro/content/situatia-financiara-sectorului-asigurari-pentru-9-luni-ale-anului-2025

În **Tabelul 1** este reflectată evoluția sectorului asigurărilor în ultimii 5 ani, conform datelor statistice furnizate de Banca Națională a Moldovei, Biroul Național de Statistică, și surse europene precum Eurostat și Insurance Europe. Datele au fost convertite în lei, ceea ce permite comparabilitatea adecvată și obiectivă a valorilor. Observăm ca sectorul de asigurări înregistrează diferențe majore, reflectând dimensiunea economică și gradul de dezvoltare diferit al piețelor. În prim plan iese o creștere stabilă în ceea ce se referă la Primele Brute Subscrise și Despăgubirile de Asigurări în ambele economii, însă UE dă dovadă de o piață mai bine stabilită.

Este important să înțelegem de ce Republica Moldova face investiții și se axează în digitalizarea asigurărilor. Ungur Cristina, dr., cercetător științific în lucrarea „Fortificarea Sectorului de Asigurări din Republica Moldova prin Digitalizare" atinge următorul aspect: *„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.„.* Acestă ipoteză subliniază idea integrarii în Uniunea Europeană a Republicii Moldova și apropierea cât mai accentuată de standartele impuse.

Este foarte important să menționăm eforturile colosale ale Guvernului Republicii Moldova depuse în domeniul educației digitale, prin informarea populției cu ajutorul ghidurilor, parteneriatelor internaționale atrăgătoare, site-uri ale companiilor de asigurări și multe alte activități.

În prezent, pentru Republica Moldova, alinierea la standardele europene este o prioritate, care la rândul său acționează favorabil asupra sectorului asigurărilor.

Tabel 2: Comportamentul consumatorilor (integrarea digitală în asigurări)

Indicator consumatorului (analiza comportamentului)	**Valoare statistică**	**Perioadă**
Preferință pentru interacțiune fizică (life insurance)	60-70% clienți preferă consultanță fizica	2023–2024
Utilizare surselor online pentru informare	70-80% folosesc internetul înainte de achiziție	2023
Achiziție complet digitală	20-30% din clienți	2023–2024
Nivel de încredere în servicii digitale	50-60% au încredere moderată	2023
Utilizare aplicații mobile / platforme online	65% utilizatori activi digital	2023
Interacțiune cu chatbots / AI	25-35% au folosit astfel de servicii	2024

Sursă: Creată de autor în baza rapoartelor de pe pagina BNS și alte surse informaționale.

Analizând **Tabelul 2** observăm o tendință de digitalizare treptată a sectorului asigurărilor și adaptarea consumatorilor la noile tehnologii. Implimentarea de către Guvernul Republicii Moldova a asigurat o transparență și o aceelerare a serviciilor prin reducerea timpului de așteptare și adaptarea populație la schimbările globale.

CONCLUZIE

În urma acestui studiu analitic, concluzionăm, că prin implimentarea educației financiare în sectorul de asigurări, Republica Molova educă cetățenii asupra utilizării resurselor tehnologice. Prin dezvoltarea sectorului asigurărilor, Republica Moldova ar oferi produse mai diversificate, accesibile, pe înțelesul cetățenilor. Relațiile dintre autorități și companiile de asigurări promovează

educația financiară, noile inovații tehnologice care pe termen lung ar putea atinge obiective de creștere a pieței asigurărilor, contribuind la o stabilitate economică a țării. Totodată, digitalizarea reflectă prosperitatea statului ce tinde spre inovații și dezvoltare.

REFERINȚE

1. Banca Națională a Moldovei. (2026). *Date statistice generale privind sectorul asigurări, asigurările RCA și Carte Verde*. https://www.bnm.md/ (accesat la 3 aprilie 2026)
2. Biroul Național de Statistică. (f.a.). https://statistica.gov.md/ro (accesat la 3 aprilie 2026)
3. Eling, M., & Lehmann, M. (2018). The impact of digitalization on the insurance value chain and the insurability of risks. *The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice*. https://www.researchgate.net/publication/321636110_The_Impact_of_Digitalization_on_the_Insurance_Value_Chain_and_the_Insurability_of_Risks
4. European Union. (f.a.). *Eurostat*. https://ec.europa.eu/eurostat (accesat la 3 aprilie 2026)
5. Insurance Europe. (f.a.). https://www.insuranceeurope.eu/ (accesat la 3 aprilie 2026)
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, O. E. (2023). Financial instruments in the context of the digital age and open innovations. *Journal of Financial and Monetary Economics*, *11*(1). Centre of Financial and Monetary Research „Victor Slăvescu". https://ideas.repec.org/s/vls/rojfme.html
8. Susanto, A. (2022). Digital transformation of the insurance industry: The potential of insurance technology (Insurtech) in Indonesia. *Journal of Humanities, Social Sciences and Business*.
9. Timuș, A., & Timofei, O. (2023). Direcții de dezvoltare a sectorului de asigurări din Republica Moldova. În *Creșterea economică în condițiile globalizării* (pp. 54–69).
10. Ungur, C. (f.a.). *Fortificarea sectorului de asigurări din Republica Moldova prin digitalizare*. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/p-397-404.pdf

Coordonator științific: CERNIT Rodica, dr. lector univ.
Academia de Studii Economice din Moldova, Republica Moldova,
Chișinău, str. Bănulescu-Bodoni 61, www.ase.md
Telefon: +373 (69) 004 974
e-mail: cernit.rodica@ase.md