





# RAPORTUL CONDUCERII 2019



# DESPRE RAPORT

Prezentul raport anual al organului executiv al C.A. „General Asigurări” S.A. pentru anul 2019 (denumit în continuare raportul) include rezultatele activității companiei pentru perioada de raportare de la 1 ianuarie 2019 până la 31 decembrie 2019. Raportul a fost întocmit în conformitate cu legislația Republicii Moldova, incluzând:

-  Lege cu privire la asigurări nr. 407-XVI din 21.12.2006
-  Lege privind societățile pe acțiuni nr. 1134-XIII din 02.04.1997
-  Legea contabilității și raportării financiare nr. 287 din 15.12.2017
-  Hotărâre CNPF “Cu privire la aprobarea Codului de guvernanță corporativă” nr. 67/10 din 24.12.2015.

Datele financiare sunt prezentate în raport în conformitate cu situațiile financiare întocmite conform SIRF, cu excepția cazului când este indicat în mod expres.

# CUPRINS

---

**ACTIVITATEA ȘI PERFORMANȚA** pag. 4 - 18

4 ACTIVITATEA

7 POZIȚIA SOCIETĂȚII PE PIAȚA DE ASIGURĂRI

8 PERFORMANȚE OBȚINUTE

---

**DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ** pag. 11 – 16

11 MODELUL DE AFACERI

12 POLITICI APROBATE ȘI IMPLEMENTAREA LOR

14 PROTECȚIA MEDIULUI ȘI OPORTUNITĂȚILE PROFESIONALE ALE ANGAJAȚILOR

---

**RISCURI ȘI INCERTITUDINI** pag. 17 – 21

---

**PERSPECTIVELE DE DEZVOLTARE ALE SOCIETĂȚII** pag. 22

# ACTIVITATEA ȘI PERFORMANȚA

## • ACTIVITATEA

Compania de Asigurări „General Asigurări” Societate pe Acțiuni, IDNO:1016600035165, cu sediul în mun. Chișinău, str. Pușkin, 47/5 a fost înregistrată în Registrul de Stat al Persoanelor Juridice la data de 27.10.2016, în baza Deciziei de înregistrare a Camerei Înregistrării de Stat din 27.10.2016.

Autoritatea de supraveghere pentru societate este Comisia Națională a Pieței Financiară (CNPF), cu sediul bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.77, mun. Chișinău, MD 2012.

Pentru exercițiul financiar 2019, auditorul extern este Moldauditing SRL, cu sediul în Chișinău, Moldova, str. A. Matievici 84/1, MD 2009.

La moment, compania este licențiată pentru desfășurarea activității de asigurare și reasigurare în conformitate cu prevederile Legii nr. 407-XVI din 21.12.2006, clasa : Asigurări Generale, seria CNPF nr.000856.

Societatea este autorizată pentru practicarea următoarelor clase de asigurare:

- *Clasa 1 Asigurări de accidente, inclusiv accidente de muncă și boli profesionale;*
- *Clasa 2 Asigurări de sănătate internă și externă (pe teritoriul țării și pe perioada călătoriei peste hotare);*
- *Clasa 3 Asigurări de vehicule terestre (Autocasco);*
- *Clasa 5 Asigurări de nave aeriene;*
- *Clasa 7 Asigurarea facultativă a încărcăturilor (CARGO);*
- *Clasa 8 Asigurări de incendiu și de alte calamități naturale, inclusiv asigurări de bunuri ale persoanelor fizice „Proprietarul Casei”, asigurarea mixtă a locuinței, bunurilor casnice și de accidente, asigurări facultative a riscurilor în construcție și montaj;*
- *Clasa 9 Alte asigurări de bunuri, precum asigurarea complexă în agricultură;*
- *Clasa 10 Asigurări de răspundere civilă auto: asigurarea obligatorie de răspundere civilă auto internă (RCA) și externă (Cartea Verde); asigurarea răspunderii transportatorului și expeditorului în baza convenției CMR;*
- *Clasa 11 Asigurări de răspundere civilă avia;*
- *Clasa 13 Asigurări de răspundere civilă generală;*
- *Clasa 15 Asigurări de garanții;*
- *Clasa 16 Asigurări de pierderi financiare.*

În 2019, GENERAL ASIGURĂRI și-a focusat atenția și resursele în vederea îmbunătățirii poziției pe piață, gestionării riscului, creșterii și dezvoltării care vizează garantarea angajamentelor față de clienții societății, creării de valoare pentru societate și acționari, consolidării calității produselor și serviciilor oferite, administrării stricte a riscurilor de subscriere, de piață și operaționale precum și îmbunătățirii controlului intern în conformitate cu prevederile legale, reglementările interne și cu cele mai bune practici internaționale.

În 2019, principalii indicatori de performanță ai GENERAL ASIGURĂRI au fost:

- Activele totale au constituit 217.95 milioane mdl;
- Rezultatul global a constituit 19.36 milioane mdl;
- Prime brute subscrise 180.65 milioane mdl.

O atenție specială s-a acordat asigurării conformării cu limitele corespunzătoare prudențiale în conformitate cu reglementările CNPF. Un accent deosebit a fost pus pe managementul riscurilor în general și pe cel al riscului de subscriere în special, în vederea asigurării unei calități corespunzătoare a activelor și acoperirii adecvate a fondului asiguraților.

Pe parcursul anului 2019 nu au fost înregistrate careva tranzacții privind răscumpărarea părților sociale și a acțiunilor proprii.

GENERAL ASIGURĂRI a finalizat anul 2019 cu o poziție financiară solidă și echilibrată:

<b>INDICATOR</b>	<b>VALOAREA</b>
Rata Solvabilității	136,8%
Lichiditatea	4,47%
Gradul de acoperire a fondului asiguraților	113,9%
Fonduri proprii	74,77 milioane mdl

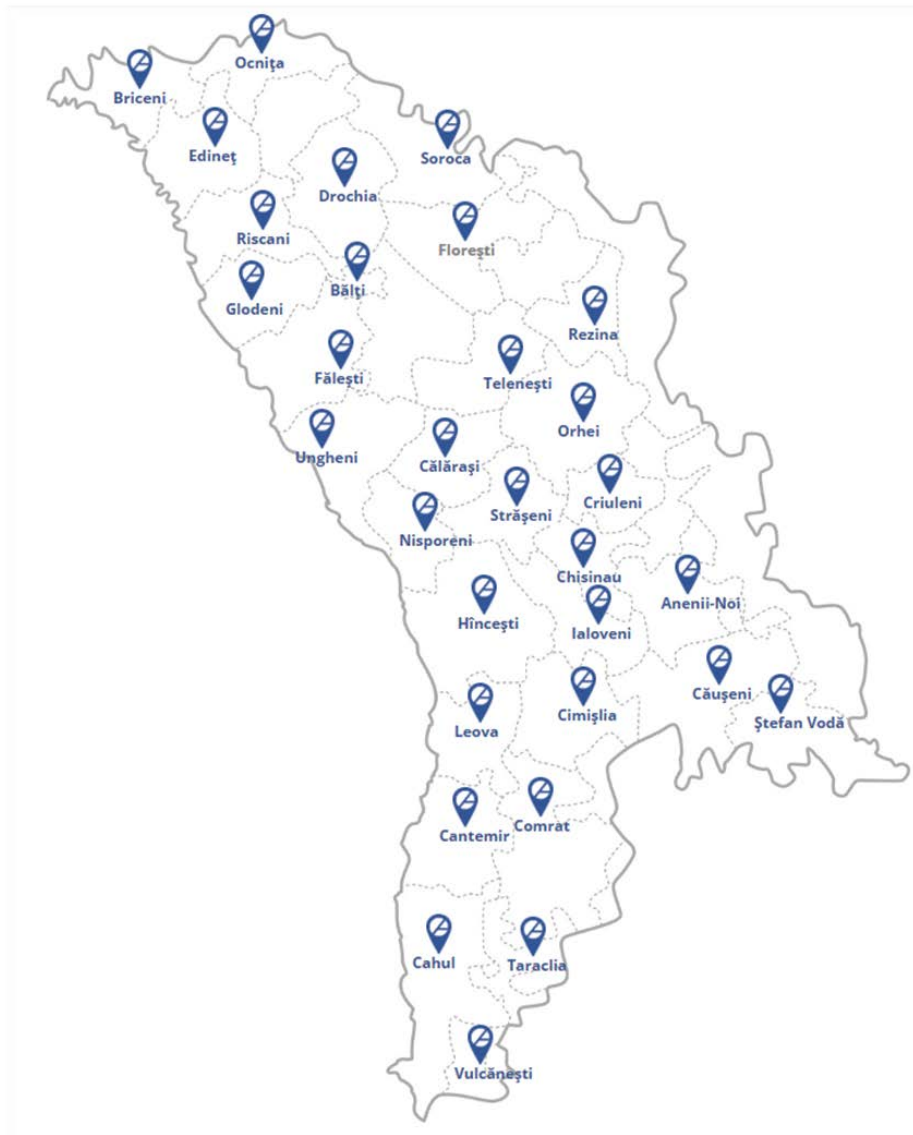
În 2019, Organul Executiv a acționat în conformitate cu reglementările legale în vigoare în ceea ce privește reglementările Băncii. Consiliul și Organul Executiv și-au exercitat atribuțiile în conformitate cu legea, cu responsabilitate definită în actele normative interne și în limitele competențelor atribuite de către Adunarea Generală a acționarilor. Organul Executiv a fost sprijinit în activitatea sa în mod constant și eficient de către angajații societății, conform responsabilităților și competențelor acestora



și a acționat în conformitate cu responsabilitățile atribuite. Consiliul a coordonat activitatea societății și a luat toate măsurile necesare pentru un management corespunzător al societății.

Structura organizatorică a GENERAL ASIGURĂRI este axată pe două dimensiuni: Oficiul Central cu diviziile (“funcțiile”) acestuia și Unitățile teritoriale. Diviziile Oficiului Central furnizează direcții strategice și oferă suport unităților teritoriale. Unitățile teritoriale au rolul de a valorifica oportunitățile de business locale și de a contribui la îndeplinirea obiectivelor de business. De menționat că, la finele anului 2019 Societatea nu avea înregistrate creva reprezentanțe sau filiale.

La 31 decembrie 2019 societatea își desfășura activitatea în 40 de unități teritoriale:



Regiunea Nord 12

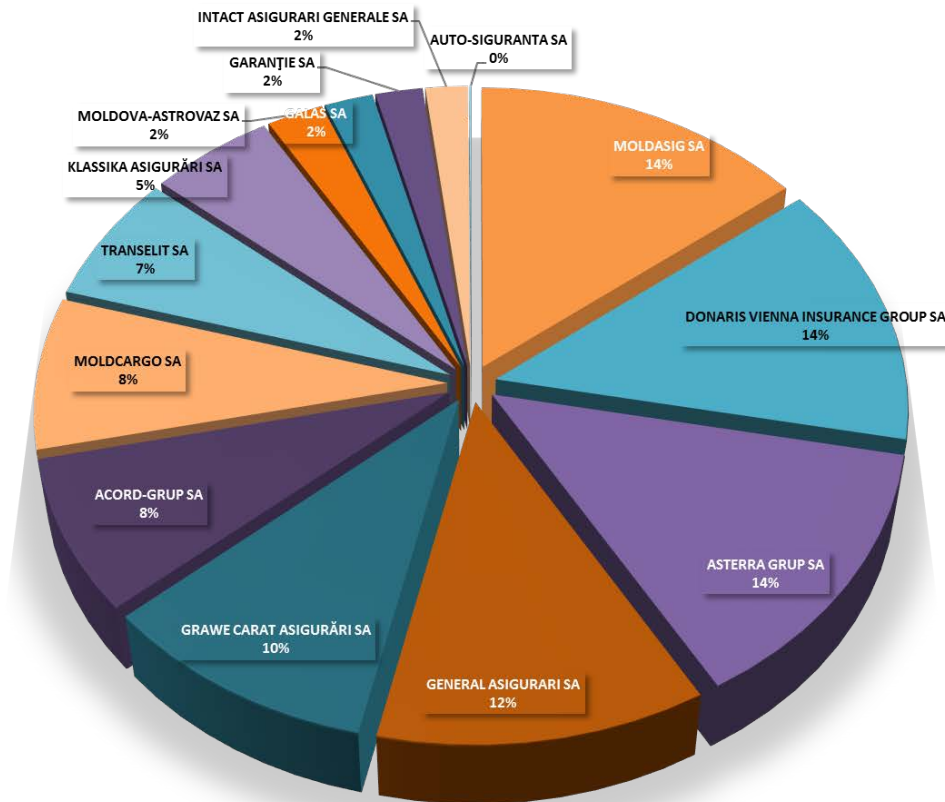
Regiunea Centru 11

Regiunea Chișinău 8

Regiunea Sud 9

• POZIȚIA SOCIETĂȚII PE PIAȚA DE ASIGURĂRI

Prime brute subscrise repartizate dupa societati de asigurare (2019)



Asigurătorii moldoveni au vândut polițe de asigurare, în sectorul de asigurări generale, în valoare de 1,5 miliarde de lei în 2019.

La nivel agregat (asigurări generale și asigurări de viață) GRAWE-CARAT Asigurări SA se menține pe primul loc în clasamentul asigurătorilor, având o cota de 15,7%, urmată de MOLDSIG (13,5%), DONARIS VIG (12,9%), ASTERRA Grup (12,7%) și **GENERAL Asigurări SA cu 11,1%**.

Societatea a înregistrat la finele anului 2019 un volum de prime subscrise în mărime de **180,7 mln lei** și s-a clasat pe locul 4 în topul asigurătorilor din RM cu o cotă de piață de 11,9%, în scădere cu 0,6 p.p. față de anul precedent.

Pe segmentul asigurări generale, clasamentul este condus de către MOLDSIG SA (14,4%), urmată de DONARIS VIG SA (13,7%), ASTERRA Grup SA (13,6%), **GENERAL Asigurări SA (11,9%)** și GRAWE-CARAT Asigurări SA (10,1%).

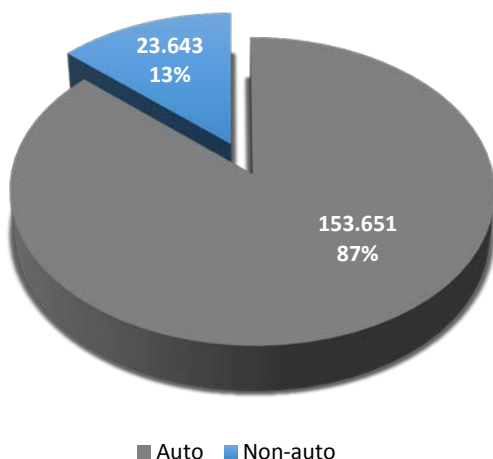
Asigurările generale dețin ponderea cea mai însemnată în structura pieței de asigurări din RM, revenindu-i 93,8% din totalul vânzărilor asigurătorilor.

Pe piața din Moldova și-au desfășurat activitatea în anul precedent 14 societăți de asigurare active, unde primii cinci asigurători au generat, la nivel agregat, circa 65,9% din totalul subscrisorilor (1,62 mln lei).

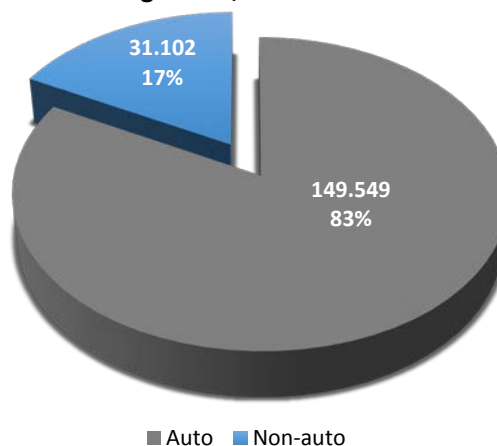
- PERFORMANȚE OBȚINUTE
  - **Portofoliul de prime al societății**

Societatea deține un portofoliu de prime preponderent din produse auto - 83%, și respectiv non auto 17%. În perioada anului 2019, echipa Societății a depus efort în vederea diversificării structurii portofoliului de prime de asigurare. Astfel, a fost înregistrată atât o creștere a ponderii asigurărilor non-auto în portofoliu cu 4 p.p. cât și majorarea volumului de prime subscrise pe acest segment, față de aceeași perioadă a anului 2018 (+ 7.459 mii lei).

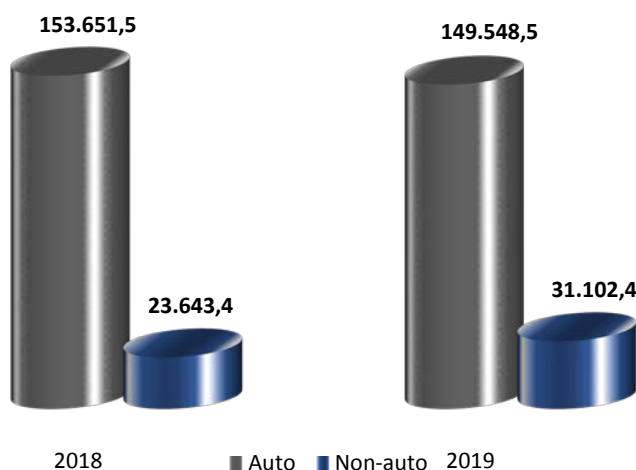
**Analiza structurală a primelor de asigurare, anul 2018**



**Analiza structurală a primelor de asigurare, anul 2019**



**Analiza dinamica a primelor auto și non-auto, mii lei**





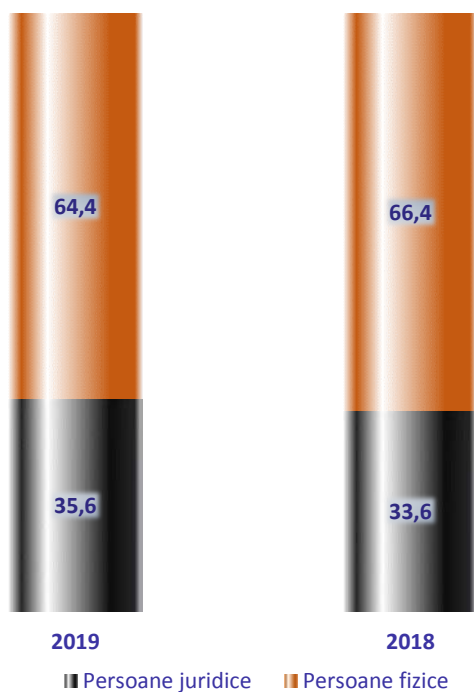
Acest obiectiv a fost realizat prin următoarele măsuri:

- adaptarea produselor de asigurare necesităților de pe piața de asigurări;
- elaborarea de condiții, tarife și a contractului de asigurare pentru produsul de asigurare “Răspundere civilă generală a întreprinderilor ce exploatează obiecte industrial periculoase” în corespundere cu prevederile legale, ceea ce permis majorarea cotei de piața pe acest segment;
- creșterea vânzărilor pe segmentul bancassurance;
- colaborarea și comunicarea continuă cu asociațiile de fermieri pentru contractarea asigurărilor agricole, cu reprezentății A.I.P.A. și Ministerul Agriculturii și dezvoltării regionale și mediu, în vederea modificării și ajustării legislație, condiționării alocării subvențiilor către agricultori prin obligarea asigurării agricole.

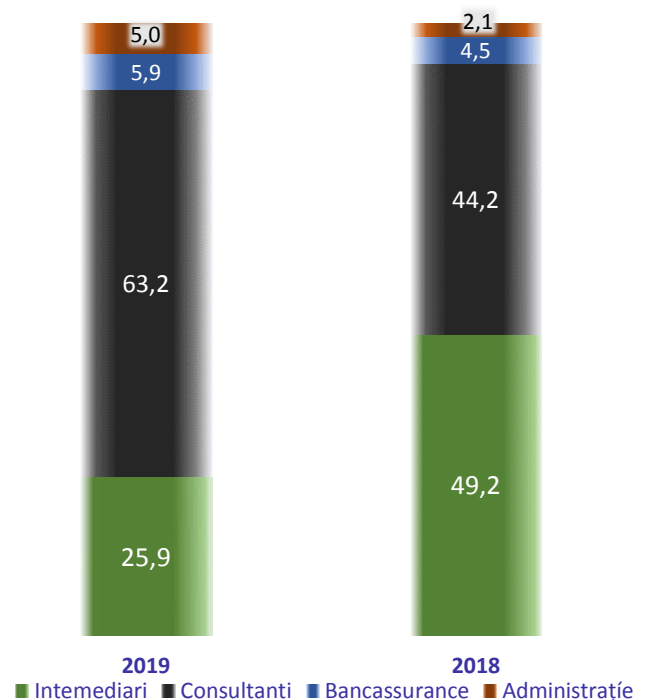
În vederea optimizării procesului de regularizare a daunelor pe produsele auto (RCA și Casco), în această perioadă, de către conducerea societății, a fost luată decizia de a înceta colaborarea cu compania careia i-a fost externalizat anterior acest proces, ceea ce a condus la reducerea perioadei de despăgubire a asiguraților și/sau persoanelor păgubite, în paralel crescând gradul de încredere și de satisfacție a acestora.

GENERAL ASIGURĂRI este o companie care pune accentul pe dezvoltarea continuă a propriei rețelei de vânzări, investind în recrutarea și creșterea profesională a propriilor consultanți de vânzări, totodată menținând relații bune de colaborare cu intermediarii de pe piața de asigurări a RM. Astfel că structura după subiectul asigurării (persoane fizice și juridice) și pe canale de distribuție se prezintă în modul următor:

**Structura pe persoane fizice și juridice a primelor subscrise, %**



**Structura vânzărilor pe canale de distribuție, %**



▪ **Principali indicatori financiari**

	2019	2018	Ritmul de crestere, %
<b>Elemente de bază</b>			
Investiții	130.789.751	87.762.751	+49,0
Creante din activitatea de asigurare și reasigurare	41.288.543	33.163.553	+24,5
Numerar și echivalente de numerar	8.304.510	6.741.000	+23,2
Capital propriu	74.769.998	49.269.879	+51,8
Rezerve tehnice din asigurări	113.123.338	101.154.164	+11,8
Datorii privind asigurările	10.662.342	7.208.019	+47,9

<b>Indicatorii raportului de venituri si cheltuieli</b>			
Venituri din primele de asigurare	178.835.442	174.598.594	+2,4
Primele de asigurare cedate reasigurătorilor	33.966.540	25.614.606	+32,6
Cheltuieli cu cereri de despagubire și pierderi din asigurări	66.094.561	46.295.721	+42,8
Venituri cu cereri de despagubire și pierderi din asigurări recuperate de la reasigurător	11.619.850	6.268.737	+85,4
Profit/(pierdere) înainte de impozitare	25.528.618	-4.325.763	+690,2
Profit net	25.046.730	-4.366.806	+673,6
Rezultatul global	19.355.073	-3.740.211	+617,5

<b>Indicatorul lichiditatii</b>			
Lichiditatea curentă	6,35	5,33	+19,1

<b>Rentabilitate și eficiență</b>			
Rata solvabilității	140,80	69,2	+103,5
ROA	0,09	-0,02	+495,3
ROE	0,26	-0,08	+441,0

După cum se poate observa din informația prezentată mai sus, indicatorii de performanță au cunoscut la finele anului 2019 o îmbunătățire remarcabilă față de de aceeași perioadă a anului precedent.

Dat fiind faptul că, Societatea a înregistrat o rată a solvabilității sub minimum prevăzut de legislație la situația din 31.12.2018 de către Autoritatea de supraveghere a fost instituită, la data de 19.03.2019, procedura de redresare financiară. Astfel că, pe parcursul anului 2019 au fost realizate un șir de măsuri pentru redresarea situației financiare și conformarea la cerințele de solvabilitate impuse de cadrul normativ, printre care:

- Capitalizarea Societății cu 6 mln lei, astfel că capitalul social a fost majorat până la 67,5 mln lei;
- Reducerea ponderii cheltuielilor administrative și de achiziție în primele brute încasate;
- Desfășurarea unor măsuri de achiziție de bunuri imobiliare de la părți afiliate în condiții preferențiale, iar reevaluarea acestora la valoarea justă a permis înregistrarea de venituri investiționale considerabile având ca efect creșterea capitalului propriu al Societății.

În urma acțiunilor, descrise mai sus, întreprinse de către conducerea societății și acționariat, a fost atins obiectivul de îmbunătățire a tuturor indicatorilor de performanță, de conformare la cerințele privind solvabilitatea și respectiv de încetare de către Autoritatea de supraveghere a procedurii de redresare financiară la data de 25.11.2019.

## DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ

### • MODELUL DE AFACERI

În cadrul activității sale, Societatea urmărește:

- menținerea unei creșteri organice sănătoase prin atragerea de clienți realizată cu ajutorul digitalizării continue;
- menținerea valorii prin intermediul oamenilor, realizată cu ajutorul dezvoltării și susținerii angajaților și recunoașterii performanței;
- menținerea unei gestionari eficiente a riscului prin calitatea bună a activelor noi și îmbunătățirea calității activelor existente;
- menținerea unei lichidități și a unei solvabilități în creștere continuă;
- focus atât pe creșterea veniturilor durabile cât și pe optimizarea cheltuielilor.

GENERAL ASIGURĂRI nu urmărește maximizarea rentabilității pe un orizont de timp scurt, dar se concentrează pe eficiență la o distanță îndelungată. Asigurarea acoperirii rezervelor tehnice și fondului asiguraților rămâne prioritatea companiei ca angajament ferm față de clienții săi și societate per ansamblu.

Pe viitor, societatea intenționează să mențină un model de business de distribuție a produselor sale prin canalele de distribuție deja existente cât și dezvoltarea celor digitale.

În general, se va opta pe o strategie de dezvoltare conservatoare.

- **POLITICI APROBATE ȘI IMPLEMENTAREA LOR**

În cadrul companiei au fost aprobate un șir de politici care vin să reglementeze diferite aspecte ale activității sale, dintre care:

- **Politica de confidențialitate și protecția datelor**

În activitatea societății au fost stabilite mai multe priorități și obiective necesar a fi realizate în vederea asigurării caracterului dinamic și evolutiv al domeniului protecției datelor cu caracter personal în Compania noastră.

General Asigurări ca utilizator autorizat ai deținătorilor de date cu caracter personal și acordându-i-se dreptul de acces la datele cu caracter personal, realizează importanța necesității asigurării regimului de confidențialitate și securitate a prelucrării datelor cu caracter personal, statuat de art. 13 și 14 ale Legii cu privire la protecția datelor cu caracter personal, manifestă cunoaștere suficientă a cadrului legislativ relevant și utilizează mijloace tehnice de prelucrare a datelor cu caracter personal care corespunde standardelor necesare.

În acest context, întru respectarea legislației cu privire la protecția datelor cu caracter personal, General Asigurări fiind înregistrată în calitate de operator cu nr.de înregistrare cu numărul atribuit 0001350-001, va prelucra, stoca și utiliza datele cu caracter personal conform Legii nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Mai mult ca atât, Compania noastră a întreprins toate măsurile de respectare a prevederilor legale privind protecția datelor cu caracter personal prin îndeplinirea cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora.

Deci, în ceea ce tine de înregistrarea anumitor incidente de securitate a sistemelor informaționale de date cu caracter personal gestionate de către General Asigurări nu au fost înregistrate.

- **Politica de securitate a informațiilor**

GENERAL ASIGURĂRI se angajează să asigure securitatea informației proprii, a informației obținută în procesul de desfășurare a activității, direct de la clienți și alte părți interesate, precum și să asigure confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea acesteia în limitele stabilite de legislația în vigoare, inclusiv Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Principalele obiective în domeniul securității informației sunt:

a) respectarea legislației în vigoare pe linie de securitate a informației;

b) asigurarea confidențialității integrității și disponibilității informației, în limitele stabilite de legislația în vigoare;

c) asigurarea unei intervenții eficiente, oportune și relevante în cazul identificării unor incidente având ca obiect securitatea informației, atât a celor apărute, cât și a celor iminente.

Fiind un proces de lungă durată, ce implică acțiuni diverse și permanente, GENERAL ASIGURĂRI se angajează să aloce resurse, dar și să asigure un cadru organizatoric adecvat pentru realizarea Politicii privind asigurarea securității informației.

Ca urmare a respectării standardelor de cibersecuritate industrială și a infrastructurilor critice, precum și respectarea legislației naționale și internaționale, datorită naturii serviciilor prestate și accesului la informații personale ale clienților noștri obținute prin intermediul platformelor digitale și/sau furnizate direct de clienți în cadrul încheierii contractelor de asigurare sau în procesul de despăgubire, avem cerințe de a restricționa accesul la informații care pot fi utilizate în scopuri de inginerie, documente sociale sau de acces confidențial care sunt furnizate prin intermediul site-ului nostru pentru clienți, parteneri strategici, integratori sau furnizori ca urmare a unei relații comerciale, contractuale sau de servicii.

- **Politica privind remunerarea personalului**

Politicele de remunerare în cadrul Societății sunt reglementate de "Regulamentul privind sistemul de remunerare a angajaților General Asigurări", elaborat în conformitate cu Legea salarizării nr.847-XV din 14.02.2002, Codul Muncii al Republicii Moldova și Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.165 din 09.03.2010 „Cu privire la cuantumul minim garantat al salariului în sectorul real”.

Sistemul de remunerare a muncii salariaților Societății aflați în relații de muncă prin angajare în baza contractelor individuale de muncă, stabilește modul, condițiile și cuantumul de acordare a salariului ca formă de remunerare pentru cantitatea, calitatea, complexitatea muncii, gradul de răspundere pe care îl implică lucrările executate, precum și pentru rezultatele muncii, calitățile profesionale și performanțele individuale ale salariatului.

Administrarea sistemului de salarizare este asigurată de Organul executiv unipersonal al Societății cu încadrarea în resursele financiare și efectivul-limită aprobate de Consiliul Societății.

- **Politica privind subcrierea riscurilor**

Ținând cont de specificul de activitate al companiei, care presupune preluarea de riscuri de la subiecții asigurați, se impune aprobarea unor politici prudente privind subscrierea riscurilor de asigurare care au ca scop limitarea potențialelor efecte negative ale producerii riscurilor prin diverse metode de prevenire, control, diminuare și transfer. Aceste metode includ: conceperea adecvată a produselor de

asigurare, tarifarea și subscrierea polițelor de asigurare, selectarea investițiilor necesare pentru acoperirea obligațiilor, estimarea mărimii și volatilității activelor și obligațiilor, determinarea necesarului de capital pentru susținerea capacității de subscriere, evaluarea și managementul daunelor, analiza periodică a situației financiare și a indicatorilor de solvabilitate, profitabilitate și lichiditate pentru a putea avea o privire de ansamblu și prospectivă asupra Societății.

- **Politica privind prevenirea spălării banilor și finanțării actelor de terorism**

GENERAL ASIGURĂRI și-a stabilit, prin această politică, cerințe cu privire la activitățile necesare pentru a asigura prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului în toate structurile organizatorice ale Companiei (direcții, departamente, subdiviziuni teritoriale, puncte de lucru) care intră în domeniul său de aplicare. Spălarea de bani este definită ca fiind introducerea bunurilor provenite din activități infracționale sau participarea la astfel de activități, în sistemul financiar, cu scopul de a ascunde adevărata lor proveniență. Finanțarea terorismului, pe de altă parte, înseamnă furnizarea sau colectarea de fonduri cu intenția sau cunoștințele care vor fi utilizate, integral sau parțial, pentru o infracțiune de terorism. Pentru prevenirea și combaterea acestor acțiuni ilegale, Compania a stabilit anumite măsuri și norme interne care au la bază expunerea la risc a societății. De altfel, impunem respectarea acestor măsuri angajaților, dar și partenerilor noștri de afaceri.

- **PROTECȚIA MEDIULUI ȘI OPORTUNITĂȚILE PROFESIONALE ALE ANGAJAȚILOR**

Protecția mediului înconjurător constituie o prioritate națională, care vizează în mod direct condițiile de viață și sănătate a populației, realizarea intereselor economice și social-umane, precum și capacitățile de dezvoltare durabilă a societății pe viitor.

Protecția mediului, a surselor energetice, a sănătății și a muncii constituie o componentă importantă a culturii Societății și constituie totodată pilonul de bază a dezvoltării sustenabile continue. Standardele introduse la nivel global ne ajută să ne asumăm responsabilitatea. În acest context, valorile responsabilității, încrederii și toleranței sunt plasate în centrul atenției. Avem convingerea că, prin aceasta, vom contribui nu doar la sporirea gradului de mulțumire în rândul angajaților noștri, ci că vom garanta ca atât interesele părților interesate să fie protejate, cât și ca toate obligațiile de natură legală și obligatorie să fie în mod cert respectate.

Pentru Companie este o prioritate incontestabilă ca fiecare angajat, de la consultant pînă la top manager, să fie profesionist în domeniul său. Pentru a satisface aceste cerințe compania investește în dezvoltarea profesională continuă a angajaților săi.

În cadrul GENERAL ASIGURĂRI, identificarea nevoilor de training și de dezvoltare se realizează la sfârșitul fiecărui an calendaristic în curs pentru anul următor, de către echipa de Resurse Umane, ținând cont de: evaluarea anuală a performanței individuale, planul de succesiune derulat în cadrul Companiei, în funcție de proiectele derulate în care sunt implicați angajații Companiei. Astfel, pe parcursul anului



2019 au fost organizate seminare de instruire pe diverse tematici organizate atât de companii specializate cât și prin intermediul personalului propriu pe diverse domenii de activitate.

GENERAL ASIGURĂRI susține promovarea angajaților cu scopul de a dezvolta sentimentul de loialitate față de companie, de a îmbunătăți comportamentul organizațional, de a crește performanța și de a evita plafonarea la locul de muncă. Dat fiind faptul că promovarea este un factor puternic de motivare a angajaților, GENERAL ASIGURĂRI acordă posibilitatea acestora de a aplica pentru posturile vacante publicate pe INTRANET-ul companiei, asigurând astfel transparența în ceea ce privește promovarea angajaților. Pentru posturile de conducere vacante, managementul poate nominaliza o persoană din aceeași arie de activitate pentru promovarea pe postul respectiv, crescând astfel retenția angajaților. În cadrul companiei noastre, recrutarea internă are prioritate față de recrutarea externă.

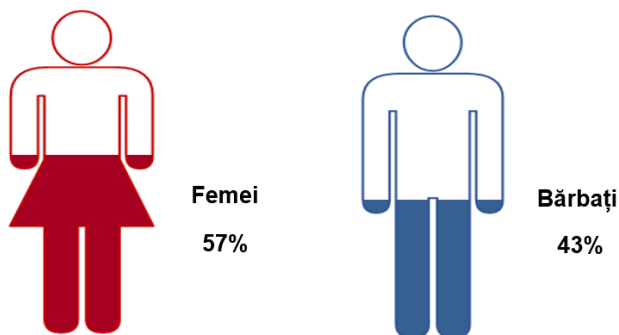
Pentru asigurarea continuității direcției de management, a retenției în organizație a celor mai valoroși angajați, precum și încurajării evoluției profesionale individuale, Compania a dezvoltat un plan de succesiune. Acesta are la bază rezultatul evaluării performanței individuale.

Totodată, societatea asigură angajaților un mediu de lucru sănătos și sigur, prin respectarea reglementărilor legale privind protecția sănătății și siguranței la locul de muncă, și prin evaluarea și administrarea corespunzătoare a riscurilor de mediu. În acest sens, conducerea societății își asumă următoarele angajamente:

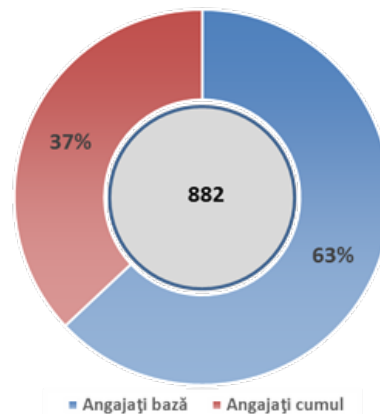
- Recunoașterea securității și sănătății drept responsabilitate individuală, care este o condiție de muncă pentru personalul General Asigurări.
- Monitorizarea permanentă a sarcinii de a notifica, evalua și gestiona în mod corespunzător orice situații cu risc potențial, ce ar putea să afecteze lucrătorii, furnizorii, clienții și publicul.
- Promovarea continuă a necesității menținerii unui mediu de lucru liber de riscuri integrând în managementul antreprenorial prevenția riscurilor la locul de muncă și acțiunile destinate protejării și promovării sănătății și bunăstării.
- Investirea în strategii noi de educație sanitară și promovare a sănătății, care să permită ca locul de muncă să se transforme într-un vector de comunicare a conduitelor sănătoase pentru angajat și mediul său.
- Implementarea acțiunilor de îmbunătățire a calității vieții, a bunăstării și sănătății comunităților în care societatea își desfășoară activitatea. Asigurarea resurselor și mijloacelor necesare care să permită permanent respectarea standardelor de securitate.

GENERAL ASIGURĂRI la sfârșitul anului 2019 a avut 882 de angajați în toate Subdiviziunile (cu 48 mai mult decât anul 2018), din care în Oficiul Central 58, specialiști în Oficiile teritoriale 92, consultanți 705 (de bază 393 și prin cumul 312), personal tehnic 27.

**Structura angajaților pe gen**



**Structura angajaților după locul de muncă**



Din totalul angajaților, 57% este reprezentat de femei, procentul angajaților de gen masculin fiind de 43%. Angajații lucrează fie cu normă întreagă, fie cu program redus (consultanți) acest lucru fiind posibil datorită flexibilității pe care Compania o promovează. În anul 2019, fluctuația de personal a fost în scădere și a constituit 15,54% (angajări 197, demisii 137) / față de anul 2018 ce a constituit 18,35% (angajări 134, demisii 153).

Din punctul de vedere al gradului de pregătire profesională, la 31 decembrie 2019, 38% dintre angajați au studii superioare, 33% studii de specialitate și 29% studii gimnaziale și liceale.

În ceea ce privește grupa de vârstă, menționăm faptul că GENERAL ASIGURĂRI angajează personal ce aparține tuturor categoriilor de vârstă (vârsta medie în Companie este de 47 de ani), astfel în 2019 a avut 315 angajați cu vârsta sub 40 ani, 270 de angajați cu vârsta cuprinsă între 40 și 50 ani și 297 de angajați cu vârsta de peste 50 ani.

# RISCURI ȘI INCERTITUDINI

Societățile de asigurări, prin natura activității lor și prin varietatea operațiunilor desfășurate, sunt expuse unei multitudini de riscuri. În primul rând, societatea trebuie să facă față unor riscuri specifice ca: riscuri generate de subscrierea primelor de asigurare, de dimensionarea eronată a rezervelor tehnice, de schimbările imprevizibile ale frecvenței daunelor, de daunele catastrofale, de reasigurare inadecvată, etc. De asemenea, se pot confrunța și cu o serie de riscuri de natură generală, comune tuturor tipurilor de afaceri: management incompetent sau administrare defectuoasă a strategiilor de dezvoltare.

**Riscurile sistematice** (specifice pieței asigurărilor) sunt riscurile generate de factorii externi care afectează piața asigurărilor în ansamblu. În majoritatea cazurilor, asigurătorul nu are capacitatea de a controla aceste riscuri. În această categorie putem menționa:

- *Riscul juridicțional și legislativ* este riscul asociat impactului financiar pe care îl au modificările legilor și normelor. Asigurătorii trebuie să înțeleagă implicațiile modificărilor legislative și să implementeze sisteme interne cu scopul de a se conforma directivelor autorității de supraveghere.
- *Riscul modificărilor pieței.* Companiile de asigurări sunt afectate de comportamentul consumatorilor și de acțiunile concurenței. Nevoile consumatorilor și atitudinea acestora față de achiziționarea polițelor de asigurare reprezintă principalii factori de influență ai activității de subscriere a asigurătorului și, implicit, al venitului din prime. Astfel, poate exista o concurență serioasă între companii în ceea ce privește primele practicate și produsele oferite. Concurența neloială pe segmentul asigurărilor obligatorii, în special la produsele de Răspundere civilă auto împiedică dezvoltarea pieței și perspectivele de liberalizare a acesteia, iar vânzarea produselor facultative la tarife de asigurare cu abatere de la bazele tehnice a tarifelor și condițiile aprobate duce la deteriorarea capacității financiare a societăților de asigurare fapt ce poate provoca falimentul companiilor de asigurări și afectarea imaginii întregii industrii de asigurare.

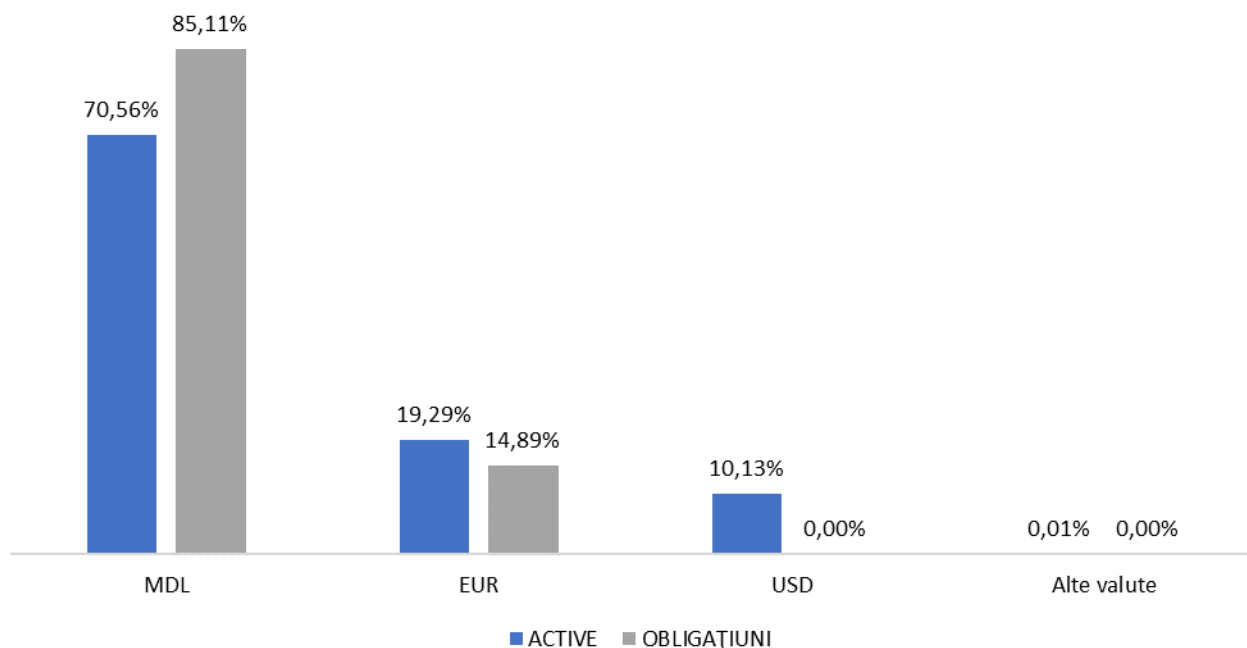
**Riscurile sistemice** (specifice economiei locale sau globale) sunt asociate factorilor economici și sociali locali sau globali care au un impact indirect asupra pieței asigurărilor. În majoritatea cazurilor, asigurătorul nu este capabil să controleze aceste riscuri. Ele includ:

- *Riscul modificării mediului înconjurător* reprezintă riscul creșterii semnificative a frecvenței catastrofelor naturale și a modificărilor de mediu.
- *Riscul schimbărilor sociale.* Modificările demografice și comportamentul consumatorilor constituie principalii factori determinanți ai riscului social.
- *Riscul ciclului economic* este riscul asociat schimbărilor economice cauzate de factori și procese externe. De exemplu, în perioadele de recesiune economică piața asigurărilor se poate confrunța cu o reducere a numărului polițelor de asigurare încheiate și, implicit, a volumului de prime subscrise.

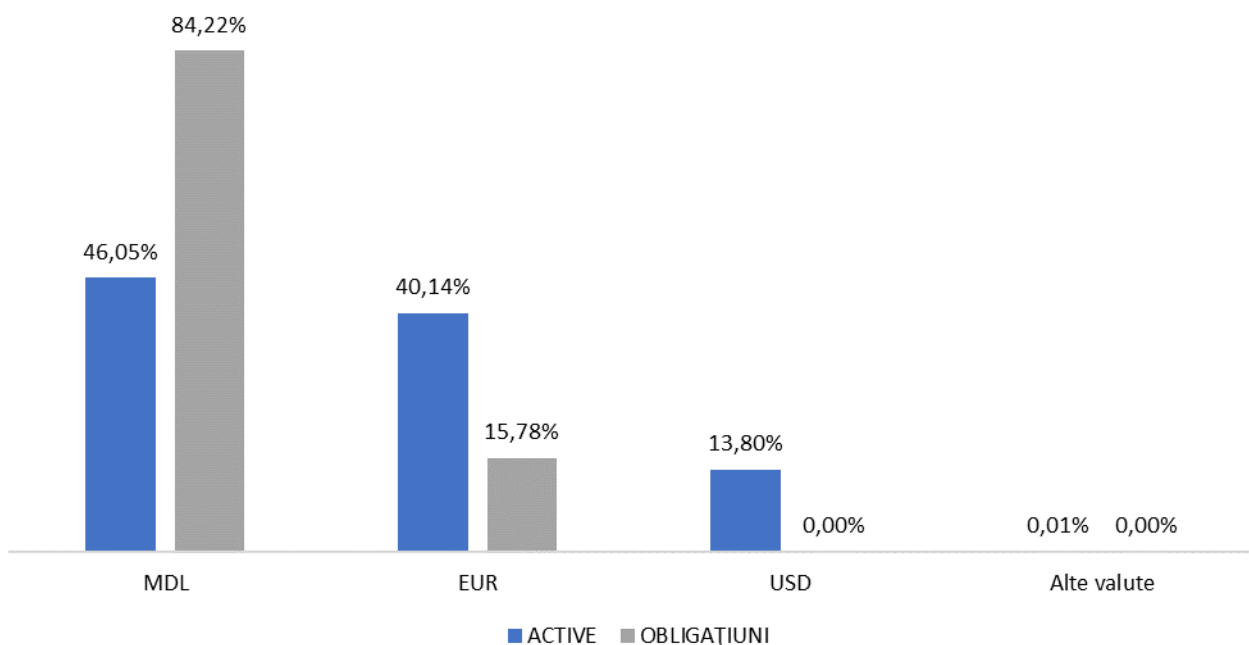
- *Riscul de rată a inflației* reprezintă riscul asociat unei creșteri semnificative a ratei inflației. Pentru sectorul asigurărilor generale, o rată mare a inflației are un impact considerabil asupra calculului rezervelor tehnice pentru clasele de asigurări cu răspundere pe termen lung.
- *Riscul de rată a dobânzii* este riscul asociat direct modificărilor neprevăzute ale ratelor de dobândă, cu impact asupra valorii activelor și pasivelor unei companii. Societatea se confruntă cu riscul de rată a dobânzii datorită expunerii la fluctuațiile nefavorabile ale ratei dobânzii. Schimbarea ratei dobânzii pe piață influențează în mod direct veniturile și cheltuielile aferente activelor financiare purtătoare de dobânzi variabile, precum și valoarea de piață a celor purtătoare de dobânzi fixe. Societatea gestionează riscul ratei dobânzii prin scăderea duratei țintă a portofoliului investițional când se așteaptă o creștere a dobânzilor pe piață și vice-versa. De asemenea, se recurge la îngustarea intervalului duratelor când se așteaptă că volatilitatea ratelor dobânzii să crească în viitor și vice-versa. Procesul de management al duratelor, în special în ceea ce privește riscul de rată a dobânzii (riscul cu cea mai mare contribuție la riscul de piață) se desfășoară în două etape:
  1. stabilirea duratelor pentru Alocarea Strategică a Activelor (SAA) prin definirea capacității totale a portofoliului, admise pentru expunerea la riscul ratei dobânzii și prin definirea nivelelor duratelor admise: țintă, minim și maxim. Acești parametri sunt definiți în concordanță cu profilul de risc dorit al portofoliului, și nu în concordanță cu condițiile speciale și evoluțiile ratei dobânzii de pe piață;
  2. stabilirea duratelor pentru Alocarea Tactică a Activelor (TAA) prin definirea volumului total al expunerii la riscul ratei dobânzii aferente portofoliului, în vederea exploatații maxime a beneficiilor date de trend-ul și volatilitatea ratei dobânzii. Atât nivelele de durata TAA țintă cât și cele de minim și maxim sunt stabilite cu respectarea strictă a nivelelor minim și maxim admise pentru durata SAA.

La datele de 31 decembrie 2019 și 31 decembrie 2018 Societatea nu are datorii purtătoare de dobânzi, însă deține un volum semnificativ de active care generează venit din dobânzi. Societatea compensează viitoarele încasări din aceste active cu obligațiile sale de asigurare. Societatea nu utilizează instrumente financiare derivate pentru a se proteja față de fluctuațiile ratei dobânzii.
- *Riscul valutar* este riscul că valoarea justă aferentă instrumentelor financiare sau mijloacele bănești viitoare vor varia din cauza diferențelor de curs valutar. Principalele tranzacții ale Societății sunt efectuate în MDL și expunerea sa la riscul valutar apare față de valuta EUR și USD, astfel că structura valutară la finele anului 2019 se prezintă astfel:

Riscul valutar la situația din 31.12.2019



Riscul valutar la situația din 31.12.2018



Societatea nu utilizează instrumente financiare derivate pentru a se proteja față de fluctuațiile cursului valutar.

- Riscul de credit reprezintă o potențială pierdere economică în valoare al portofoliul nostru care ar rezulta fie din modificări ale calității creditului a contrapartidelor noastre („riscul de migrare”) sau incapacitatea sau lipsa de voință a unei contrapartide care să îndeplinească obligațiile contractuale („riscul de neplată”).

Profilul riscului de credit al GENERAL ASIGURĂRI provine din două surse: portofoliul nostru de investiții și portofoliul de riscuri cedate în reasigurare.

1. Riscul de credit aferent investițiilor rezultă direct din neîndeplinirea obligațiilor contractuale de către partenerii investiționali: bănci, emitenți de instrumente financiare cu venit fix etc. sau din fluctuațiile în rating-ul emitenților de valori mobiliare.

În prezent, riscul de credit aferent partenerilor investiționali (riscul de contrapartidă) este cuantificat pe baza metodologiei capitalului de risc.

Societatea gestionează riscul de credit prin următoarele metode:

- Evaluarea și clasificarea instituțiilor financiare, brokerilor/dealerilor, intermediarilor și consultanților cu care Societatea are relații de afaceri;
  - Diversificarea portofoliului investițional astfel încât să se asigure minimizarea pierderilor potențiale ca urmare a falimentului / incapacității, îndeplinirii obligațiilor contractuale sau ca urmare a fluctuațiilor nefavorabile ale rating-ului emitenților de valori mobiliare.
2. Riscul de credit aferent reasigurării constă în riscul generat de incapacitatea îndeplinirii obligațiilor contractuale/falimentul unui reasigurator. În prezent, riscul de credit – reasigurator este cuantificat pe baza metodologiei capitalului de risc.

Societatea are ca obiectiv optimizarea balanței între reducerea riscului de credit al contrapartidei de reasigurare pe de o parte și reducerea expunerii la alte riscuri rezultată ca urmare a cumpărării de protecție prin reasigurare.

Plasarea în reasigurare se face prin respectarea standardelor privind calitatea partenerilor de reasigurare (rating, stabilitate financiară etc.)

Societatea reînnoiește programele de reasigurare anual. Deciziile cu privire la structura programelor de reasigurare sunt în sarcina directă a Directorului General și sunt aprobate de Consiliul de Administrație al Societății. Reasigurările plasate sunt considerate cu risc zero.

- Riscul de lichiditate este unul dintre riscurile semnificative la care Societatea este expusă și poate apărea din diverse surse: deteriorarea economiei, probleme raportate de alte companii pe aceleași linii de business sau pe linii similare – contagiune, falimentul/probleme apărute la emitenți/parteneri, descreștere a primelor încasate, creștere a plăților de daune, probleme ale reasiguratorilor, creșterea primelor de reasigurare, alte plăți neașteptate, valoarea de lichidare a activelor – mai mică decât cea așteptată/estimată, lichiditate scăzută în piață, durata până la încasarea creanțelor de la parteneri/reasigurator, durata de colectare a primelor de la brokeri și agenți, probleme de lichiditate ale companiilor afiliate, gradul de concentrare ridicat pe clienți/produse/regiuni, incapacitatea Societății de a administra descreșterile sau modificările surselor de finanțare, incapacitatea Societății de a recunoaște sau de a face față modificărilor

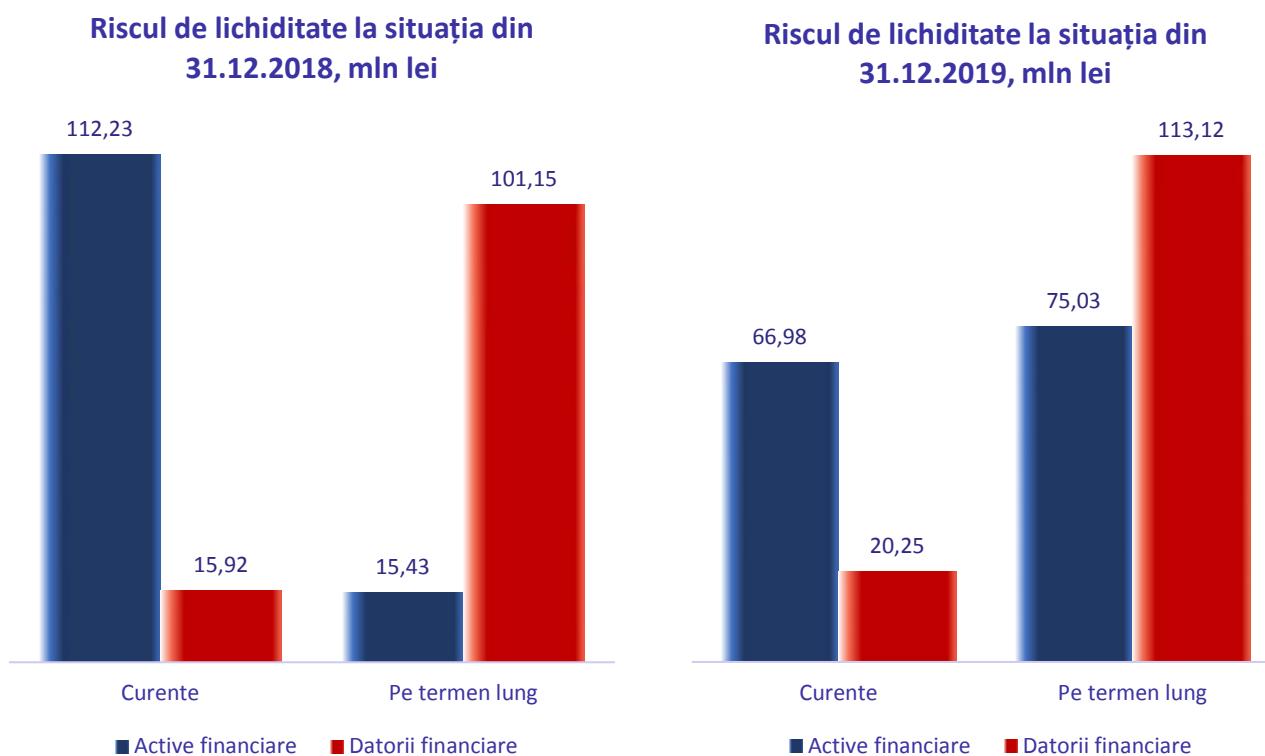


pieței, care afectează abilitatea Societății de a lichida active rapid și cu pierdere minimală, management intern al lichidităților neadecvate.

Riscul de lichiditate este riscul ca Societatea să nu își poată îndeplini obligațiile la scadență ca urmare a plăților beneficiilor către titularii polițelor a necesarului de numerar din angajamentele contractuale sau alte ieșiri de numerar. Aceste fluxuri ar seca resursele de numerar existente pentru activitățile de exploatare tranzacționare și investiții. În situații extreme, lipsa de lichidități ar putea conduce la reduceri în bilanț și vânzarea de active sau probabil la o incapacitate de a duce la îndeplinire angajamentele față de titularii polițelor.

Analiza cashflow-ului se face lunar conform datelor/valorilor observate pentru perioada trecută, și de asemenea se estimează necesarul de lichidități pentru perioada ulterioară.

Conform Legii cu privire la asigurări și a Regulamentului privind marjele de solvabilitate și coeficientul de lichiditate ale asigurătorilor asigurătorul este obligat să garanteze lichiditatea prin menținerea în permanență a unor active negrevate de sarcini și lichide și să mențină lichiditatea permanentă asigurând executarea în termen a obligațiilor sale contractuale precum și a celorlalte obligații și acoperirea cheltuielilor sale operaționale, astfel încât Asigurătorul este obligat să mențină în permanență un coeficient de lichiditate de cel puțin 1,0. La situația din 31 decembrie 2019, Societatea s-a încadrat în limita stabilită de legislație având coeficientul de lichiditate al Societății în mărime de 4,47.



# PERSPECTIVELE DE DEZVOLTARE ALE SOCIETĂȚII

Pentru anul 2020, GENERAL ASIGURARI, și-a propus atingerea obiectivelor trasate în planul de afaceri, cu menținerea poziției de lider pe piața asigurărilor și sporirea rentabilității financiare a Companiei prin fortificarea relațiilor cu clienții actuali și atragerea noilor clienți. Compania urmează să realizeze obiectivele strategice stabilite prin utilizarea eficientă a resurselor umane, materiale și financiare disponibile, diminuarea expunerii la riscuri și incertitudini și fortificării imaginii/brandului Companiei. Prin urmare, compania a planificat subscrierea unui volum de prime de 201 milioane lei, în creștere cu 11 p.p. față de anul 2019, respectiv și a unui profit mai mare decât cel obținut anterior. Astfel, vom tinde să rămânem o Companie financiar stabilă în condiții optime de expunere la risc și eficiență.

Totodată, pentru 2020 General Asigurari S.A. isi propune următoarele direcții strategice:

- Fortificarea imaginii Companiei prin deservirea calitativă a clienților;
- Dezvoltarea vânzărilor on-line & call center;
- Dezvoltarea în continuare a segmentului bancassurance, prin încheierea parteneriatelor cu băncile comerciale și organizațiile financiare;
- Implementarea și dezvoltarea vânzărilor pe principii Cross-selling;
- Reamplasarea oficiilor teritoriale în locații noi. Astfel că, sediile acestora să devină puncte de vânzări atractive cu amplasare vizibilă;
- Menținerea și dezvoltarea puncte de vânzări pe tot teritoriul țării;
- Menținerea și motivarea personalului propriu antrenat in procesul de vânzare;
- Atragerea prin oferte speciale și individuale a clienților corporativi mari;
- Cointeresarea intermediarilor în colaborarea cu Compania (comisioane, deservire, motivare).

**30 martie 2020**

**Director General**

**Vitalie BANARU**

C.A."GENERAL ASIGURĂRI"S.A.

MD-2005, Republica Moldova

Chișinău, str. Pușkin, 47/5

tel.: (+373-22) 78-38-00

fax: (+373-22) 78-38-01

e-mail: [office@general.md](mailto:office@general.md)

Follow us:  [https:// www.facebook.com/GeneralAsigurari/](https://www.facebook.com/GeneralAsigurari/)