

PIAȚA DE ASIGURĂRI ȘI STRATEGIA DE MARKETING ÎN REPUBLICA MOLDOVA

*Prof. univ. dr. hab. Tatiana MANOLE;
Drd. Angela MAGLA, UTM*

În acest articol, autorii cercetează piața de asigurări din Republica Moldova. Acest fenomen trece printr-o perioadă de aprigă concurență, ceea ce duce la întărirea poziției unor companii și slăbirea altora. Acest proces este benefic pentru asigurați, fiind mai siguri în solvabilitatea companiilor de asigurări. Autorii indică că la diferite tipuri de asigurări, conform legislației, se aplică coeficienți de diferențiere.

Tendința de dezvoltare a pieței de asigurări din Moldova este determinată de o serie de indicatori, ce caracterizează calitatea serviciilor prestate de companiile locale de asigurare și, înainte de toate, de capacitatea financiară a acestora de a-și onora obligațiunile asumate. Cel mai reprezentativ indicator al dezvoltării industriei asigurărilor rămâne a fi volumul total al primelor de asigurare subscrise (inclusiv primele primite în reasigurare), care pe parcursul perioadei de studiu se află în continuă ascensiune. Cerințele față de asigurători urmăresc, în primul rând, consolidarea pieței asigurărilor, protejarea intereselor asiguraților, evaluarea prudentă a riscurilor și consolidarea stabilității companiilor de asigurări.

Cuvinte-cheie: *asigurător, asigurat, piața serviciilor de asigurare, asigurări de viață, asigurări generale, coeficienți, capital social*

Republica Moldova se caracterizează printr-un proces de consolidare a pieței de asigurări. Piața serviciilor de asigurare din R. Moldova, similar altora, este caracterizată de ritmuri dinamice de creștere. Aspectul concurențial al pieței, adaptarea cadrului juridic, introducerea unor norme obligatorii și majorarea taxelor la serviciile obligatorii existente, precum și dezvoltarea sectoarelor conexe, cum sunt serviciile leasing, comercializarea autoturismelor și creditarea ipotecară reprezintă factori ce vor asigura dezvoltarea durabilă și continuă.

O inovație e și divizarea clară a asigurărilor de viață de asigurările generale nu doar la capitolul structurii serviciilor de asigurare, dar și a tipului de activitate pe care îl poate desfășura companiile de asigurări, exclusiv asigurările de viață sau asigurările generale.

Piața asigurărilor urmează să suporte modificări structurale în următorii ani drept efect al noii Legi cu privire la asigurări nr. 407 din 21.12.2006, potrivit căreia asigurătorii care, la data intrării în vigoare a prezentei legi, dețin licențe pentru practicarea activității de asigurare, vor trebui să se conformeze prevederilor art.8, art.20 alin.(1) și art.31 alin.(6) în termen de 5 ani de la

INSURANCE MARKET AND MARKETING STRATEGY IN THE REPUBLIC OF MOLDOVA

*Dr. Hab. Univ. Prof. Tatiana MANOLE;
PhD candidate Angela MAGLA, TUM*

This article contains a research on insurance market of the Republic of Moldova. It faces a period of strong competition which strengthens the position of certain companies and worsens other companies' position. This process has a positive impact on insured persons, who are surer of the insurance companies' solvency. The authors state that differentiation coefficients are applied to different insurance types according to legislation.

The development tendency in the Moldovan insurance market is determined by a series of indicators characterizing the quality of services rendered by local insurance companies and first of all by their financial ability to fulfill assumed obligations. The most significant indicator of insurance industry development remains the total volume of subscribed insurance premiums (incl. reinsurance premiums), which was continuously growing during the research period. The requirements established for insurers are meant first of all to strengthen the insurance market, protect the insureds' interests, carefully assess the risks and improve the sustainability of insurance companies.

Key-words: *insurer, insured, insurance market, life insurance, general insurance, coefficients, share capital.*

The Republic of Moldova is experiencing the strengthening of insurance market. Just like in other countries, the Moldovan insurance market is characterized by a dynamic growth. The market competition, legal framework adjustment, implementation of mandatory norms and increase in fees for existing mandatory services, as well as the development of connected arrears, such as leasing services, auto sales and mortgage lending are the factors ensuring a sustainable and continuous development.

The clear separation between life insurance and general insurance is an innovation not only from the viewpoint of structure of insurance services but also from the viewpoint of activity type that can be carried out by insurance companies, excluding life insurance or general insurance.

The insurance market will experience structural changes in the following years driven by the new Law on insurance no. 407 of 21.12.2006, which stipulates that insurers holding insurance licenses at the time when respective Law becomes effective will have to

data intrării în vigoare a prezentei legi, urmând să dispună de un *capital social nu mai mic de:*

- 4 milioane de MDL – peste 1 an de la data intrării în vigoare a prezentei legi (06 aprilie 2008);
- 6 milioane de MDL – peste 2 ani de la data intrării în vigoare a prezentei legi (06 aprilie 2009);
- 9 milioane de MDL – peste 3 ani de la data intrării în vigoare a prezentei legi (06 aprilie 2010);
- 12 milioane de MDL – peste 4 ani de la data intrării în vigoare a prezentei legi (06 aprilie 2011);
- 15 milioane de MDL – peste 5 ani de la data intrării în vigoare a prezentei legi (06 aprilie 2012).

În același timp, pentru diferite tipuri de asigurări se aplică următorii coeficienți:

- coeficientul 1 – pentru activitate de asigurări generale;
- coeficientul 1,5 – pentru activitate de asigurări de viață;
- coeficientul 2 – pentru activitate de reasigurare exclusivă.

Datorită acestei legi, piața asigurărilor ar trebui să se restrângă estimativ până la 20-23 de companii. Numărul lor deja s-a diminuat de la 38 în 2004 la 24 (care practic activitate în domeniul asigurărilor) în anul 2010.

Piața Republicii Moldova este mică, dar interesantă pentru operatorii internaționali. Acest fapt este certificat de practicarea investițiilor de portofoliu. O cotă substanțială a liderului pieței asigurărilor „MOLDASIG”, pe parcursul anului 2008, a fost achiziționată de către compania rusă „Rosgosstrah”. În anul 2009 a fost înregistrat un nou operator pe piața asigurărilor din RM, și anume compania „GRAWE CARAT Asigurări”, ca rezultat al fuziunii companiei „GRAWE Asigurări de Viață” și „CARAT”. De asemenea, pe piața moldovenească de asigurări a intrat asigurătorul european „Vienna Insurance Group” (VIG) prin preluarea Societății de asigurări-reasigurări „DONARIS GROUP”, care este printre liderii pieței după volumul primelor subscrise. VIG este unul dintre liderii pieței de asigurări din Europa Centrală și de Est, fiind prezentă în 22 de țări, cu sediul central la Viena.

În viitorul apropiat, se așteaptă încheierea tranzacțiilor care vor implica companii străine cu renume. Un exemplu este cazul companiei „EXIM-ASINT”, care încearcă să atragă în Moldova grupul de companii din Israel „HAREL”. În Israel compania ocupă poziția a treia pe piața asigurărilor.

Intrarea pe piață a investitorilor străini va duce la consolidarea treptată a companiilor de asigurări și ar putea crește nu doar capacitatea de asigurare și durabilitatea financiară, dar va oferi și o oportunitate de a

conform to provisions of art.8, art.20 paragraph (1) and art.31 paragraph (6) within 5 years after effectiveness of respective Law, meaning that they will have to posses *share capitals in amounts not less than:*

- MDL 4 Mil. – 1 year after respective Law becomes effective (April 06, 2008);
- MDL 6 Mil. – 2 years year after respective Law becomes effective (April 06, 2009);
- MDL 9 Mil. – 3 year after respective Law becomes effective (April 06, 2010);
- MDL 12 Mil. – 4 years year after respective Law becomes effective (April 06, 2011);
- MDL 15 Mil. – 5 years year after respective Law becomes effective (April 06, 2012).

Concomitantly, the following coefficients are applied for different types of insurances:

- coefficient 1 – for activity implying general insurance;
- coefficient 1.5 – for activity implying life insurance;
- coefficient 2 – for activity implying exclusive reinsurance.

Due to this Law, the insurance market will have to reduce to 20-23 companies. Their number has already decreased from 38 in 2004 to 24 (carrying out insurance activity) in 2010.

The Moldovan market is small but rather interesting for international operators. This is confirmed by portfolio investments. A significant share of the market’s leader „MOLDASIG” was purchased by the Russian company „Rosgosstrah” in 2008. In 2009 a new operator entered the Moldovan insurance market, and namely „GRAWE CARAT Asigurări”, which was founded through merger of „GRAWE Asigurări de Viață” and „CARAT”. The European insurer Vienna Insurance Group (VIG) has also entered the Moldovan insurance market through takeover of insurance-reinsurance company „DONARIS GROUP”, which is among the market leaders by volume of subscribed premiums. VIG is one of the leaders of the insurance market from Central and Eastern Europe having presence in 22 countries and the Head Office in Vienna.

The conclusion of transactions involving famous foreign companies is expected in the nearest future. An example is „EXIM-ASINT” which is trying to attract the Israeli group “HAREL” to the Republic of Moldova. It holds the third position on insurance market in Israel.

The foreign investors’ market entry will gradually strengthen the insurance companies and will not only increase the insurance capacity and financial sustainability but will also provide an opportunity for improving the quality of insurance services in Moldova.

The development tendency in the Moldovan insurance market is determined by a series of

îmbunătăți calitatea serviciilor de asigurare locale.

Tendința de dezvoltare a pieței de asigurări din R. Moldova este determinată de o serie de indicatori, ce caracterizează calitatea serviciilor prestate de companiile locale de asigurare și, înainte de toate, de capacitatea financiară a acestora de a-și onora obligațiunile asumate. Cel mai reprezentativ indicator al dezvoltării industriei asigurărilor rămâne a fi volumul total al primelor de asigurare subscribe (inclusiv primele primite în reasigurare), care pe parcursul perioadei de studiu se află în continuă ascensiune.

Volumul total al primelor subscribe de societățile de asigurări, în anul 2008, a fost de 837 228 mii lei, în creștere cu 15,6% față de anul precedent, în conformitate cu datele Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF). În mărime absolută, valoarea primelor subscribe a consemnat o creștere cu 113 mln. lei în 2008 față de 2007. Însă atât în mărimi absolute, cât și în cele relative creșterea este mai redusă decât în anul 2007, când volumul primelor subscribe a fost cu 165,2 mln. lei mai mare decât în 2006. Volumul primelor de asigurare în anul 2009 a fost de 816,5 mln. lei și la finele anului 2010 acest indicator se cifrează la 914,7 mln. lei.

Însă creșterea primelor încasate este de fapt atrasă de conjunctura evolutivă a creșterii economiei naționale integral și mai puțin de aspectul calitativ de consolidare a pieței de asigurări. Astfel, prin implementarea reformei în domeniul asigurărilor se tinde spre transformarea sectorului existent de asigurări într-o industrie modernă, care să permită realizarea funcției primare a asigurărilor: gestionarea prudentă a riscurilor, astfel încât să se garanteze capacitatea de a satisface, în orice moment, angajamentele față de deținătorii de polițe. Pornind de la această premisă, consolidarea sistemului asigurărilor are o importanță majoră în asigurarea funcționării stabile a acestuia.

Ținând cont de acest fapt, se depun eforturi orientate spre *sporirea supravegherii prudentiale și stabilității companiilor de asigurări din republică prin majorarea exigențelor în special în partea ce ține de:*

- implementarea normelor de prudență financiară, de formare și plasare a rezervelor de asigurare și normativelor de solvabilitate recunoscute la nivel internațional, care va contribui la susținerea gradului de siguranță a sistemului asigurărilor;
- reorganizarea companiilor de asigurări în forma de societăți pe acțiuni, care va duce nemijlocit la ridicarea gradului de responsabilitate față de consumatorii produselor de asigurare, instituirea procedurilor de control intern și guvernare corporativă;
- automatizarea și informatizarea activității participanților profesioniști al pieței asigurărilor, inclusiv în domeniul ținerii evidenței contabile, care va permite ridicarea nivelului transparenței operațiunilor efectuate de către companiile de asigurări, accelerarea

indicators characterizing the quality of services rendered by local insurance companies and first of all by their financial ability to fulfill assumed obligations. The most significant indicator of insurance industry development remains the total volume of subscribed insurance premiums (incl. reinsurance premiums), which was continuously growing during the research period.

According to the data of the National Commission of Financial Market (CNPF) the total volume of premiums subscribed by insurance companies amounted to MDL 837 228 000 in 2008, recording an increase by 15,6% compared with previous year. In absolute terms the value of subscribed premiums increased by MDL 113 mil. in 2008 compared to 2007. But both in absolute and relative terms the increase is smaller than in 2007, when the volume of subscribed premiums increased by MDL 165,2 mil. compared with 2006. In 2009 the volume of insurance premiums was MDL 816,5 mil. and by the end of 2010 it reached MDL 914,7 mil.

However, the increase in subscribed premiums was mainly driven by a general growth of national economy and less by the strengthening of insurance market. Thus, the implementation of insurance reform aims to turn the existing insurance market into a modern industry allowing the fulfillment of the insurance's primary function and namely the careful risk management able to guarantee the fulfillment of obligations towards insurance policy holders any time. Starting from this precondition, the strengthening of insurance system is extremely important for its stable functioning.

Taking into account the above mentioned, efforts are made in order to *increase prudential supervision and sustainability of Moldovan insurance companies through more severe requirements, especially referring to:*

- implementation of internationally recognized financial prudence norms, standards for insurance reserve formation and placement and solvency norms, which will maintain the level of insurance system security;
- reorganization of insurance companies into joint stock companies, which will increase the level of responsibility towards insurance product consumers and will lead to institution of internal control procedures and corporate governance;
- automation and informatization of the activity carried out by professional participants in insurance market, including bookkeeping, which will allow the improvement of transparency in operations performed by insurance companies, acceleration of processes involving data elaboration, processing and analysis, as well

proceselor de elaborare, prelucrare și analiză a informației, precum și crearea unei baze de date la nivel național pentru unele tipuri de asigurări.

Aceste și alte cerințe, urmăresc, în primul rând, consolidarea pieței asigurărilor, protejarea intereselor asiguraților, evaluarea prudentă a riscurilor și ridicarea stabilității companiilor de asigurări.

as the creation of a national database for some insurance types;

These and other requirements pursue first of all the strengthening of insurance market, protection of insureds' rights, careful risk assessment and improvement of insurance companies' sustainability.

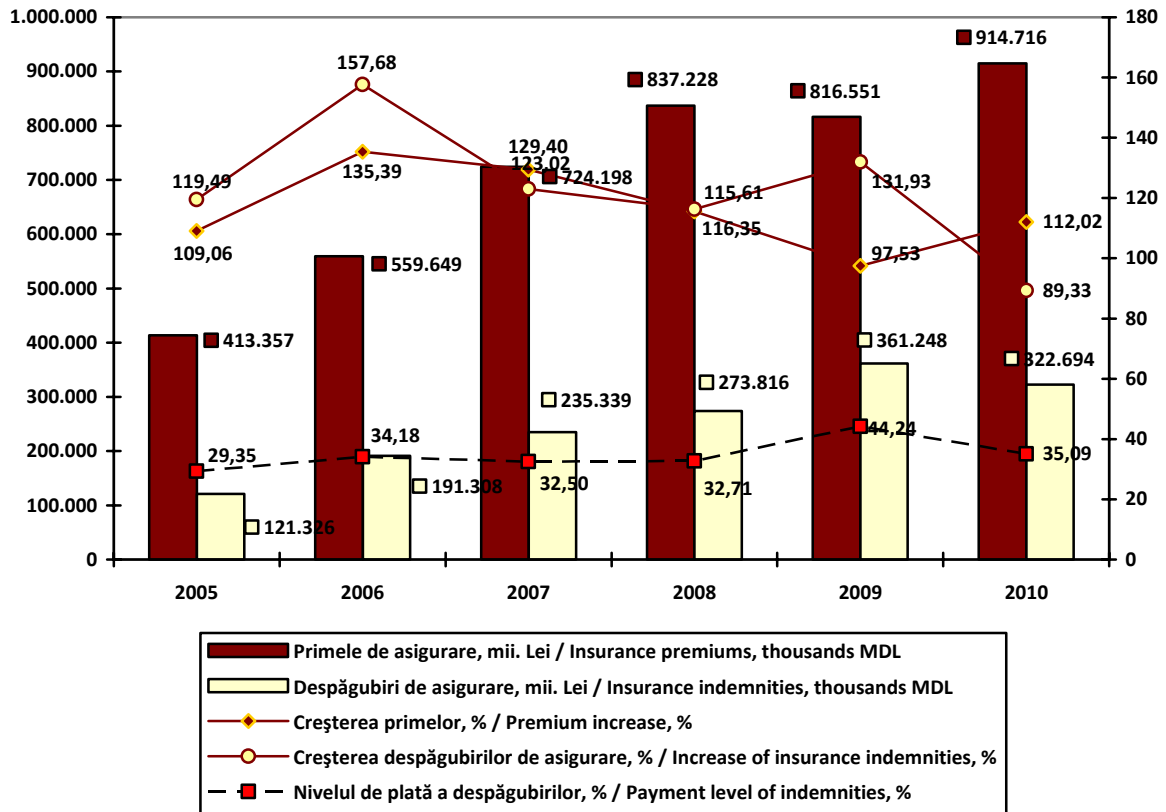


Figura 1. Dinamica primelor și despăgubirilor de asigurare/
Figure 1. Dynamics of insurance premiums and indemnities

Sursa: Comisia Națională a Pieții Financiare (CNPF) /

Source: National Commission of Financial Market (NCFM)

Conform datelor prezentate în figura 1, vedem că volumul primelor brute subscrise pentru anii 2005-2008 a crescut cu 423 871 mii lei, de la 413 357 mii lei, în anul 2005, până la 837 228 mii lei, în anul 2008. Volumul primelor brute subscrise în anul 2009 constituie 816 551 mii lei, înregistrând o scădere în perioada de referință cu 20 677 mii lei față de rezultatele anului 2008. Piața asigurărilor în cursul anilor 2005-2008 a crescut simțitor (2008/2005), și anume cu 202,54% (2008/2005), iar în perioada 2008-2009 înregistrează o scădere. Din diagramă (fig. 1) observăm că ritmul de creștere nu a fost stabil pe parcursul întregii perioade. Deci, se observă fluctuații importante, în anul 2006 (creșteri de 135,39%), și la fel de importante scăderi ale ritmului de creștere, în anul 2007 (129,40%).

According to data provided in figure 1, one can see that the gross premiums subscribed for 2005-2008 increased by MDL 423 871 000, from MDL 413 357 000 in 2005 to MDL 837 228 000 in 2008. The volume of gross premiums subscribed in 2009 was MDL 816 551 000, recording a decrease by MDL 20 677 000 in the reference period compared with 2008. In the period from 2005 to 2008 the insurance market experienced a significant increase (2008/2005) of 202,54% (2008/2005), while in the period from 2008 to 2009 it recorded a decrease. The chart no.3.1, shows that the growth rhythm was not stable at all during the whole research period. Thus, important movements can be seen in 2006 (increase of 135,39%) and decreases of same importance in the growth rhythm can be seen in 2007 (129,40%).

Se simte o îmbunătățire a încasării primelor la unele companii de asigurări la sfârșitul anului 2010. Informația o prezentăm în topul celor 10 companii după volumul încasărilor, expuse în tabelul 1.

By the end of 2010 some insurance companies experienced an increase in premium volume. Table 1 contains information on top 10 insurance companies by premium volume.

Tabelul 1 / Table 1

**Topul asiguratorilor după volumul primelor încasate la finele anului 2010/
Top of insurers by volume of premiums received at end 2010**

Nr. crit./ No.	Compania de asigurări/ Insurance company	Primele încasate, lei/ Premiums received, MDL	Cota de piață, %/ Market share, %
1	MOLDASIG	262 202 025	28,66
2	ASITO	191 097 016	20,89
3	GRAWE CARAT ASIGURĂRI	104 738 882	11,45
4	DONARIS-GRUP	69 546 552	7,60
5	MOLDCARGO	48 044 925	5,25
6	ACORD-GRUP	34 426 311	3,76
7	EUROASIG -GRUP	32 146 842	3,51
8	EXIM-ASINT	22 172 803	2,42
9	MOLDOVA-ASTROVAZ SRL	21 796 236	2,38
10	KLASSIKA ASIGURĂRI	21 048 084	2,30
	Alți asiguratorii / Other insurers	107 496 102	11,75
	Total piața / Total market	914 715 778	100,00

Sursa: elaborată de autori în baza informației de la CNPF/

Source: developed by authors based on NCFM data

Pe parcursul anului 2010, observăm o creștere a primelor de asigurare subscribe corespunzător nivelului de 112,02% (vezi fig. 1).

The subscribed insurance premiums saw an increase of 112,02% during 2010 (see figure 1).

La finele anului 2010, MOLDOVA-ASTROVAZ ocupă locul 9 în ceea ce privește volumul primelor încasate.

At the end of 2010, MOLDOVA-ASTROVAZ held the 9th position by premium volume.

Pentru riscurile asigurate conform contractelor încheiate, societățile de asigurare achită asiguraților sume ce reprezintă despăgubiri de asigurare în cazul producerii unor daune asigurate. Astfel, pe parcursul anilor 2005-2008 volumul despăgubirilor de asigurare a crescut cu 152 490 mii lei, de la 121 326 mii lei – în anul 2005 până la 273 816 mii lei – în anul 2008.

When an insured event occurs, the insurance companies pay to insured persons, for the risks covered under concluded insurance agreements, amounts of money as insurance indemnity. Thus, during 2005 to 2008 the volume of insurance indemnities increased by MDL 152 490 000, from MDL 121 326 000 in 2005 to MDL 273 816 000 in 2008.

Pe parcursul anului 2010, volumul total al despăgubirilor au constituit 322 694 mii lei. Creșterea volumului total al despăgubirilor pentru perioada de 3 ani în mărime de 225,69% depășește volumul primelor de asigurare subscribe cu 23,15 p. p., ceea ce reprezintă un factor indirect negativ ce indică scăderea rentabilității și creșterea pierderilor pieței de asigurare în RM.

The total volume of insurance indemnities stood at MDL 322 694 000 during 2010. The increase in the total indemnities volume for 3 years by 225,69% exceeds the volume of subscribed insurance premiums by 23,15 p.p., revealing a negative indirect factor which shows a decrease in profitability and an increase of losses on Moldovan insurance market.

În tabelul 2 prezentăm topul celor 10 companii după volumul despăgubirilor la finele anului 2010.

Table 2 contains information of top 10 insurance companies by indemnities volume by the end of 2010.

Analog ritmului de creștere a primelor de asigurare subscribe, ritmul de creștere a despăgubirilor înregistrează cea mai mică valoare în anul 2008, la nivelul de 116,35%, și cel mai înalt nivel în anul 2006 (157,68%). În anul 2005, ritmul de creștere a despăgubirilor (119,49%) a depășit ritmul de creștere a primelor de asigurare subscribe cu 10,43 p.p., în anul 2006 (157,68%) – cu 22,29 p.p. Punctul de cotitură în această tendință negativă de creștere a constituit anul

Similar to the growth rhythm of subscribed insurance premiums, the growth rhythm of indemnities recorded the lowest value in 2008 with 116,35% and the highest value in 2006 (157,68%). In 2005 the indemnities growth (119,49%) exceeded the subscribed premium growth by 10,43 p.p. and in 2006 (157,68%) by 22,29 p.p. The turning point of this negative growth tendency was experienced in 2007, when the total volume of indemnities reached

2007, în care volumul total al despăgubirilor a atins 123,02%, or by 6,38 p.p. less than the growth of nivelul de 123,02%, ceea ce este la un nivel mai scăzut decât ritmul de creștere a primelor de asigurare subscribe cu 6,38 p.p. În anul 2008, ritmul de creștere atât al primelor de asigurare subscribe (115,61%, cât și al despăgubirilor de asigurare (116,35%) se găsește aproximativ la același nivel, cu depășirea ritmului de creștere al despăgubirilor de asigurare totale față de cel al primelor subscribe cu 0,74 p.p. (vezi fig. 1).

Tabelul 2 / Table 2

**Topul asiguratorilor după volumul despăgubirilor plătite la finele anului 2010/
Top of insurers by volume of indemnities paid at end 2010**

Nr. crit./ No	Compania de asigurări / Insurance company	Despăgubiri plătite, lei/ Indemnities paid, MDL	Cota de piață, %/ Market share, %
1	MOLDASIG	102 776 247	31,85
2	ASITO	64 185 717	19,89
3	DONARIS-GRUP	25 991 601	8,05
4	GRAWE CARAT ASIGURĂRI	23 383 678	7,25
5	MOLDCARGO	18 794 867	5,82
6	EXIM-ASINT	11 481 672	3,56
7	MOLDOVA-ASTROVAZ SRL	11 374 381	3,52
8	EUROASIG-GRUP	10 674 122	3,31
9	VICTORIA ASIGURĂRI	4 885 822	1,51
10	KLASSIKA ASIGURĂRI	9 684 621	3,00
	Alți asigurători/ Other insurers	39 461 427	12,23
	Total piața/ Total market	322 694 155	100,00

Sursa: elaborată de autori în baza informației de la CNPF/

Source: developed by authors based on NCFM data

În cursul perioadei analizate se observă o fluctuație a nivelului de plăți. În anul 2005 indicatorul respectiv constituia 29,35%, menținându-și tendința de creștere și pe parcursul anului 2006, atingând nivelul de 34,18%. În anul 2007, situația s-a schimbat înregistrându-se o ușoară scădere. Astfel, acest indicator a înregistrat nivelul de 32,50% (mai mic decât în 2006 cu 1,68 p.p.). Ulterior, observăm din nou o creștere, astfel încât la finele anului 2009 acest indicator a atins nivelul de 45,49% (cu 11,31 p. p. față de nivelul înregistrat în anul 2006) (vezi fig. 1)

Pentru a evidenția ce factorii au influențat asupra creșterii instabile a pieței și fluctuației indicatorilor respectivi, trebuie să examinăm structura pieței și indicatorii respectivi pe tipuri de asigurări (vezi fig. 2).

În structura portofoliului de prime subscribe pentru perioada anului 2009 se observă o tendință de reducere a cotei primelor subscribe pe riscurile primite în reasigurare (2005: 4,62%) și a cotei primelor subscribe pe asigurările benevole de răspundere civilă (2005: 31,28%), diminuându-se respectiv cu 4,28 p. p. și 23,78 p.p. Cotele primelor subscribe pe asigurările benevole de persoane și cel prin efectul legii sunt în continuă creștere, majorându-se comparativ cu anul 2005 respectiv cu 2,22 p.p. și 21,89 p.p. Cota primelor de asigurare subscribe pe asigurările benevole de bunuri în totalul primelor de asigurare subscribe a înregistrat o creștere față de anul 2005 cu 3,96 p.p., dar s-a diminuat comparativ cu anul 2008 cu 3,18 p.p.

The payments growth also recorded some fluctuations during the research period. In 2005 the payments growth was 29,35%, having the same positive trend in 2006, when it reached 34,18%. The situation changed in 2007, when there was a light decrease in payments. Thus, the payments growth reached 32,50% in 2007 (by 1,68 p.p. less than in 2006). Later, a new increase can be seen at the end of 2009 when this indicator reached 45,49% (by 11,31 p.p. more than in 2006) (see figure1).

In order to emphasize that factors which caused instable market growth and fluctuation of respective indices, the market structure and mentioned indices must be considered by insurance type (see figure 2).

The structure of subscribed premium portfolio in 2009 shows a decrease in the share of subscribed premiums on reinsurance risks (2005: 4,62%) and the share of subscribed premiums on voluntary civil liability insurance (2005: 31,28%) by 4,28 p.p. and 23,78 p.p. respectively. The share of subscribed premiums on voluntary personal insurance and compulsory insurance continued to grow and recorded an increase by 2,22 p.p. and 21,89 p.p. respectively compared with 2005. The share of subscribed premiums on voluntary insurance of goods from total subscribed premiums increased by 3,96 p.p. compared with 2005, but reduced by 3,18 p.p. compared with 2008.

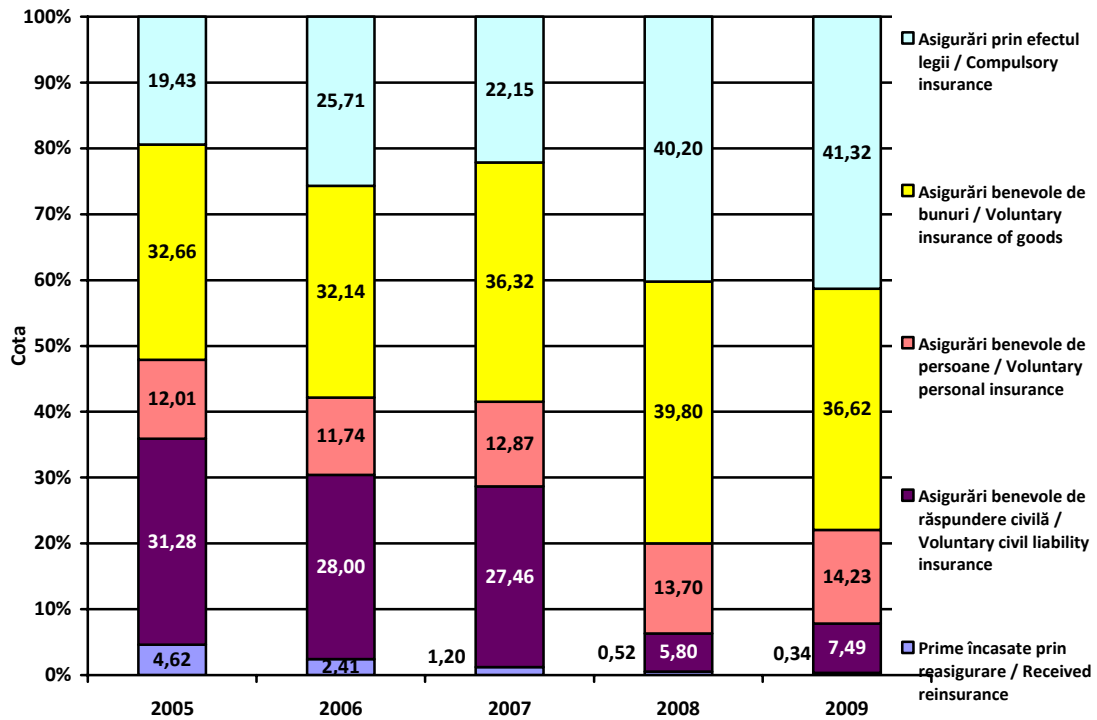


Figura 2. Dinamica structurii primelor de asigurare /
Figure 2. Dynamics of insurance premium structure

Sursa: Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF) /
Source: National Commission of Financial Market (NCFM)

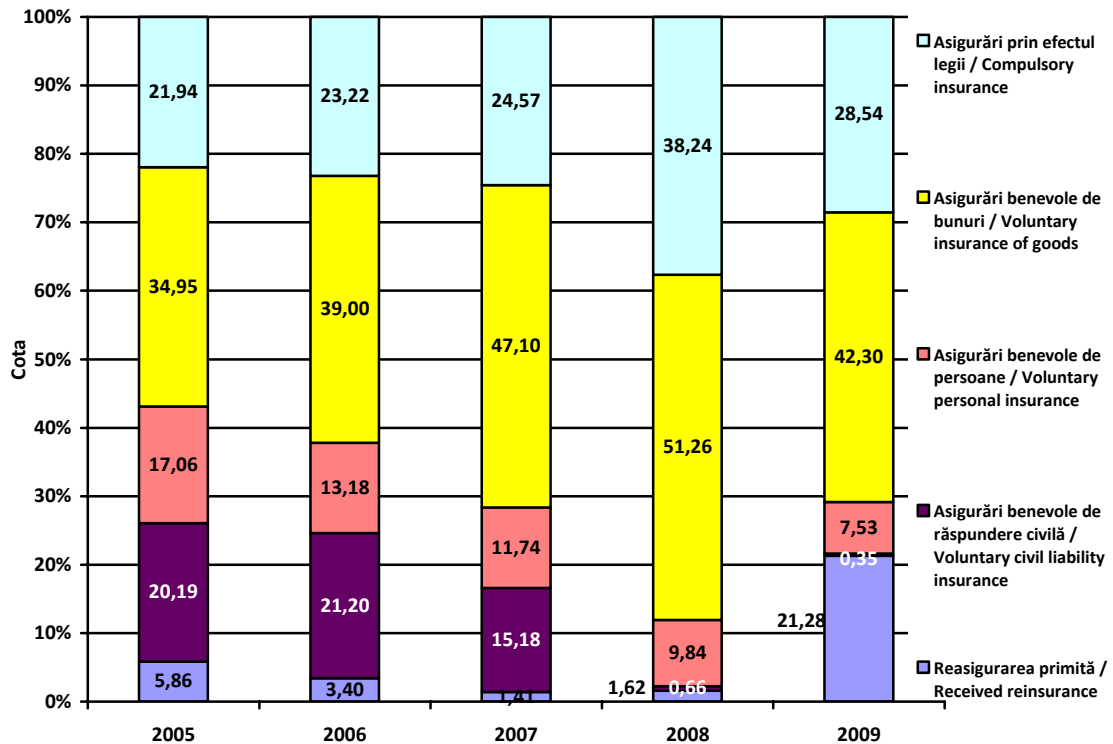


Figura 3. Dinamica structurii despăgubirilor de asigurare /
Figure 3. Dynamics of insurance indemnity structure

Sursa: Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF) /
Source: National Commission of Financial Market (NCFM)

În structura despăgubirilor de asigurare plătite se observă o reducere a cotei despăgubirilor pe asigurările benevole de persoane (2005: 17,06%) și pe asigurările de răspundere civilă (2005: 20,19%), respectiv cu 9,53 p. p. și 19,84 p.p. Cota despăgubirilor plătite pe riscurile primite în reasigurare în totalul despăgubirilor de asigurare plătite a înregistrat o creștere comparativ cu anul 2005, și anume cu 15,42 p.p. Cotele despăgubirilor de asigurare, plătite pe asigurările benevole de bunuri, și asigurările prin efectul legii înregistrează o creștere față de anul 2005 respectiv cu 7,35 p.p. și 6,60 p.p., dar s-au diminuat comparativ cu anul 2008 respectiv cu 8,96 p.p. și 9,7 p.p.

De menționat faptul că pe anumite tipuri de asigurări se observă o deviere semnificativă a valorilor atât în structura primelor de asigurare subscrise, cât și în cea a despăgubirilor de asigurare plătite. Astfel, cota asigurărilor benevole de bunuri în structura despăgubirilor de asigurare plătite la finele anului 2009 (42,30%) depășește cota acestora în structura primelor de asigurare subscrise (36,62%), și anume cu 5,68 p.p. O deviere semnificativă se atestă și în cadrul activității de reasigurare, unde cota despăgubirilor (21,28%) depășește cota primelor subscrise (0,34%) cu 20,94 p.p.

Un indicator important pentru compania de asigurări sunt activele pe care le posedă și le utilizează compania. Mai jos prezentăm evoluția activelor totale și activelor nete ale companiilor de asigurări din RM, caracterizată printr-o trend pozitiv (vezi figura 4). Aici este prezentată evoluția activelor totale și activelor nete ale companiilor de asigurări din RM, caracterizată printr-o trend pozitiv.

În perioada analizată, activele totale pe piața asigurărilor au crescut de la 604 734, în anul 2005, până la 1 886 398 mii lei, în perioada anului 2010. Creșterea activelor totale s-a menținut la nivelul de 120-140% în an. Astfel, comparativ cu perioadele precedente, activele totale s-au majorat:

- în anul 2005 cu 159 652 mii lei;
- în anul 2006 cu 236 494 mii lei;
- în anul 2007 cu 173 329 mii lei;
- în anul 2008 cu 319 370 mii lei.
- în anul 2009 cu 201 370 mii lei.

Potrivit datelor înregistrate la finele anului 2009, cota activelor totale ale companiei MOLDOVA-ASTROVAZ în totalul activelor companiilor de asigurări a constituit 3,86%, ceea ce poziționează compania pe locul cinci în topul celor 10 asigurători.

A decrease in the share of indemnities on voluntary personal insurance (2005: 17,06%) and civil liability insurance (2005: 20,19%) by 9.53 p.p. and 19,84 p.p. respectively can be seen in the structure of insurance indemnities paid. The share of indemnities paid on reinsured risks in total insurance indemnities increased by 15,42 p.p. compared with 2005. While the share of insurance indemnities paid on voluntary insurance of goods and compulsory insurance increased by 7,35 p.p. and 6,60 p.p. respectively compared with 2005, but decreased by 8,96 p.p. and 9,7 p.p. respectively as compared to 2008.

It is worth mentioning that a significant variation of values can be seen for certain insurance types both in terms of insurance premium structure and insurance indemnity structure. Thus, the share of voluntary insurance of goods in the insurance indemnity structure at end 2009 (42,30%) exceeds by 5,68 p.p. its share in subscribed premium structure (36,62%). A significant deviation can be observed as regards reinsurance activity, where the indemnities share (21,28%) exceeds by 20,94 p.p. the share of subscribed premiums (0,34%).

Important indicators for the insurance company are its possessed and used assets. Below we give the diagram on the evolution of total and net assets of the companies of the Republic of Moldova, described as being a favorable trend (see figure 4). Here is presented the evolution of total assets and net assets.

In the period submitted for analysis the total assets on the insurance market have shown an increase from 604 734 in the year 2005 to 1 886 398 thousands of MDL in 2010. The growth of total assets remained at the level of 120-140% per year. So, as compared to the previous periods the total assets increased: as follows

- in 2005 by 159 652 thousands MDL;
- in 2006 by 236 494 thousands MDL;
- in 2007 by 173 329 thousands MDL;
- in 2008 by 319 370 thousands MDL;
- in 2009 by 201 370 thousands MDL.

According to data at the end of the year 2009 the share of total assets of MOLDOVA-ASTROVAZ company in the total of insurance companies assets made up 3,86%, which is fifth place in the top 10 insurers.

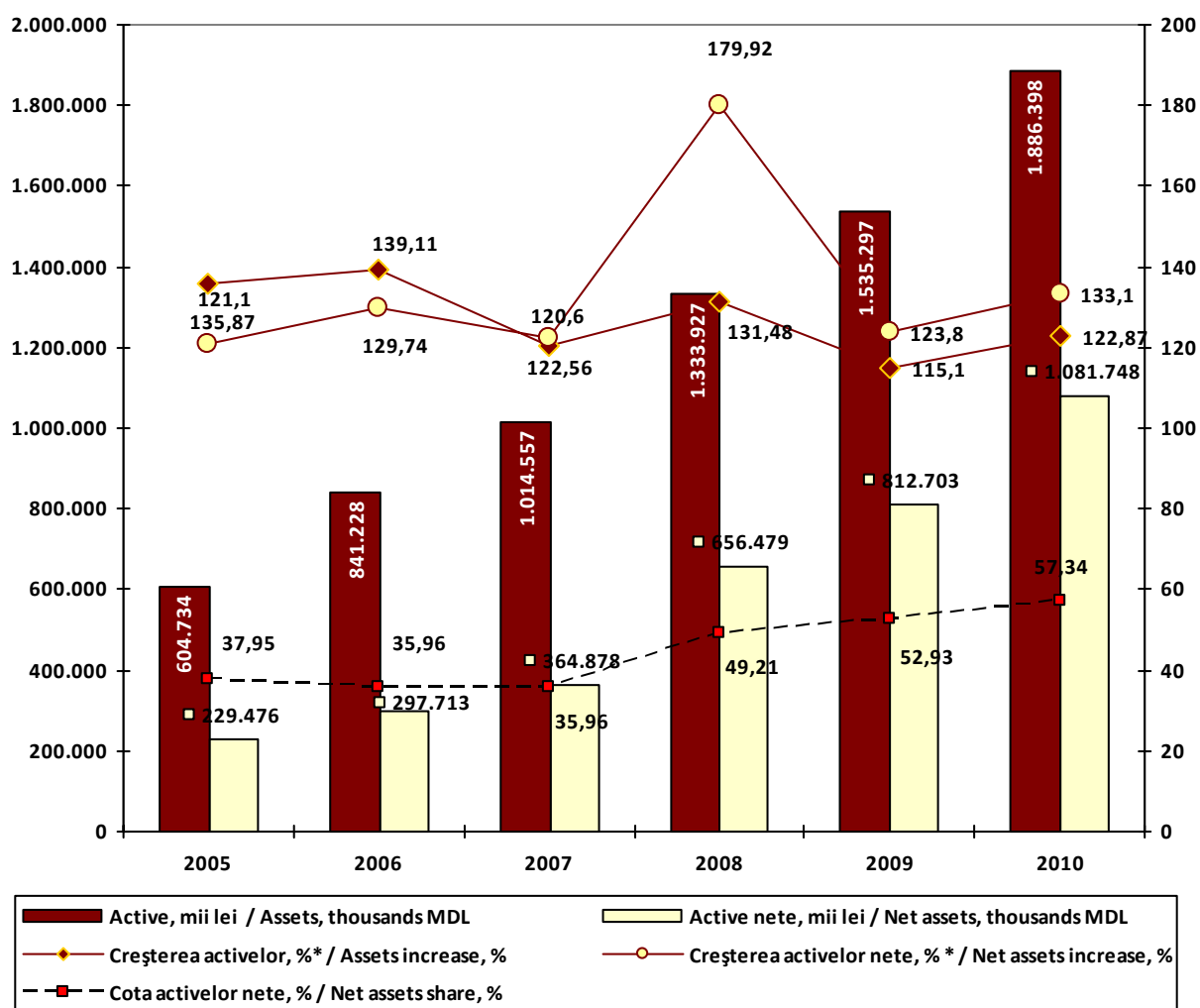


Figura 4. Evoluția activelor totale și activelor nete ale companiilor de asigurări din RM/

Figure 4. Evolution of total assets and net assets of insurance companies in the RM

* – creșterea pentru perioada celor 9 luni ale anului 2009 se calculează în comparație cu perioada celor 9 luni ale anului 2008/ – the calculation of increase for 9 months of the year 2009 as compared to 9 months of the year 2008

Sursa: Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF)/

Source: National Commission of Financial Market (NCFM)

Tabelul 3/Table 3

Topul asiguratorilor după volumul activelor totale la finele anului 2009/

Top of insurers by volume of total assets at the end of 2009

Nr. crit./ No	Compania de asigurări / Insurance company	Active locale, lei/ Total assets, MDL	Cota de piață, %/ Market share, %
1	MOLDASIG	393 284 825	27,22
2	ASITO	348 501 311	24,12
3	GRAWE CARAT ASIGURĂRI	161 457 779	11,18
4	MOLDCARGO	57 824 279	4,00
5	MOLDOVA-AST ROVAZ	55 717 224	3,86
6	SIGUR-ASIGUR	44 800 107	3,10
7	VICTORIA ASIGURĂRI	41 601 442	2,88
8	DONARIS-GROUP	37 134 404	2,57
9	EXIM-ASINT	30 975 817	2,14

10	GARANȚIE	28 852 665	2,00
	Alți asigurători/ Other insurers	244 440 739	16,92
	Total piața/ Total market	1 444 590 592	100,00

Sursa: elaborată de autori în baza informației de la CNPF/Source: developed by authors based on NCFM data

În perioada analizată, activele nete ale companiilor de asigurări au continuat trendul pozitiv al anilor precedenți, înregistrând o majorare de la 229 476 mii lei, în anul 2005, la 711 685 mii lei, la finele celor 9 luni ale anului 2009 sau cu 470 870 mii lei. În perioada 2005-2007, creșterea activelor nete a fost la un nivel mai inferior decât creșterea activelor totale, ceea ce a condus la o scădere treptată a cotei activelor nete de la nivelul de 37,95%, în anul 2005, la 35,96%, în anul 2007 sau cu 1,99 p.p. Pe parcursul anilor 2007 și 2009 creșterea activelor nete, în total pe piață, a depășit creșterea activelor totale, ceea ce a condus la majorarea cotei activelor nete de la 35,96% la 49,27% sau cu 13,31 p.p. Acest fapt a fost influențat de implementarea noilor prevederi ale Legii cu privire la asigurări, care stabilește expres necesitatea majorării capitalului statutar al asigurătorilor. Totodată, nu este de neglijat și intrarea în capitalurile asigurătorilor a unor investitori străini importanți, care au contribuit semnificativ la majorarea capitalurilor companiilor.

Potrivit datelor înregistrate la finele anului 2009, cota activelor nete ale companiei MOLDOVA-ASTROVAZ în totalul activelor companiilor de asigurări a constituit 5,08%, ceea ce poziționează compania pe locul patru în topul celor 10 asigurători.

Conform datelor înregistrate la finele anului 2009, cota activelor nete ale companiei MOLDOVA-ASTROVAZ în totalul activelor companiilor de asigurări a constituit 5,08%, ceea ce poziționează compania pe locul patru în topul celor 10 asigurători (vezi tabelul 4).

Pentru asigurători o foarte mare importanță o are studiul asupra clienților potențiali de a se asigura. În acest scop, cercetările arată că auditoriul potențial de a se asigura poate fi clasificat după diverse criterii astfel:

1) Auditoriul-tintă principal:

- Nivel mediu al veniturilor disponibile: 2 500-4 500 (media lunară pe un membru al gospodăriei), lei;
- Proprietate: autoturisme (cu preț 3 500-12 000 Euro), apartamente și case;
- Nivel de instruire: universitar, mediu de specialitate, mediu general, general obligatoriu;
- Ocupație: în principiu funcționari, dar acest criteriu nu este semnificativ;
- Amplasarea geografică: municipii, localități cu populație stabilă peste 15 mii;
- Preferințe de consum: asigurarea autoturismelor și a răspunderii civile a deținătorilor de autovehicule.
- Nivel de instruire: universitar, mediu de specialitate, mediu general, general obligatoriu;

In the period submitted to analysis the net assets of the insurance companies kept their positive trends of the previous years showing an increase from 229 476 in 2005 to 711 685 thousands MDL at the end of 9 months of 2009 or by 470 870 thousands MDL. In 2005-2007 the increase in net assets registered a lower level as compared to the increase in total assets which lead to a step-by-step decrease in the net assets share from 37,95% in 2005 to 35,96% in 2007 or by 1,99 p.p. During 2007 and 2009 the total increase in net assets on the market exceeded the increase in total assets which lead to the increase in net assets share from 35,96% to 49,27% or by 13,31 p.p. This fact was influenced by the implementation of new provisions of the Insurance Law, which states expressly the need to increase the insurers' authorized capital. At once it must be taken into account the participation of important foreign investors in the insurers' capital, which made their significant contribution to the capital increase of companies.

According to data end of 2009 the share in active assets of the company MOLDOVA-ASTROVAZ in the total assets of insurance companies made up 5,08%, which is 4th place in the top 10 insurers.

According to data end of 2009 the share in active assets of the company MOLDOVA-ASTROVAZ in the total assets of insurance companies made up 5,08%, which is 4th place in the top 10 insurers (see table 4).

The study on potential insurance customers is very important. In this sense the research shows the potential of customers can be divided by different criteria:

1) Key customers:

- average level of income available: 2 500 – 4 500 (monthly average per household member), MDL;
- Property: vehicles (with rates from € 3 500 to € 12 000), flats, and houses;
- Education level: high-school, specialized secondary education, general secondary education, mandatory general education;
- Occupation: basically clerk but is not significant;
- Geographical positioning: municipalities, places with stable population over 15 thousands people;
- Consumer preferences: vehicle insurance and civil liability of vehicle owners.
- Education level: high-school, specialized secondary education, general secondary education, mandatory general education;

Tabelul 4/Table 4

Topul asigurătorilor după volumul activelor nete la finele anului 2009/
Top of insurers by volume of net assets end of 2009

Nr. crit./ No.	Compania de asigurări/ Insurance company	Active nete, lei/ Net assets, MDL	Cota de piață, %/ Market share, %
1	ASITO	178 950 505	25,14
2	MOLDASIG	154 918 458	21,77
3	GRAWE CARAT ASIGURĂRI	65 612 430	9,22
4	MOLDOVA-ASTROVAZ	36 120 092	5,08
5	SIGUR-ASIGUR	34 554 361	4,86
6	MOLDCARGO	27 640 676	3,88
7	VICTORIA-ASIGURĂRI	24 266 231	3,41
8	AUTO-SIGURANȚA	19 251 660	2,71
9	VICTORIASIG	18 348 772	2,58
10	TRANSELIT	16 806 252	2,36
	Alți asigurători/ Other insurers	135 215 143	19,00
	Total piața/ Total on the market	711 684 580	100

Sursa: elaborată de autori în baza informației de la CNPF /

Source: elaborated by authors according NCFM data

- Ocupație: în principiu funcționari, dar acest criteriu nu este semnificativ;
 - Amplasare geografică: municipii, localități cu populație stabilă peste 15 mii;
 - Preferințe de consum: asigurarea autoturismelor și a răspunderii civile a deținătorilor de autovehicule.
- 2) Auditoriul-țintă complementar „+”:**
- Nivel mediu al veniturilor disponibile: 4 500 lei și mai sus (media lunară pe un membru al gospodăriei);
 - Proprietate: autoturisme (cu preț 12 500 euro și mai mult), apartamente și case;
 - Nivel de instruire: universitar, mediu de specialitate, mai rar mediu general;
 - Ocupație: funcționari, top management, patroni de întreprinderi;
 - Amplasare geografică: municipii, localități cu populație stabilă peste 15 mii;
 - Preferințe de consum: asigurarea autoturismelor și a răspunderii civile a deținătorilor de autovehicule.
- 3) Auditoriul-țintă complementar „-”:**
- Nivel mediu al veniturilor disponibile: peste 2 500 (media lunară pe un membru al gospodăriei);
 - Proprietate: autoturisme (cu preț peste 3 500 euro);
 - Nivel de instruire: universitar, mediu de specialitate, mai rar mediu general;
 - Ocupație: funcționari, top management, patroni de întreprinderi;
 - Amplasare geografică: municipii, localități cu populație stabilă peste 15 mii;
 - Preferințe de consum: asigurarea autoturismelor și a răspunderii civile a deținătorilor de autovehicule.
- Occupation: basically clerk but is not significant;
 - Geographical positioning: municipalities, places with stable population over 15 thousands people;
 - Consumer preferences: vehicle insurance and civil liability of vehicle owners.
- 2) Complementary customers “+”:**
- Average level of available income: MDL 4 500 and over (the monthly average per household member);
 - Property: vehicles (with rates from € 12 500 and over), flats and houses;
 - Education level: high-school, specialized secondary education, rarely general secondary education;
 - Occupation: clerk, top management, company leaders;
 - Geographical positioning: municipalities, places with stable population over 15 thousands people;
 - Consumer preferences: vehicle insurance and civil liability of vehicle owners.
- 3) Complementary customers “-”:**
- Average level of available income: over MDL 2 500 (monthly average per a household member);
 - Property: vehicles (with rates from € 3 500);
 - Education level: high-school, specialized secondary education, rarely general secondary education;
 - Occupation: clerk, top management, company leaders;
 - Geographical positioning: municipalities, places with stable population over 15 thousands people;
 - Consumer preferences: vehicle insurance and civil liability of vehicle owners.

Având în vedere tendința prognozată a evoluției populației Republicii Moldova, putem construi graficul curbei, care exprimă tendința de creștere / descreștere a populației pe termen mediu (vezi figura 5).

Taking into account the forecasted trend of population evolution in the Republic of Moldova we can build the graphic of the increase/decrease of population on average term (see figure 5).

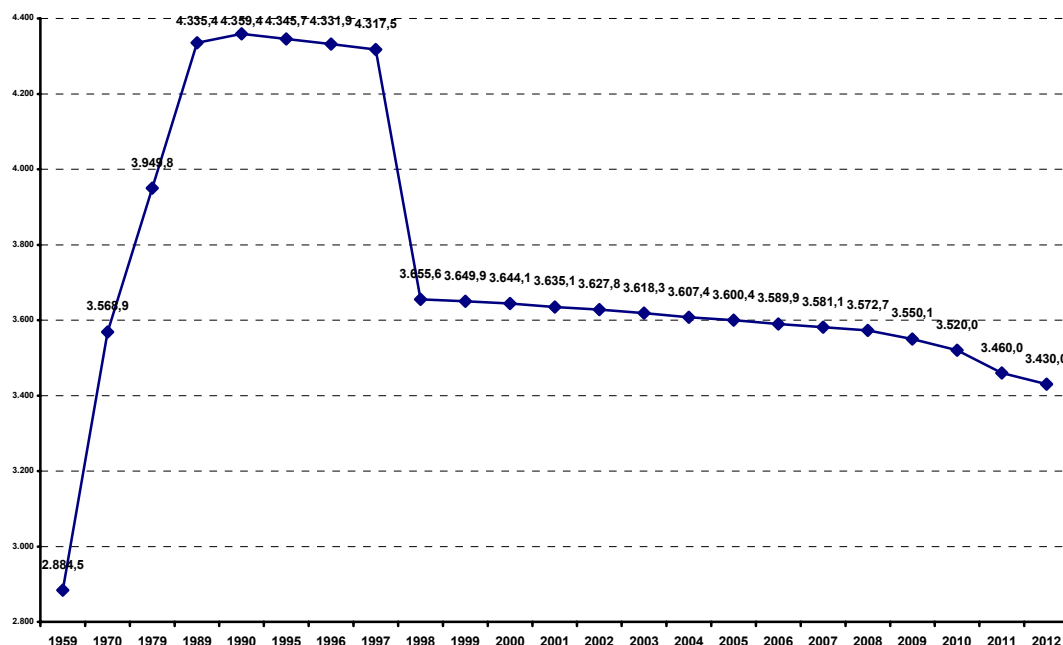


Figura 5. Prognoza populației stabile (rezidente) a Republicii Moldova până la 2012/
Figure 5. Forecast of permanent (resident) population of the Republic of Moldova till 2012

Sursa: elaborată de autori în baza informației de la CNPF /
Source: elaborated by authors according to NCFM data

În ultimul timp se observă o reducere a numărului populației rezidente, ceea ce influențează negativ asupra auditoriului-țintă. În perioada 2011-2013 se prognozează o accelerare a acestei tendințe.

Lately it was stated a decrease in number of resident population which negatively influences the key customer. During 2011-2013 is forecasted an acceleration of this trend.

Pe parcursul anilor 2011-2013 se prevede reducerea auditoriului-țintă principal cu 15% și auditoriului-țintă complementar „-” cu 12%. În aceste condiții este necesar ca companiile de asigurări să pună accentul pe managementul performanței, pentru a atrage clienții potențiali ca asigurați.

During 2011 – 2013 it is forecasted a reduction of key customers by 15% and of complementary customers „-” by 12%. Consequently the insurance companies must focus on performance management in order to attract potential customers.

Dar această speranță poate să se reducă la zero, dacă angajații nu vor da dovadă de un comportament performant. Managementul performanței în organizație implică metode de evaluare a activității angajaților, feedback-uri privind atingerea obiectivelor personale, de echipă sau organizaționale, sisteme de recompense și beneficii.

But this hope could reduce to zero if employers prove unproductive behavior. The performance management within the company supposes evaluation methods of employers’ activities, feedback on reaching personal objectives, team based or organization based objectives, reward and benefit systems.

Bibliografie/ Bibliography

1. Legea cu privire la asigurări nr. 407 din 21.12.2006.
2. BUSINESS- PLAN al Companiei de asigurări „MOLDOVA-ASTROVAZ” SRL pentru anii financiari 2011-2013.
3. Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF).
4. Aubrey C. Daniels. *Managementul performanței: strategii de obținere a rezultatelor maxime de la angajați.* /traducere din l. engleză de Cristina Popa. – Iași: Polirom, 2007.