

### Raportului anual al conducerii

#### Companiei de Asigurări „Garantie” S.A. pentru anul 2019

întocmit în conformitate cu prevederile stipulate în art. 23 din Legea contabilității și raportării financiare nr.

287 din 15.12.2017 (Legea nr. 287/2017)

Compania de Asigurări „Garantie” S.A. și-a început activitatea în anul 1993, timp în care a oferit soluții viabile clienților săi, adaptându-și permanent produsele și tarifele la tendințele pieței și respectându-și, totodată, obligațiile asumate prin contractele de asigurare. Fiind prezenți pe piața asigurărilor încă din 1993, am reușit să menținem standarde ridicate în ceea ce privește calitatea produselor și serviciilor oferite, în special pe linia asigurărilor tehnice. Pentru anul 2020 C.A. „Garantie” S.A. planifică o mărire a volumului primelor de asigurare, cât și o majorare a profitului, prin minimalizarea cheltuielilor și majorarea încasărilor.

Compania a format o echipă de profesioniști ce dispun de înalte principii morale și etice a căror formare profesională, calificare, motivare și protecție socială este prioritar pentru Societate.

**Piața de asigurări în anul 2019, conform datelor Comisiei Naționale a Pieții Financiare, a înregistrat o majorare a primelor subscrise raportate la CNPF.**

**Prime brute subscrise, Daune plătite și Cota pe piață perioada anilor 2018-2019:**

Total asigurări generale și asigurări de viață

Nr d/r	COMPANIE	Prime Brute Subscrise		Cota de piață în PBS			Despăgubiri		Cota de piață în despăgubiri		
		2019	2018	Evoluție	2019	2018	2019	2018	Evoluție	2019	2018
		mil lei	mil.lei	%	%	%	mil lei	mil.lei	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	3	4	5	6	7
1	ACORD GRUP SA	121.11	93.25	29.88	7.45	6.14	103.30	31.08	232.42	15.80	5.66
2	ALLIANCE INSURANCE GROUP SA*	0.00	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00	7.77	0.00	0.00	1.41
3	ASITO DIRECT SA**	0.00	1.79	0.00	0.00	0.12	0.00	11.19	0.00	0.00	2.04
4	ASTERRA GRUP SA	206.82	159.23	29.88	12.73	10.49	82.82	76.78	7.86	12.67	13.99
5	AUTO-SIGURANTA SA	1.55	1.55	0.04	0.10	0.10	0.12	0.79	-84.25	0.02	0.14
6	DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP SA	209.08	192.02	8.89	12.87	12.65	85.81	93.91	-8.63	13.12	17.11
7	GALAS SA	32.07	78.82	-59.31	1.97	5.19	17.87	13.92	28.33	2.73	2.54
8	GARANTIE SA	30.89	30.54	1.15	1.90	2.01	8.54	8.07	5.77	1.31	1.47
9	GENERAL ASIGURARI SA	180.65	177.32	1.88	11.12	11.68	63.67	46.30	37.53	9.74	8.43
10	GRAWE CARAT ASIGURARI SA	255.26	217.66	17.28	15.71	14.34	78.14	70.83	10.33	11.95	12.90
11	INTACT ASIGURARI GENERALE SA	27.67	10.33	167.88	1.70	0.68	8.28	2.76	199.57	1.27	0.50
12	KLASSIK A.S.I.GURARI SA	81.25	142.24	-42.88	5.00	9.37	42.78	44.53	-3.95	6.54	8.11
13	MOLDASIG SA	218.84	203.08	7.76	13.47	13.38	78.78	62.97	25.12	12.05	11.47
14	MOLDCARGO SA	120.39	94.28	27.70	7.41	6.21	40.49	35.23	14.93	6.19	6.42
15	MOLDOVA-ASTROVAZ SA	37.19	33.00	12.72	2.29	2.17	7.65	3.34	128.80	1.17	0.61
16	SIGUR-ASIGUR SA***	0.00	1.13	0.00	0.00	0.07	0.00	5.90	0.00	0.00	1.07
17	TRANSELIT SA	101.87	81.89	24.41	6.27	5.39	35.53	33.63	5.67	5.44	6.13
<b>TOTAL</b>		<b>1,624.66</b>	<b>1,518.14</b>	<b>7.02</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>653.79</b>	<b>548.99</b>	<b>19.09</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## **Indicatorii financiari de performanță ai Companiei "Garanție" S.A. pentru anul 2019:**

Total Active - 82 063 976 lei

Rezervele tehnice de asigurare la 31.12.2019 – 20 693 834 lei

Prime brute subscrise - 30 894 539 lei

Despăgubiri achitante - 8 540 115 lei

Venituri nete din asigurări – 20 769 388 lei

Cheltuieli nete cu despăgubirile – 7 506 951 lei

Profit înainte de impozitare - 1 575 899 lei

Impozitul pe venit – 123 250 lei

Rezultatul global total aferent anului - (418 679) lei

La data de 31 decembrie 2019 C.A. „Garanție” S.A. a înregistrat o rată a solvabilității de 103,5% (norma legală  $\geq 100\%$ ) și un coeficient de lichiditate de 1,28 (norma legală  $\geq 1$ )

## **Obiectivele pentru anul 2020**

Compania urmează să realizeze obiectivele strategice stabilite pentru anul 2020 prin utilizarea eficientă a resurselor umane, materiale și financiare disponibile, diminuarea expunerii la riscuri și incertitudini și diferențierea de concurență.

În vederea creșterii cotei de piață, strategia de vânzare pentru anul 2020 se axează pe patru direcții majore:

1. Revizuirea portofoliului de produse prin excluderea tipurilor de asigurare nerentabile și includerea unor noi tipuri de asigurare, îmbunătățirea condițiilor de asigurare, alinierarea tarifelor la noile condiții de asigurare, revizuirea raportului dintre preț, calitate și promovare, elaborarea listei clienților corporativi (VIP), elaborarea listei clienților potențiali și identificarea modului de abordare a acestora, stabilirea unor plafoane maxime a ratei daunei pentru fiecare tip de asigurare, elaborarea și aplicarea sistemului de malus clienților care au încasat despăgubiri în anii precedenți în context cu RCA Data, implementarea listei negre a clienților.
2. Formarea unui nou portofoliu de clienți – mai calitativ, mai diversificat, orientat spre un client responsabil și integrat.
3. Creșterea unei noi echipe de vânzători – tineri, loiali, receptivi la schimbări, abili în negocieri, deci și să facă față concurenței.
4. Întărirea relațiilor de parteneriat cu intermediarii în asigurări (agenți, brokeri de asigurare și analizarea posibilității deschiderii punctelor de vînzare în locuri strategic amplasate).

Poziția în cadrul primelor zece companii de asigurări de pe piața asigurărilor din Republica Moldova, va fi recuperată prin:

- actualizarea condițiilor de asigurare și a tarifelor, reiesind din rata daunei;
- fortificarea funcției de underwriting;
- lansarea și promovarea noilor produse de asigurare în conformitate cu solicitările pieței;
- implementarea unor tehnici noi de vânzări inclusiv a vânzărilor on-line;
- elaborarea și implementarea unor metode de atragere și fidelizare a clienților;
- îmbunătățirea deservirii clienților;
- intensificarea colaborării cu intermediarii în asigurări;
- stabilirea și implementarea unor tehnici adecvate de management al riscului;
- diversificarea portofoliului de investiții;
- implementarea unui soft contabil nou;
- perfecționarea structurii organizaționale a Companiei.

## **Răscumpărarea părților sociale și a acțiunilor proprii**

Pe parcursul anului 2019 nu au fost înregistrate tranzacții privind răscumpărarea, achiziționarea și înstrâinarea acțiunilor proprii sau de convertire, fracționare sau consolidare a valorilor mobiliare din emisiunile anterioare.

## **Prezentarea rețelei și a canalelor de distribuție a produselor de asigurare practicate:**

Ne-am propus să devenim un jucător important pe piața de asigurări din Republica Moldova. Produsele noastre sunt accesibile atât prin intermediul sediului central din Chișinău și punctul de vânzare din Comrat, cât și prin intermediul agenților și brokerilor de asigurare autorizați.

Rețeaua de distribuție este formată din brokeri de asigurare, agenți de asigurare și angajați proprii.

## **Principalele riscuri și incertitudini cu care se confruntă „Garanție” S.A.:**

Competența centrală a managementului Companiei este aceea de a administra profesionist riscurile. Principala activitate a Companiei constă în preluarea riscurilor clienților săi prin diverse produse și pachete de asigurare pe care le oferă. Activitatea de asigurare înseamnă asumarea deliberată a riscurilor și administrarea profitabilă, dar în același timp, cu prudență a acestora. Una dintre principalele responsabilități ale managementului riscurilor este de a asigura că obligațiile asumate de Companie prin polițele de asigurare și alte contracte să poată fi onorate în orice moment.

Pe lângă riscurile aferente activității de asigurare, Compania este expusă și altor tipuri de riscuri, printre care se numără: riscul operational, riscul reputațional și riscul financiar, care la rândul său cuprinde: riscul de credit, riscul de lichiditate, riscul de piață, riscul ratei dobânzii și riscul valutar.

### **Riscurile aferente activității de asigurare**

Riscul generat de un contract de asigurare reprezintă posibilitatea ca evenimentul asigurat să se întâmple și trebuie cuantificat prin prisma incertitudinii în ceea ce privește cererea de despăgubire estimată. La nivel general, pentru un portofoliu de contracte de asigurare riscul companiei de asigurare este acela ca despăgubirile pe care trebuie să le plătească să depășească valoarea obligațiilor asumate estimate actuarial. Desigur, riscul de subscrisie poate apărea simultan din mai multe surse: riscurile acoperite de produsele de asigurare vândute, concentrarea pe produse, concentrarea pe regiuni, concentrarea pe clienți, tarifarea produselor de asigurare frecvența și severitatea daunelor, managementul daunelor, insuficiența rezervelor, comisionarea, costuri de achiziții, costuri de administrare, comportamentul asiguraților, moneda de subscrisie, volatilitatea ratelor de schimb, inflația, elementele externe.

În vederea unui management adecvat al riscului de subscrisie precum și al managementului portofoliului de asigurări, Compania depune eforturi pentru a estima daunele viitoare – relativ la frecvența și severitatea lor. Pe de altă parte, este imposibil de estimat momentul exact al apariției unei daune individuale sau mărimea acesteia. Din acest motiv, analiza se face la nivel de portofoliu presupunând aceleași tipuri de riscuri care pot apărea și că fiecare daună reprezintă un eveniment separat.

Compania folosește metode și modele statistice pentru estimarea daunelor viitoare pornind de la istoricul existent. Deși modelele probabilistice pot fi aplicate cu acuratețe, vor exista întotdeauna diferențe între predicție și realitate – ceea ce conduce la riscul actuarial. Existenta acestui risc este unul din motivele pentru care reasigurarea este esențială și necesară. În plus, un portofoliu diversificat va fi mai puțin afectat de modificările subportofoliilor componente. Compania, prin strategia de subscrisie corelată cu strategia de afaceri, are în vedere diversificarea riscurilor asigurate, concentrarea pe clasa de asigurări auto fiind mai degrabă o particularitate a pieței de asigurări din Republica Moldova. Strategia de afaceri a Companiei include creșterea subscrisierii pe liniile non – auto cu preponderență creșterea pe clasa asigurărilor de tip „Property” și „Liability”.

### **Riscul operațional**

Riscul operațional reprezintă riscul înregistrării sau al nerealizării profiturilor estimate, care este determinat de factori interni (derularea neadecvată a unor activități interne, existența unui personal sau a unor sisteme necorespunzătoare) sau de factori externi (condiții economice, schimbări în legislația asigurărilor).

### **Riscul reputațional**

Riscul reputațional reprezintă posibilitatea înregistrării de pierderi sau a nerealizării profiturilor estimate ca urmare a deteriorării imaginii Companiei, care conduce la lipsa încrederii publicului în integritatea Companiei. Riscul reputațional poate apărea simultan din mai multe surse: publicitate negativă din partea

mass media și a concurenților, incapacitatea Companiei de a-și îndeplini obligațiile față de clienți; documentație necorespunzătoare a contractelor de asigurare; schimbări în atitudinea clienților. Uneori reputația Companiei poate fi afectată nu atât de mult de publicitatea din jurul unui eveniment grav care implică practicile de afaceri ale companiei, ci de modul în care Compania gestionează situația; acțiunile și comportamentul Companiei sau ale personalului acesteia (constituie risc direct); acțiunile și comportamentul părților externe (constituie risc indirect); lipsa încrederii în domeniul asigurărilor.

#### **Riscul financiar**

Compania este expusă unei serii de riscuri financiare la nivelul tuturor activelor sale financiare, al datoriilor financiare, al activelor de reasigurare și al datoriilor asociate contractelor de asigurare. Principalul risc financiar este acela că pe termen lung câștigurile din investiții nu vor fi suficiente pentru a finanța obligațiile care vor decurge din contractele sale de asigurare și din investiții. Cele mai importante componente ale riscului financiar sunt riscul ratei dobânzii, riscul de lichiditate, riscul valutar și riscul de credit.

Prin Hotărârea CNPF nr.60/7 din 16 decembrie 2019 pentru Companie s-a aprobat un Plan de redresare financiară pentru o perioadă de până la nouă luni. Compania asigură integrarea Planului de redresare financiară în cadrul de guvernanță corporativă, precum și în cel de administrare a riscurilor.

#### **Protecția mediului și oportunitățile profesionale ale angajaților:**

Cât privește mediul înconjurător și oportunitățile profesionale ale angajaților, Societatea conchide că situația actuală a pieței de asigurări este una critică, bazată preponderent pe acțiuni și practici de concurență neloială, iar pentru a face față acestor provocări, Compania întreprinde acțiuni de creștere a calității și nivelului profesional al angajaților. Astfel, inițiem și investim în proiecte de formare profesională continuă a angajaților, creând posibilitate de a îmbunătăți nivelul de pregătire profesională care sporește calitatea serviciilor de asigurare prestate în detrimentul acțiunilor de concurență neloială.

**Președinte al  
C.A. GARANTIE S.A.**

