

## Mastercard si Autoritatea pentru Digitalizarea României colaboreaza pentru diversificarea platformei Ghiseul.ro

**Autoritatea pentru Digitalizarea României (ADR) coopereaza cu Mastercard pentru extinderea si diversificarea utilizarii platformei Ghiseul.ro, cu scopul de a accelera digitalizarea serviciilor publice din România.**

Potrivit unui comunicat de presa al emitentului de carduri, transmis luni AGERPRES, platforma va beneficia de o serie de recomandari personalizate dezvoltate de Mastercard, bazate pe date tranzactionale anonimizate si agregate si cercetare de piata, menite sa îmbunătăteasca experienta utilizatorilor si sa creasca gradul de adoptie la nivel national.

"Platforma Ghiseul.ro reprezinta un exemplu elocvent de transformare digitala cu impact real si imediat. În prezent, oferim posibilitatea de a plati peste 500 de taxe si servicii publice într-un mod simplu, rapid si sigur, inclusiv prin intermediul aplicatiei mobile, fara comision. Acum, colaborarea cu Mastercard ne-a permis sa înțelegem mai profund nevoile cetatenilor si sa definim directii strategice pentru dezvoltarea platformei Ghiseul.ro. Folosind date si analize avansate, putem construi o platforma mai intuitiva, mai accesibila si mai aproape de nevoile reale ale utilizatorilor, accelerând astfel transformarea digitala a serviciilor publice. Acesta este mai mult decât un obiectiv administrativ - este un angajament fata de cetateni", a declarat Alexandra-Maria Chivu, vicepresedinta ADR, citata în comunicat.

Colaborarea dintre Mastercard si ADR a dus la definirea unor directii strategice clare pentru viitorul Ghiseul.ro, respectiv: cresterea notorietatii, extinderea functionalitatilor, îmbunătățirea experientei digitale si centralizarea serviciilor într-un punct unic de acces.

În paralel, proiectul vizeaza stimularea adoptarii în rândul persoanelor juridice, care, desi cunosc platforma (89% notorietate), o utilizeaza într-o pondere mult mai redusa (47%). Printre cauzele identificate se numara perceptia ca platforma este destinata exclusiv persoanelor fizice si lipsa unor functionalitati adaptate nevoilor companiilor. În acelasi timp, nivelul ridicat de satisfactie al utilizatorilor actuali este confirmat de faptul ca 99% dintre acestia intentioneaza sa continue folosirea platformei, odata ce au intrat în ecosistem.

"Acest proiect este un exemplu concret al modului în care datele si tehnologia pot fi folosite în beneficiul cetatenilor. Pentru Mastercard, implicarea în digitalizarea serviciilor publice este o responsabilitate pe care ne-o asumam cu consecventa. Suntem parteneri ai platformei Ghiseul.ro înca din 2011, iar în 2023 am sustinut dezvoltarea aplicatiei mobile. Astazi, este firesc sa construim mai departe, aplicând expertiza noastra pentru a sustine o transformare digitala autentica, ghidata de nevoi reale. Suntem mândri sa contribuim la conturarea unei administratii publice moderne, centrate pe experienta utilizatorului si accesibilitate", a afirmat Cosmin Vladimirescu, general manager la Mastercard România & Croatia, citat în comunicat.

În ceea ce priveste acest parteneriat, Mastercard a contribuit cu expertiza analitica avansata, date tranzactionale anonimizate si agregate proprii si o cercetare complexa, cantitativa si calitativa, pentru a identifica barierele, motivatiile si asteptarile utilizatorilor platformei. Astfel, în baza acestor date, au fost formulate recomandari concrete pentru atragerea de noi utilizatori, diversificarea serviciilor oferite si dezvoltarea unor strategii de comunicare personalizate pentru segmentele-cheie de utilizatori precum familii, profesionisti, expati si IMM-uri.

"Analiza a fost construita pornind de la modele internationale de succes, precum cele implementate de guvernele din Danemarca, Estonia si Singapore, recunoscute la nivel global pentru eficienta si accesibilitatea serviciilor

publice digitale. Prin comparatie, România ocupa locul 47 din 67 de economii analizate la nivel global în clasamentul IMD World Digital Competitiveness 2024, ceea ce evidentiaza nevoia de accelerare a transformarii digitale în sectorul public. Una dintre principalele concluzii ale cercetarii este ca utilizatorii apreciaza eficienta platformei si posibilitatea de a evita cozile si interactiunile fizice cu ghiseele. Printre cele mai utilizate functionalitati se numara plata impozitelor pentru locuinte, terenuri si vehicule, însa exista un interes în crestere pentru extinderea portofoliului de servicii catre domenii precum parcare, utilitati, transport public si programari online", se mentioneaza în comunicatul de presa.

Conform datelor oficiale, la începutul lunii august 2025, platforma Ghiseul.ro înregistra 2,68 milioane de utilizatori activi, care au realizat peste 3,8 milioane de tranzactii, în valoare totala de 4,9 miliarde de lei.