

Aprobat

*prin Hotărârea Consiliului de Supraveghere
CA "Donaris Vienna Insurance Group" SA*

Proces-verbal nr.32 din 11.04.2024

RAPORTUL CONDUCERII
COMPANIEI DE ASIGURĂRI
„DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP” SA
pentru exercițiul financiar 2023

Cuprins:

- I. Dezvoltarea și performanțele Companiei in 2023**
- II. Perspectivele de dezvoltare a Companiei**
- III. Principale riscuri și incertitudini cu care se confruntă Compania**
- IV. Sustenabilitatea afacerii. Oportunitățile profesionale ale angajaților Companiei**
- V. Informații privind răscumpărarea acțiunilor Companiei**
- VI. Informații privind sucursalele și rețeaua de vânzări a Companiei**
- VII. Guvernanța corporativă a Companiei**
- VIII. Evenimente ulterioare**

I. DEZVOLTAREA ȘI PERFORMANȚELE COMPANIEI

1.1. Date Generale și apartenența la Vienna Insurance Group. Modelul de afacere

Compania de Asigurări „Donaris Vienna Insurance Group” SA (în cele ce urmează „**Compania**” sau „**Donaris**”) activează pe piața de asigurări din Moldova din anul 1998. În 2014 acționar majoritar al Companiei a devenit VIG (VIENNA INSURANCE GROUP AG Wiener Versicherung Gruppe).

Vienna Insurance Group (VIG) este cel mai important grup de asigurări din Europa Centrală și de Est (CEE). Grupul cu o tradiție îndelungată, branduri puternice și o relație apropiată cu clienții este format din aproximativ 50 de companii din 30 de țări. VIG are o experiență de aproape 200 de ani în domeniul asigurărilor. Având peste 29.000 de angajați și peste 32 mil. clienți, Vienna Insurance Group este lider incontestabil al industriei de asigurări în Austria și în piețele ECE pe care activează. Strategia Grupului este de a obține o creștere profitabilă pe termen lung. Grupul se bucură de o poziționare financiară excelentă, având un rating A + cu o perspectivă stabilă, atribuit de renumita Agenție de rating Standard & Poor's, care îi permite să valorifice oportunitățile de creștere pe termen lung, într-o regiune cu 180 de milioane de locuitori. Vienna Insurance Group este compania cea mai bine cotate dintre emitenții care fac parte din ATX, indicele principal al Bursei de Valori din Viena. VIG este, de asemenea, listat la Bursele din Viena, Praga și Budapesta.

Modelul de afacere practicat de Companie (diversitatea portofoliului de servicii, flexibilitatea și orientarea spre necesitățile clienților, inclusiv și garanția serviciilor prompte de despăgubire, planificarea pe termen lung și sustenabilitatea (angajarea în proiecte de îmbunătățire a mediului, sociale și investiții în oameni; îmbunătățirea guvernantei corporative), au făcut posibilă atingerea de către Donaris a poziției de top stabilă pe piața de asigurări din Republica Moldova.

Sediul înregistrat al Companiei: MD-2068, mun. Chișinău, bd. Moscova, nr.15/7

Valoarea capitalului social al Companiei constituie 50 694 255 lei. Capitalul social este divizat în 1 877 565 acțiuni ordinare nominative cu drept de vot, cu valoare nominală de 27 lei fiecare.

Compania practică activitatea de asigurări – reasigurări generale și pe următoarele clase de asigurări:

- Clasa 1 - Asigurările de accidente, inclusiv asigurări de accidente de muncă și bolile profesionale;
- Clasa 2 - Asigurările de sănătate, inclusiv asigurare benevolă a sănătății, asigurare medicală a persoanelor care pleacă în străinătate (cheltuieli medicale);
- Clasa 3 - Asigurările de vehicule terestre (altele decât cele feroviare);
- Clasa 4 - Asigurările de vehicule de cale ferată, care acoperă daunele survenite la vehiculele de cale ferată care se deplasează sau transportă mărfuri ori persoane;
- Clasa 5 - Asigurările de nave aeriene;
- Clasa 7 - Asigurările de bunuri în tranzit;
- Clasa 8 - Asigurările de incendiu și de alte calamități naturale, inclusiv asigurare complexă a locuințelor.
- Clasa 9 - Alte asigurări de bunuri (asigurări complexe în agricultură, inclusiv asigurări facultative a recoltei culturilor agricole, asigurări facultative a animalelor (păsărilor), asigurări facultative a plantațiilor multianuale cu sau fără subvenționarea riscurilor de producție);
- Clasa 10 - Asigurările de răspundere civilă auto de care acoperă daune ce rezultă din folosirea autovehiculelor (inclusiv răspunderea transportatorului);
- Clasa 11 - Asigurările de răspundere civilă avia;
- Clasa 13 - Asigurările de răspundere civilă generală, inclusiv asigurare de răspundere civilă a operatorilor aeroporturilor și organelor de conducere a circulației aeriene; asigurare a riscurilor tehnice.
- Clasa 16 - Asigurările de pierderi financiare, inclusiv asigurare complexă a băncilor.

Numărul angajaților Companiei la 31.12.2023: 466 persoane.

Structura personalului Companiei după tip de salariați este reflectată în tabelul de mai jos:

Tip salariați	Număr persoane
Personal administrativ	
Inclusiv:	
- Administratori (Director general; Director Financiar)	2
- Personal oficiu central	53
Personal direct implicat în proces de încheiere și gestiune a contractelor de asigurare, regularizarea daunelor, inclusiv:	
- directori sucursale/ manageri de vânzări sucursale/ economiști principali /subdiviziuni teritoriale/	45
- agenți de vânzări	350
- experți/specialiști în constatarea și evaluarea daunelor	16

1.2. Indicatorii financiari de performanță

În anul 2023 conducerea Companiei a acționat responsabil și prompt în gestionarea situației create și amortizarea efectelor negative generate de situația economică și geo-politică regională. Astfel, s-au luat măsuri de prevenție adecvate și s-a implementat un plan bine structurat pentru a asigura dezvoltarea continuă a activității operaționale și creșterea vânzărilor.

Având în vedere cele menționate, în anul 2023 indicatorii financiari de performanță au arătat astfel:

a) Prime brute subscrise

Valoarea primelor brute subscrise a constituit 361,1 mil lei sau +13.3% comparativ cu anul 2022. Pe unele linii de business valoarea primelor brute subscrise (PBS) s-a majorat semnificativ: pe tipul de asigurări auto-CASCO valoarea PBS a constituit 93.3 mil. lei sau +14,7% comparativ cu perioada precedentă; pe tipul de asigurări RCA internă – 106.5 mil. lei sau + 23.3 %.

b) Despăgubiri de asigurare

Valoarea totală al despăgubirilor de asigurare achitate în a. 2023 a constituit 146.2 mil. lei sau +37,0% comparativ cu anul precedent, inclusiv pe tipuri de asigurări:

- auto -CASCO – 50.1 mil. lei;
- RCA internă – 56.0 mil. lei;
- RCA externă (Carte Verde) - 17.6 mil. lei;
- Non-motor (bunuri, accidente, sănătate, etc.) – 22.5 mil. lei.

c) Rezervele tehnice

Valoarea rezervelor tehnice formate de Companie a constituit 438,6 mil lei, fiind înregistrată o creștere cu 169,5 mil. lei comparativ cu anul 2022, din care:

- **Rezerva de prime necâștigate (RPN)** a constituit 157.6 mil. lei sau +8.5 % comparativ cu 31.12.2022. Influența pozitivă asupra RPN a fost generată de creșterea valorilor de prime subscrise pe liniile de business Casco și RCAI. Cota reasiguratorului în RPN a constituit 32,9 mil. lei.

- **Rezerva de daune declarate, dar nesoluționate (RDDN)** a constituit 186.7 mil. lei sau + 145.9% versus perioada precedentă de raportare. Liniile de business care au influențat semnificativ evoluția RDDN sunt tipurile de asigurare non-motor: Bunuri (creștere cu 114.8 mil. lei), RCG (creștere cu 8.9 mil. lei). Cota reasiguratorului în această rezervă a constituit 141.7 mil. lei.

- **Rezerva de daune neavizate (RDIN)** a constituit 38.7 mil. lei sau + 12.2% versus 2022, inclusiv cota reasiguratorului – 1,0 mil. lei.

- **Rezerva riscurilor neexpire (RRN)** a constituit 55.5 mil. lei, înregistrând o creștere 317.4% comparativ cu anul precedent. Cota reasiguratorului în aceasta rezervă a constituit 45.3 mil. lei, aferentă, în special, asigurărilor de bunuri.

d) Costuri și alte cheltuieli

În perioada de raportare cheltuielile operaționale au constituit 150,8 mil. lei. O parte semnificativă din cheltuielile operaționale au constituit cheltuielile de achiziție (comisioanele) achitate (inclusiv Cheltuieli de achiziție reportate) – 88.7 mil. lei. În comparație cu 2022 au crescut alte cheltuieli operaționale (salarii, impozite și taxe calculate, alte suplimente calculate la remunerarea personalului administrativ al subdiviziunilor teritoriale, alte cheltuieli administrative).

f) Reasigurare

Compania deține un program complex de reasigurare care acoperă toate portofoliile importante subscrise și permite transferul riscurilor către reasiguratorii internaționali care se bucură de o poziționare financiară excelentă, având un rating minim de categoria A-, atribuit de Agenția de rating Standard & Poor's. În consecință, Programul de reasigurare aprobat al Companiei, contribuie semnificativ la sporirea stabilității ei financiare.

În perioada de raportare Programul de reasigurare s-a executat în corespundere cu cifrele planificate în business-planul pentru anul 2023. Valoarea primelor transmise în reasigurare a constituit 79.9 mil. lei. Valoarea despăgubirilor recuperate din reasigurare a constituit 14.5 mil. lei. Comisioanele din activitatea de reasigurare (inclusiv Cheltuieli de achiziție reportate cota RE) au constituit 16.8 mil. lei.

g) Activitatea financiară

În perioada de raportare valoarea investițiilor a crescut cu + 17.9% și a atins cifra de 327.4 mil. lei. Profitul obținut din activitatea de investiții a constituit 37.9 mil. lei. Cele mai mari investiții sau efectuat în Hârtii de Valoare de Stat (278.3 mil. lei sau +18.5 % versus anul 2022) și depozitele bancare (49.1 mil lei sau +18.5% comparativ cu perioada precedentă).

h) Rezultatul de profit și pierderi

Rezultatul financiar net, înregistrat în exercițiul financiar 2023 este pozitiv, profitul net fiind de 33.7 mil. lei.

i) Indicatori de solvabilitate

Coeficientul de lichiditate la 31.12.2023 a constituit 2,4 și corespunde normativelor în vigoare (cel puțin 1,00), demonstrând că Compania dispune de suficiente lichidități pentru onorarea obligațiilor curente (pe termen scurt).

Rata solvabilității a constituit 140.2%, corespunde normativelor minime în vigoare la 31.12.2023 stabilite de Autoritatea de Supraveghere (cel puțin 100%/110%). Acest fapt atestă că Compania dispune de suficiente active eligibile pentru onorarea obligațiilor pe termen lung față de asigurați și alte obligații aferente activității desfășurate.

Excedentul de active admis în fondul asiguraților constituie 79.9 mil. lei, ceea ce denotă o diversificare pertinentă a distribuției activelor, atenuând astfel riscurile de piață și de credit.

Politica Companiei cu privire la dividende este determinată de prevederile Legii nr.1134/1997 privind societățile pe acțiuni și Statutul ei. În ultimii 3 ani Compania nu a anunțat spre plată careva dividende. Conform deciziei Adunării Generale ordinare a acționarilor Companiei din 19.05.2023, au fost stabilite următoarele normative de distribuire a profitului net pentru anul 2023: 5% din suma obținută va fi îndreptată spre formarea fondului de rezervă prevăzut de Statutul Companiei; 25% plata dividendelor și restul sau 70% din valoarea profitului net înregistrat vor constitui defalcări pentru dezvoltarea (capitalizarea) Companiei.

II. PERSPECTIVELE DE DEZVOLTARE A COMPANIEI

Perspectivile dezvoltării Companiei pentru perioada 2024 – 2026 sau stabilit, luând în considerare obiective specifice ale Grupului VIG, axate pe optimizarea continuă a modelului de afaceri al Grupului pentru a crește eficiența, stabilitatea financiară și profitabilitatea, consolidarea canalelor de distribuție și extinderea serviciilor și proximitatea spre clienți, sustenabilitatea afacerii. Digitalizarea va continua să fie un domeniu de dezvoltare, în care măsurile deja implementate au ajutat foarte mult la eficientizarea contactului și îmbunătățirea deservirii clienților în perioada de raportare.

Direcțiile strategice de dezvoltare a Companiei pentru anii 2024 – 2026 sunt stabilite Consiliul de Supraveghere în strânsă colaborare cu Organul executiv și luând în calcul analiza indicatorilor macroeconomici ai pieței locale, indicatorii atinși în perioadă de gestiune precedentă, estimările surselor interne de finanțare a afacerii, tendințele dezvoltării pieței naționale de asigurări, inclusiv posibila liberalizare a pieței pe segmentul AORCA internă.

În următorii 3 ani managementul Companiei va urmări principalele direcții strategice de dezvoltare:

- Dezvoltarea și extinderea ulterioară a colaborărilor cu intermediarii în asigurări;
- Diversificarea produselor existente și crearea de produse noi;
- Inițierea experienței digitale cu clienții;
- Revizuirea și digitizarea proceselor cheie;
- Inițiative paperless;

Stabilirea și implementarea unui plan de acțiuni pentru creșterea gradului de conștientizare a riscurilor;

III. PRINCIPALE RISCURI ȘI INCERTITUDINI CU CARE SE CONFRUNTĂ COMPANIA

Ce ține de managementul riscurilor, Compania își îndreaptă obiectivele spre integrarea apetitului la risc mediu asumat, în cadrul procesului decizional, prin promovarea unei alinieri adecvate a riscurilor asumate, capitalului disponibil, nivelului corespunzător de solvabilitate și ținutelor de performanță, ținând cont în același timp de toleranța atât la riscurile financiare cât și la cele non-financiare.

PROFILUL DE RISC AL COMPANIEI

Profilul de risc al Companiei reprezintă riscurile la care Compania este expusă și evidențiază natura lor în funcție de complexitatea activității companiei și a obiectivelor sale strategice.

Principalele categorii de risc la care este expusă Compania sunt:

- riscul de subscriere;
- riscul de credit;
- riscul de lichiditate;
- riscul de piață;
- riscul operațional;
- riscul strategic;
- riscul reputațional.

Riscul de subscriere reprezintă riscul de pierdere sau de modificare nefavorabilă a valorii obligațiilor de asigurare, determinate de anumite ipoteze inadecvate privind stabilirea prețurilor și constituirea rezervelor de asigurare.

Componentele riscului de subscriere:

- riscul de subestimare a frecvenței și/sau a severității daunelor anticipate în procesul de tarificare și al constituirii rezervelor (Riscul de Tarificare și Riscul de Rezerve);
- riscul de pierderi rezultate din evenimente extreme sau excepționale (Riscul de Catastrofă);
- riscul de reziliere;
- riscul de management al subscrierii, asociat procedurilor de subscriere ale Companiei.

În scopul atenuării riscului de subscriere Compania se conduce de o politică de subscriere axată atât pe principii bine definite la nivelul Grupului VIG cât și pe înglobarea legislației naționale cu referire la domeniul dat, utilizează metodologii de stabilire a rezervelor, gestionează expunerile prin intermediul unui proces de reasigurare adecvat, aceasta limitând nivelul de volatilitate, elaborează și aplică proceduri adecvate pentru identificarea și evaluarea riscurilor și costurilor asociate produselor comercializate pentru fiecare clasă de asigurări.

Riscul de credit reprezintă riscul de pierdere sau riscul de modificare nefavorabilă a situației financiare, care rezultă din fluctuații ale bonității emitenților de valori mobiliare și oricăror altor debitori la care este expusă Compania. Riscul de credit derivă din caracteristicile debitorilor: asigurați, reasiguratorii, intermediari și alți debitori.

Componentele riscului de credit:

- riscul expunerilor ce nu pot fi diversificate, contrapartida este evaluată din punctul de vedere al bonității (riscul de neîndeplinire a obligațiilor reasiguratorului stipulate într-un contract de reasigurare; riscul de non-performanță a unor obligații de plăți contractuale (default al băncilor) sau modificări adverse în valoarea investițiilor; riscul de neonorare a obligațiilor contractuale de către alți parteneri);
- riscul expunerilor, care de regulă pot fi diversificate, dar pentru care nu poate fi stabilit un rating al contrapartidei (creanțe de la asigurați și intermediari).

Compania atenuază în mod activ riscul de credit prin implementarea documentelor de guvernare adecvate – Politici, ghiduri și proceduri de lucru, cum ar fi: Strategia de Riscuri Investiționale; Ghidul privind Informația de securitate în reasigurări, inclusiv Lista de securitate a reasiguratorilor (Reinsurance Security list); Procedura privind colectarea creanțelor, Procedura privind selecția clienților și a reasiguratorilor. Descrierea clară și explicită a proceselor operaționale și procedurilor de lucru, diminuează considerabil pierderile pe care le-ar putea suferi Compania din cauza neîndeplinirii obligațiilor de către una sau mai multe dintre contrapartidele sale.

Riscul de piață reprezintă riscul de pierdere sau riscul de modificare nefavorabilă a situației financiare, care rezultă din fluctuații ale nivelului și volatilității prețurilor pe piață ale activelor, pasivelor și instrumentelor financiare

Componentele riscului de piață:

- Riscul de rată a dobânzii - riscul unor modificări negative ale valorii de piață a activelor sau în valoarea pasivelor ca urmare a modificărilor nivelului ratelor dobânzilor de pe piață;
- Riscul valutar - riscul unor modificări negative ale valorii de piață a activelor sau a valorii pasivelor ca urmare a modificărilor cursurilor de schimb. Expunerea la riscul valutar provine din poziții de active sau pasive care sunt sensibile la modificările cursurilor de schimb;
- Riscul de concentrare – riscul rezultat din concentrarea portofoliului de active pentru un număr mic de contrapartide. Acest lucru crește posibilitatea ca un eveniment negativ care lovește doar un număr mic sau chiar o singură contrapartidă să producă pierderi mari.

În vederea diminuării riscurilor de piață Compania a adoptat o abordare în conformitate cu „Principiul Persoanei Prudente”, în scopul protejării profitului Companiei de variațiile de piață ale prețurilor, a ratelor de dobândă, a cursurilor valutare.

Totodată, Compania menține o politică de optimizare a rentabilității activelor, minimizând impactul negativ al fluctuațiilor pieței pe termen scurt asupra solvabilității sale.

Riscul de lichiditate reprezintă riscul înregistrării de pierderi sau al nerealizării profiturilor estimate ce rezultă din imposibilitatea Companiei de a valorifica active sau a obține fonduri corespunzătoare pentru a onora obligațiile în orice moment și cu costuri rezonabile, sau ce rezultă din încasarea cu dificultate a creanțelor din contractele de asigurare/reasigurare sau alte tipuri de contracte.

Compania este expusă riscului de lichiditate din activitatea de asigurare a acesteia, în funcție de profilul fluxului de numerar al primelor subscrise preconizate, din cauza potențialelor neconcordanțe între intrările de numerar și ieșirile de numerar provenite din afaceri.

Riscul de lichiditate poate proveni, de asemenea, din activitatea de investiții, din cauza unor lacune potențiale de lichiditate care decurg din gestionarea portofoliului de active. În cele din urmă, Compania poate fi expusă ieșirilor de lichidități legate de angajamente, contracte derivate sau constrângerile de reglementare.

Gestionarea riscului de lichiditate în cadrul Companiei se bazează pe proiectarea obligațiilor de numerar și a resurselor de numerar disponibile în viitor pentru a monitoriza că resursele lichide disponibile sunt în orice moment suficiente pentru a acoperi obligațiile în numerar care vor deveni exigibile în aceeași perioadă.

Compania a stabilit o guvernanta clară pentru măsurarea, gestionarea, atenuarea și raportarea riscului de lichiditate în conformitate cu reglementările Grupului VIG, inclusiv stabilirea limitelor specifice și procesul de escaladare în caz de încălcare a limitei sau alte probleme de lichiditate.

Riscul operațional reprezintă riscul înregistrării de pierderi sau al nerealizării profiturilor estimate, determinat de factori interni (derularea neadecvată a unor activități interne, existența unui personal sau a unor sisteme informatice necorespunzătoare, etc.) sau de factori externi (condiții economice, progrese tehnologice etc.)

Componentele riscului operațional:

- riscul de întrerupere a activității;
- riscul de concentrare know-how;
- riscul de insuficiență a resurselor umane;
- riscul de hardware și infrastructură;
- riscul IT software și Securitate;
- riscul de model și calitatea datelor;
- riscul de procese și organizare;
- riscul de dezvoltare IT;
- riscul de proiect;
- riscul de conformitate;
- riscul de criminalitate externă;
- riscul de eroare umană.

Strategia Companiei în scopul diminuării expunerii la riscurile operaționale se bazează în principal pe conformarea permanentă a documentelor normative la reglementările legale și condițiile pieței, pregătirea personalului, eficientizarea sistemelor de control intern, îmbunătățirea continuă a soluțiilor informatice, consolidarea sistemelor de securitate informațională, valorificarea recomandărilor și concluziilor rezultate ca urmare a controalelor efectuate de organisme interne și externe de control în domeniul riscurilor operaționale, actualizarea planurilor de continuitate precum și evaluarea și testarea.

Riscul reputațional reprezintă posibile pierderi ale Companiei sau nerealizarea profiturilor estimate ca urmare a lipsei de încredere a publicului în Companie.

Gestionarea riscului reputațional se realizează prin efectuarea demersurilor pentru atragerea celor mai buni parteneri, atât în ceea ce privește clienții cât și furnizorii, recrutarea și păstrarea celor mai buni angajați, minimizarea litigiilor, reglementarea riguroasă a activității, prevenirea situațiilor de criză, respectiv consolidarea permanentă a credibilității Companiei și încrederii acționarilor, comunicarea continuă și deschisă cu stakeholderii (mass media, clienți, angajați, autorități etc.)

Riscul strategic reprezintă riscul înregistrării de pierderi ca urmare a aplicării unei strategii inadecvate sau a aplicării defectuoase a strategiei.

Obiectivele strategice pentru următoarea perioadă sunt definite, aprobate și comunicate la nivel de companie, sunt sau vor fi implementate (conform termenelor interne) măsuri specifice corespunzătoare pentru atingerea obiectivelor strategice.

IV. SUSTENABILITATEA AFACERII. OPORTUNITĂȚILE PROFESIONALE ALE ANGAJAȚILOR COMPANIEI

Compania, fiind parte a Grupului VIG, consideră sustenabilitatea o parte importantă în orientarea sa strategică: obiectivele economice trebuie să meargă mână în mână cu aspecte sociale, de mediu și guvernanta corporativă. În același timp, o societate și un mediu intacte sunt de asemenea necesare pentru succesul economic. Prioritățile strategiei de sustenabilitate pentru activitatea de bază a Companiei includ, în special, managementul afacerii de perspectivă care presupune integrarea factorilor sociali, de mediu și de guvernanta corporativă în strategiile business și de risc, precum și în procesele investiționale. Aceasta implică o recunoaștere a drepturilor omului și o conformitate strictă cu toate cerințele legale și de reglementare, precum și obligațiile auto-asumate, cum ar fi Codul de Etică în Afaceri.

Agenda de sustenabilitate a Companiei, în mod regulat este coordonată cu agenda de sustenabilitate a Grupului. Informațiile privind sustenabilitatea afacerii sunt regulat coordonate cu echipa ESG/MSG (mediu, social și guvernanta) din cadrul Grupului VIG, pentru a crește înțelegerea subiectelor relevante de mediu, sociale și de guvernare, tangente activității operaționale ale Companiei. Compania anual efectuează evaluarea ESG, rezultatele căreia sunt raportate direct Departamentului ESG din cadrul Grupului.

Asumarea responsabilității pe termen lung și gândirea în generații sunt aspecte esențiale ale asigurărilor. Ținând cont de faptul, ca unul din scopurile strategice ale Companiei este de a-și putea îndeplini angajamentele asumate în orice timp, precum și în perioade de lungă durată, acest lucru necesită stabilitate pe termen lung. Respectiv, Compania se bazează pe un management prudent al afacerii și creșterea continuă a profitabilității pentru a rămâne un partener de încredere pentru clienții săi și pe viitor, iar ancorarea principiilor de sustenabilitate în strategiile și practicile de afaceri în final doar adaugă valoare Companiei.

Acest principiu este aplicabil proceselor și portofoliului de investiții. Potrivit Strategiei VIG de schimbare a climei în ceea ce privește investițiile, o integrare a intereselor de mediu, a intereselor sociale, intereselor de guvernanta și intereselor legate de drepturile omului în procesul nostru de investiții sunt obligatorii. În acest sens, definițiile restricțiilor, proceselor și structurilor necesare sunt aplicabile pentru toate companiile din cadrul Grupului VIG G și reprezintă un standard minim comun.

O parte importantă a sustenabilității afacerii a Companiei reprezintă factorul social, inclusiv managementul resurselor umane. Principalele elemente ale strategiei Resurse umane ale Companiei se bazează pe valorile Grupului VIG și principiile de bază strategice și de management:

- calitatea serviciilor prestate și orientarea către client ca fiind cele mai importante competențe de bază ale angajaților;
- dezvoltarea continuă a culturii corporative; consolidarea poziției Companiei ca angajator local atractiv;
- oferirea angajaților unor posibilități de dezvoltare profesională la nivelul standardelor Grupului VIG, motivarea și promovarea angajaților cu potențial de management;
- Consolidarea diversității prin măsuri, cum ar fi eliminarea barierelor de carieră pentru angajații de sex feminin;
- dezvoltarea continuă a sistemului propriu de motivare a personalului.

În scopul motivării angajaților, managementul Companiei utilizează sistemul de stimulare a angajaților în funcție de rezultatele de muncă demonstrate și evaluate pentru perioada de gestiune raportată.

Compania este interesată în ridicarea nivelului profesional al angajaților săi. Cu scopul integrării și ajustării activității operaționale la normele corporative profesionale ale Grupului VIG, unii angajați – cheie (Contabil sef și adjuncții acestuia, IT și Risk Managerul, și alții) au participat la training-uri organizate de Grupul VIG la distanță (proiectele de implementare SAP și IFRS7/19).

Totodată, în anul 2023 a continuat practica instruirii continuă a forței de vânzări: s-au organizat seminare (webinare) privind utilizarea celor mai bune practici de vânzări, privind specificul legislației în domeniul asigurărilor, specificul produselor de asigurare vândute, privind specificul funcționării SIAS RCA Data, prelucrarea datelor cu caracter personal, aplicarea de sancțiuni internaționale, prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, etc.

În scopul conformării cu cerințele Hotărârii CNPF nr. 49/5/2016 "Cu privire la aprobarea Regulamentului privind cerințele de pregătire și competență profesională în asigurări" în perioada raportată a fost implementat Planul de instruire a personalului propriu, astfel conducătorii subdiviziunilor teritoriale și toți angajații din cadrul subdiviziunilor teritoriale au trecut un curs de instruire profesională în număr de 97 ore academice.

Angajații din cadrul Oficiului central pe parcursul anului 2023 au participat la seminare, organizate la distanță de AmCham și CNPF, care au avut diferite obiecte: protecția consumatorului, taxe etc..

V. INFORMAȚII PRIVIND RĂSCUMPĂRAREA ACȚIUNILOR COMPANIEI

Pe parcursul perioadei de raportare nu au fost înregistrate careva tranzacții de achiziționare/înstrăinare a propriilor acțiuni sau de convertire, fracționare sau consolidare a valorilor mobiliare din emisiunile anterioare, inclusiv nu au avut loc tranzacții importante cu acțiunile emise de Companie, cota cărora ar alcătui cel puțin 5% din numărul total de acțiuni emise.

VI. INFORMAȚII PRIVIND SUCURSALELE ȘI REȚEAUA DE VÂNZĂRI A COMPANIEI

Compania dispune de o rețea de vânzări compusă din 122 subdiviziuni teritoriale în care se desfășoară activitatea licențiată, astfel fiind atinsă acoperirea națională, din care 14 subdiviziuni teritoriale au statut de sucursala, situate în mun. Chișinău (5), mun. Bălți, Cahul și Ungheni și cele mai mari centre raionale (Caușeni, Cîmislia, Drochia, Hâncești, Orhei, Soroca).

VII. GUVERNANȚA CORPORATIVĂ A COMPANIEI

Recunoscând importanța menținerii și dezvoltării relațiilor stabile la formarea guvernării corporative, Donaris construiește relațiile sale cu clienții, partenerii de afaceri, reprezentanții organelor de stat și administrării publice locale în baza principiilor de profesionalism, respect și recunoaștere

reciprocă, onestitate, respectării obligațiilor reciproce, dezvăluirii informației necesare, prioritatea negocierilor amiabile față de examinare judiciară a problemelor.

Codul de guvernanta corporativă al Companiei în redacție nou a fost aprobat de Adunarea ordinară generală a acționarilor din 21.06.2022 și este supus publicării pe pagina web a Companiei www.donaris.md. Împărtășind valorile Grupului VIG, Compania a adoptat Codul de Etică în Afaceri al VIG, conceput ca un cod unic de conduită aplicat tuturor angajaților, indiferent de linia managerială, aria funcțională sau poziția ocupată în cadrul Companiei.

Compania este conformă cu prevederile Codului sau de guvernanta corporativă și respectă principiile de:

- Garantare a drepturilor și intereselor ale acționarilor: acționarii sunt informați despre convocările adunărilor generale în modul prevăzut de Statut, acționarilor le se comunică deciziile luate de Adunările generale;
- administrare eficientă de către managementul Companiei;
- distribuire de împuterniciri între organele de conducere și control;
- controlul eficient asupra activității economico – financiare;
- transparența structurii proprietății;
- dezvăluirea informației în calitate de entitate de interes public: toate informațiile prevăzute de actele normative în vigoare, inclusiv Raportul anual, sunt dezvăluite în termenii și în modul prevăzut (revista „Capital Market” pagina web a Companiei, precum și pe platforma web al CNPF- mecanismul de stocare a informației (MSI);
- respectare necondiționată a normelor legale și etice în activitatea sa;
- cooperare efectivă cu angajații și remunerarea echitabilă ale acestora.

Conform cerințelor art. 53, alin. din Legea 92/2022 “Cu privire la activitatea de asigurare sau reasigurare” și cernitelor Hotărârii CNPF nr. 19/3/2019 cu privire la auditul asiguratorilor (reasiguratorilor), s-a efectuat atât auditul extern al situațiilor financiare ale Companiei, inclusiv cu emiterea raportului specializat pentru anul 2023. Auditul extern a fost efectuat de către Societatea de Audit „BDO Audit & Consulting” SRL.

Întru gestiunea adecvată a riscurilor, precum și ținând cont de cerințele Grupului VIG, Compania a revizuit un set de politici și ghiduri, inclusiv Politica de guvernanta a documentelor, Politica de remunerare, Politica de Management al Conformității, Politica de Risc management, Politica privind Sistemul de Control Intern, Politica de continuitate în afacere, Politica de subscriere, Ghidul privind gestionarea litigiilor și altele. În anul 2023 a continuat dezvoltarea Sistemului de control intern și gestiune a riscurilor, precum și adecvarea acestuia la cerințele cadrului normativ național și a normelor Grupului VIG.

Sistemele de control intern și gestiune a riscurilor instituite în cadrul Companiei

Compania dispune și menține un sistem de control intern complet integrat și flexibil, care asigură dezvoltarea și consolidarea poziției Companiei pe piață, gestionarea eficientă a riscurilor, conformarea cu cerințele legislative și normative naționale, precum și cerințele Grupului VIG, din care face parte, funcționarea unei guvernante corporative solide.

Funcționarea sistemului de control internă în cadrul Companiei este asigurată prin activitatea independentă a funcțiilor:

Funcția de conformitate – asigurată de Ofițerul Conformitate, funcție exercitată până în luna octombrie 2023 de către dna Elena Ivaniuc, care a asistat organele de conducere ale Companiei în identificarea, evaluarea, monitorizarea și raportarea riscului de conformitate asociat activității desfășurate de aceasta, prin oferirea de consultanță privind corespunderea activității desfășurate cu prevederile cadrului legal de reglementare, ale normelor și standardelor proprii, ale codurilor de

conduită stabilite și prin furnizarea de informații legate de evoluțiile în acest domeniu precum și implementarea unor măsuri de prevenire a non-conformității.

Funcția de management a riscurilor - asigurată de Risc Manager, fiind exercitată de către dna Lidia Lupu, care asigură furnizarea unei viziuni de ansamblu asupra tuturor riscurilor, participarea la elaborarea cadrului de evaluare și administrare a riscurilor și a sistemelor de măsurare a acestora, implicarea activă la elaborarea strategiilor Companiei (în principal a strategiilor privind gestionarea riscurilor), implementarea politicilor și proceselor corespunzătoare pentru evaluarea riscurilor semnificative.

Funcția de control intern – asigurată de Ofițerul de Control Intern fiind exercitată de către dna Gîrbu Aliona, care asigură coordonarea, identificarea și analiza controalelor interne implementate pentru gestionarea riscurilor asociate activităților și proceselor din cadrul Companiei, sprijină procesul de evaluare a sistemului de control intern cu privire la evaluarea riscurilor operaționale, asigură completarea matricei riscurilor și controalelor de către deținătorii de riscuri, verifică și furnizează recomandări privind eficacitatea controalelor interne și urmărește implementarea acestora.

Funcția actuarială - asigurată de Actuar, care asigură calcularea primelor de asigurare, determinarea valorii rezervelor tehnice, controlarea activelor admise să reprezinte rezervele tehnice, calcularea marjei minime și disponibile de solvabilitate, efectuarea analizei comparative a celor mai bune estimări cu experiența anterioară, exprimarea opiniilor asupra politicii globale de subscriere, exprimarea opiniilor privind pertinenta contractelor de reasigurare.

Funcția actuarială este exercitată de dl Verejan Oleg, care este licențiat conform cerințelor Autorității de Supraveghere. Raportul actuarial pentru anul 2023 va fi întocmit și prezentat către Autoritatea de Supraveghere conform cerințelor Hotărârii CNPF nr. 55/1/2018 privind Regulamentul cu privire la Raportul actuarial al asigurătorului, respectând termenii stabiliți de cadrul normativ.

Funcția de audit intern - asigurată de Auditorul Intern, care asigură evaluarea independentă, imparțială și obiectivă a suficienței și eficienței cadrului de administrare în conformitate cu prevederile cadrului legal și normativ, cu regulamentele interne ale Companiei precum și în raportarea rezultatelor Consiliului de Supraveghere al Companiei, Comitetului de Audit și informarea Organului executiv, în vederea îmbunătățirii indicatorilor de activitate ai Companiei prin aplicarea sistematică și ordonată a metodelor de evaluare și perfecționare a mecanismului de control intern în cadrul Companiei. În anul 2023, conform deciziei Consiliului de Supraveghere al Companiei, Funcția de audit intern a fiind în continuare externalizată și este exercitată de reprezentantul companiei VIG MS din România.

Prin activitatea sa, organul executiv a contribuit la evaluarea sau reevaluarea persoanelor care dețin funcții-cheie. În acest sens, prin hotărârea organului executiv a fost instituită o comisie de evaluare/reevaluare a persoanelor care dețin funcția de conducători ai funcțiilor-cheie. Rapoartele rezultate din evaluarea/reevaluarea persoanelor în cauză fiind prezentate Consiliului de Supraveghere al Companiei pentru aprobare. În conformitate cu noile cerințe ale cadrului normativ, și anume ale Regulamentului privind cerințele față de persoanele cu funcție de conducere, membrii comitetului de audit, persoanele care dețin funcții-cheie în cadrul asigurătorului sau al reasigurătorului, conducătorii sucursalei unui asigurător sau a unui reasigurător din statul terț și față de lichidatorul asigurătorului sau al reasigurătorului în proces de lichidare, titularii funcțiilor cheie urmează a fi confirmați în funcție de către Banca Națională a Moldovei.

Împuternicirile și drepturile ale acționarilor Companiei, organelor ei de conducere sunt stabilite prin Statutul Companiei și regulamentele interne (Regulamentul Consiliului de Supraveghere, Regulamentul Organului executiv, Regulamentul Comitetului de Audit).

Exercitarea acestor împuterniciri și drepturi în perioada raportată sa efectuat conform normelor legale stabilite:

- în mod regulat sau convocat Adunările generale a acționarilor Companiei (adunarea generală ordinară anuală - la data 19.05.2023 și Adunările extraordinare – la data de 18.07.2023);
- în mod regulat au fost ținute ședințele Consiliului de Supraveghere (cel puțin trimestrial) și Comitetului de Audit (cel puțin 2 ședințe anuale);
- ședințele Organului executiv se țin în mod regulat după necesitate, dar nu mai rar decât o dată pe lună.

În conformitate cu Statutul Companiei, Organele de conducere ale Companiei sunt:

- Adunarea generală a acționarilor,
- Consiliul de Supraveghere,
- Comitetul de Audit;
- Organul executiv colegial (Consiliul de Administrație).

Odată cu intrarea în vigoare a Legii nr.92/2022 cu privire la activitatea de asigurare sau de reasigurare (din 01.01.2023), prind derogare de la prevederile Legii nr.1134/1997 privind societățile pe acțiuni, Compania nu este obligată să instituie Comisia de cenzori.

Conform situației la 31.12.2023 numărul acționarilor Companiei este de 3 persoane: 1 persoană juridică și 2 persoane fizice, inclusiv:

Nr. d/o	Nume/denumirea acționarului	Numărul de acțiuni (unități)	Cota în Capitalul social (%)
1	Covanji Natalia	123	0,00655
2	Gordeeva Irina	123	0,00655
3	VIENNA INSURANCE GROUP AG Wiener Versicherung Gruppe	1 877 319	99,9869
TOTAL:		1 877 565	100,000

Consiliul de Supraveghere în actuala componență al Companiei a fost re-ales prin decizia Adunării generale extraordinare a acționarilor din 19.04.2022 pe o perioadă de 3 ani și este compus din 4 persoane.

Astfel, conform situației la 31.12.2023 componența Consiliului de Supraveghere al Companiei a fost următoare:

- d-l Peter Hoefinger, Președinte
- d-na Liane Hirner, membru (care urmează a fi validată în funcție de către BNM)
- d-l Franz Fuchs, membru
- d-l Marek Golebiewski, membru.

Prin hotărârea Adunării generale extraordinare a acționarilor din 18.07.2023, a fost acceptată demisia membrului Consiliului de Supraveghere, totodată și membrul al Comitetului de Audit al dlui Peter Thirring și a fost ales în calitate de membru al Consiliului de Supraveghere dna Liane Hirner și totodată membru și președinte al Comitetului de Audit.

Pentru validarea aprobării, dna Liane Hirner, pentru ambele calități, urmează să obțină aprobarea Băncii Naționale a Moldovei.

Prin decizia Adunării Generale Ordinare a acționarilor ținută la data 19 Aprilie 2019 în baza prevederilor art.31¹ din Legea nr.407/2006 cu privire la asigurări, a fost constituit Comitetul de Audit al Companiei. Conform prevederilor normei legale în cauză, Adunarea generală a acționarilor Companiei a constituit Comitetul de Audit din membrii Consiliului de Supraveghere al Companiei în exercițiu, împuternicire membrilor Comitetului de audit fiind stabilite pentru o perioadă de 3 ani.

Conform deciziei Adunării generale extraordinare a acționarilor din 19.04.2022 a fost realesi membrii Comitetului de Audit al Companiei. Astfel, conform situatiei la 31.12.2023 componenta Comitetului de Audit al Companiei a fost următoare:

dna Liane Hirner Președinte (care urmează a fi validată în funcție de către BNM);
d-l Franz Fuchs, Vice- președinte;
d-l Marek Golebiewski, membru.

Organul executiv al Companiei – Consiliul de administrație este compus din 2 membri: Președinte (Directorul General) și membru (Directorul Financiar). Împuternicirile membrilor organului executiv sunt extinse prin decizia Consiliului de Supraveghere din 24.03.2023 pentru următoare perioadă de activitate de 3 (trei) ani, începând cu data 01.07.2023 și până la 30.06.2026; inclusiv mandatul dlui Dinu Gherasim în calitate de Conducător al Organului executiv – Președintele Consiliului de Administrație și Director general al Companiei și mandatul dlui Andrei Plamadeala în calitate de membru al Consiliului de Administrație și Director Financiar.

Conform situatiei la data 31.12.2023 Contabil –șef al Companiei este dna Aliona Dublea (numita prin Hotărârea Consiliului de Administrație nr.003/22 din 03.01.2022).

Declarațiile membrilor Organului executiv și a Contabilului-a șef al Companiei întocmite în sensul cerințelor art. 120(2), alin. 3) din Legea nr.171/2012 privind piața de capital sunt parte integrantă a prezentului Raport.

VII. EVENIMENTE ULTERIOARE

În anul 2024 Compania va continua dezvoltarea proceselor de evidență contabilă și raportare financiară în SAP și pregătirea pentru implementarea în Republica Moldova a SIRF 17/9, care au un impact pozitiv asupra alienării continuă la normele de evidență contabilă și raportare financiară a Grupului VIG. Compania tinde să devină lider detașat pe piața asigurărilor din Moldova, atât prin profit cât și prin venituri, explorând toate canalele de vânzare. La fel, Compania tinde în continuare să devină un *trendsetter* și un centru de excelență pe piață, fiind recunoscuți în cadrul VIG pentru rezultatele remarcabile.



Dinu Gherasim,
Președintele
Consiliului de Administrație



Andrei Plamadeala,
Membrul
Consiliului de Administrație

9 Aprilie 2024

**DECLARAȚIA
PERSOANELOR RESPONSABILE
ALE COMPANIEI DE ASIGURĂRI
“DONARIS VIENNA INSURANCE GROUP” SA
(întocmită în sensul cerințelor art. 120 alin. (2), alin. (3)
din Legea nr.171/2012 privind piața de capital)**

Subsemnații – persoanele responsabile în cadrul Companiei de Asigurări “Donaris Vienna Insurance Group” SA (în cele ce urmează **“Compania”**)

- Dinu Gherasim, Director General și Președintele Consiliului de Administrație,
- Andrei Plămădeală, Director Financiar și membru al Consiliului de Administrație,
- Dublea Aliona, Contabil-șef,

prin prezenta Declarație

- confirmăm că, din punctul nostru de vedere, situațiile financiare pentru anul 2023 sunt întocmite conform cerințelor legislației în vigoare a Republicii Moldova și oferă o imagine corectă asupra activului și pasivului, asupra situației financiare și a rezultatului financiar ale Companiei;
- confirmăm că Raportul de activitate prezentat de către Organul executiv pentru exercițiul financiar 2023 reflectă corect evoluția și rezultatele de activitate ale Companiei în perioada de gestiune raportată, precum și evenimentele ulterioare
- considerăm că principalele riscuri și incertitudini cu care se confruntă Compania în activitatea sa sunt:
 - efectele crizei globale generate de situația instabilă politică în regiune generată de războiul în Ucraina, declanșat de Federația Rusă, precum și criza economică generată de acest eveniment, inclusiv procesele inflaționiste în creștere și, ca consecință, insecuritatea crescută asociată activității operaționale;
 - evoluția precară a economiei naționale, imprevizibilitate macroeconomică și instabilitatea pieței de asigurări;
 - prezența redusă a investițiilor străine directe pe piața asigurărilor, fapt care reduce interesul competitorilor pentru implementarea și conformarea la cele mai bune practici în sistemul de guvernare corporativă și activitate;
 - riscurile financiare, inclusiv riscul valutar, riscul de lichiditate;
 - riscurile IT, inclusiv riscuri de securitate informațională,
 - impactul modificărilor normelor regulatorii legate de intrarea în vigoare a legii nr.92/2022 cu privire la activitatea de asigurare și de reasigurare; inclusiv schimbarea autorității de supraveghere; modificarea legislației fiscale și contabile


Dinu Gherasim
Director General


Andrei Plămădeală
Director Financiar


Aliona Dublea,
Contabil-șef

Chișinău,

9 Aprilie 2024