



AAS „BTA Baltic Insurance Company”

**publiskais pārskats
par periodu no 01.01.2017 līdz
30.06.2017**

Šis ir pārskats sagatavots saskaņā ar Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 31.08.2016 noteikumiem Nr. 147 "Apdrošinātāju publisko ceturkšņa pārskatu sagatavošanas normatīvie noteikumi".

Pārskatā ir ietverta apkopota informācija par uzņēmuma darbību *no 2017. gada 01. janvāra līdz 2017.gada 30.jūnijam*.

Ziņas par uzņēmumu

Uzņēmuma nosaukums	„BTA Baltic Insurance Company”
Uzņēmuma juridiskais statuss	Apdrošināšanas akciju sabiedrība
Reģistrācijas Nr., vieta un datums	40103840140, Rīga, 2014. gada 28.oktobris
Adrese	Sporta 11, Rīga
Valdes locekļi un to ieņemamais amats	Jānis Lucaus – Valdes priekšsēdētājs Oskars Hartmanis – Valdes loceklis Evija Matveja – Valdes loceklis Wolfgang Kurt Wilhelm Stockmeyer – Valdes loceklis
Padomes locekļi un to ieņemamais amats	Franz Fuchs – Padomes priekšsēdētājs Elisabeth Stadler – Padomes priekšsēdētāja vietniece Jan Bogutyn – Padomes loceklis Artur Borowinski – Padomes loceklis Gints Dandzbergs – Padomes loceklis līdz 13.01.2017
Pārskata periods	01.01.2017 - 30.06.2017
Ziņas par akcionāriem	

Akcionārs	Akciju skaits	% īpatsvars
VIENNA INSURANCE GROUP AG Wiener Versicherung Gruppe	261 000	90%
Balcia Insurance SE	29 000	10%
Kopā:	290 000	100%

Akcijas nominālvērtība	EUR 100.00
Parakstītais pamatkapitāls	EUR 29 000 000
Apmaksātais pamatkapitāls	EUR 29 000 000
Ārvalstu filiāles	Lietuva, Igaunija

Bilances pārskats

2017.gada 30.jūnijs

Pozīcijas nosaukums	Pārskata periods	Iepriekšējais pārskata gads
Materiālie aktīvi	1 067 972	767 896
Ieguldījumi zemes gabalos un ēkās	497 153	516 460
Nemateriālie aktīvi	1 647 010	1 642 319
Ieguldījumi radniecīgo sabiedrību pamatkapitālā	-	-
Ieguldījumi asociēto sabiedrību pamatkapitālā	-	-
Tirdzniecības nolūkā turēti finansu aktīvi	-	-
Klasificēti kā patiesajā vērtībā novērtētie finansu aktīvi ar atspoguļojumu peļņas vai zaudējumu aprēķinā	31 175 304	75 687 296
Pārdošanai pieejami finansu aktīvi	77 677 138	5 026 112
Līdz termiņa beigām turēti ieguldījumi	13 372 000	1 277 000
Aizdevumi un debitoru parādi	28 947 004	20 829 053
Uzkrātie ienākumi un nākamo periodu izdevumi	730 341	6 625 564
Nodokļu aktīvi	778 956	548 962
Pārapirošināšanas līgumi	10 394 203	9 015 325
Nauda kasē un prasības uz pieprasījumu pret kredītiestādēm	14 437 073	42 479 444
Kopā aktīvi	180 724 154	164 415 431
Kapitāls un rezerves	37 342 384	34 053 052
Apdrošināšanas saistības	126 553 117	113 644 503
Pakārtotās saistības	-	-
Klasificētas kā patiesajā vērtībā novērtētās finansu saistības ar atspoguļojumu peļņas vai zaudējumu aprēķinā	-	-
Amortizētajā iegādes vērtībā vērtētās finanšu saistības*	16 222 637	15 574 161
Uzkrājumi	-	-
Nodokļu saistības	487 559	481 189
Uzkrātie izdevumi un nākamo periodu ienākumi	118 457	662 526
Kopā saistības	143 381 770	130 362 379
Kopā kapitāls un rezerves un saistības	180 724 154	164 415 431

* Iepriekšēja pārskata gada dati iekļauj sevī uzkrātās saistības EUR 1 615 546 apmērā, kas iepriekš bija klasificētas kā Uzkrājumi

Peļņas vai zaudējumu aprēķins

2017.gada 30.jūnijs

Pozīcijas nosaukums	Pārskata periodā	Iepriekšējā pārskata gada atbilstošajā periodā
Nopelnītās prēmijas	66 021 200	55 610 900
Citi tehniskie ienākumi, neto	129 496	141 549
Piekritušās atlīdzību prasības, neto	(44 236 194)	(37 399 238)
Izmaiņas dzīvības apdrošināšanas tehniskajās rezervēs, neto	-	-
Izmaiņas citās tehniskajās rezervēs	-	306 486
Gratifikācijas, neto	-	-
Neto darbības izdevumi	(17 361 932)	(15 075 809)
Citi tehniskie izdevumi, neto	(61 040)	(1 033 088)
Izmaiņas izlīdzināšanas rezervēs	-	-
Ieguldījumu pārvaldīšanas izdevumi/ienākumi un komisijas naudas maksājumi	(122 934)	(24 912)
Neto procentu ienākumi un dividenžu ienākumi	353 965	555 925
Neto realizētā peļņa/zaudējumi no amortizētajā iegādes vērtībā vērtētajiem finanšu aktīviem un finanšu saistībām	-	-
Neto realizētā peļņa/zaudējumi no pārdošanai pieejamajiem finanšu aktīviem	-	-
Neto peļņa/zaudējumi no tirdzniecības nolūkā turētajiem finanšu aktīviem un finanšu saistībām	-	-
Neto peļņa/zaudējumi no klasificētiem kā patiesajā vērtībā vērtētajiem finanšu aktīviem un finanšu saistībām ar atspoguļojumu peļņas vai zaudējumu aprēķinā	(66 668)	309 022
Ārvalstu valūtu pārvērtēšanas rezultāts	(94 476)	(219 099)
Materiālo aktīvu, ieguldījumu ēkās pašu darbības nodrošināšanai, ieguldījumu īpašuma un nemateriālo aktīvu atzīšanas pārtraukšanas peļņa/zaudējumi	-	-
Nolietojums	(486 658)	(520 135)
Vērtības samazināšanās zaudējumi	(1 766)	3 349
Negatīvā nemateriālā vērtība	-	-
Citi ienākumi/(izdevumi), kas nav atspoguļoti pārējos posteņos, neto	-	(7 744)
Pārskata perioda peļņa/zaudējumi pirms uzņēmumu ienākuma nodokļa aprēķināšanas	4 072 993	2 647 206
Uzņēmumu ienākuma nodoklis	-	-
Pārskata perioda peļņa/zaudējumi	4 072 993	2 647 206

Apdrošinātāja pārskats par parakstītajām apdrošināšanas prēmijām, izmaksātajām apdrošināšanas atlīdzībām un neto darbības izdevumiem sadalījumā pa apdrošināšanas veidiem

2017.gada 30.jūnijs

Pozīcijas nosaukums	Parakstītās prēmijas, bruto			Izmaksātās atlīdzības, bruto			Neto darbības izdevumi
	Kopsumma	Latvijā noslēgtie līgumi		Kopsumma	Latvijā noslēgtie līgumi		
		t.sk. ar fiziskajām personām noslēgtie līgumi			t.sk. ar fiziskajām personām noslēgtie līgumi		
Nedzīvības apdrošināšana	82 214 990	28 513 042	8 147 893	39 580 373	15 117 625	4 799 202	17 848 590
Nelaimes gadījumu apdrošināšana	2 020 835	957 772	540 581	858 681	328 700	195 539	444 543
Veselības apdrošināšana	10 142 907	8 902 816	10 943	5 396 867	4 679 091	14 239	1 224 669
Sauszemes transporta apdrošināšana	18 887 704	5 884 458	2 872 935	9 875 162	3 646 266	1 853 763	4 888 680
Dzelzceļa transporta apdrošināšana	172 904	30 453	-	19 881	-	-	30 580
Gaisakuģu apdrošināšana	93 610	31 630	220	-	-	-	12 761
Kuģu apdrošināšana	900 876	627 323	6 667	201 440	191 433	4 690	(52 016)
Kravu apdrošināšana	1 201 770	967 662	-	147 978	82 164	-	258 487
Īpašuma apdrošināšana pret uguns un dabas stihiju postījumiem un citiem zaudējumiem	9 384 876	3 922 524	1 735 027	3 216 517	1 646 961	415 842	2 062 644
Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana	25 313 412	9 938	-	13 806 845	994	-	5 654 572
Gaisakuģu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana	97 678	(12 785)	2 877	-	-	-	8 915
Kuģu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana	56 687	11 184	1 185	1 692	1 692	-	(7 420)
Vispārējās civiltiesiskās atbildības apdrošināšana	3 506 296	819 083	164 832	854 309	80 543	20 648	814 343
Kredītu apdrošināšana	168 539	168 539	-	234 875	234 875	-	24 197
Galvojumu apdrošināšana	2 835 499	874 456	195	297 942	197 916	-	344 821
Dažādu finansiālo zaudējumu apdrošināšana	120 405	93 369	70	2 202	2 202	-	25 807
Juridisko izdevumu apdrošināšana	15 058	15 058	5 757	-	-	-	2 925
Palīdzības apdrošināšana	2 869 648	783 276	580 553	891 095	249 901	127 985	1 049 352
Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības obligātā apdrošināšana	4 426 286	4 426 286	2 226 051	3 774 887	3 774 887	2 166 498	1 060 731

Dzīvības apdrošināšana	-	-	-	-	-	-	-
Tirgum piesaistītā dzīvības apdrošināšana	-	-	-	-	-	-	-
Dzīvības apdrošināšana ar uzkrājumu veidošanu	-	-	-	-	-	-	-
Dzīvības apdrošināšana bez uzkrājumu veidošanas	-	-	-	-	-	-	-
Mūža pensijas apdrošināšana	-	-	-	-	-	-	-
Laulības un bērna piedzimšanas apdrošināšana	-	-	-	-	-	-	-
Tontīnas	-	-	-	-	-	-	-
Kapitāla izpiršanas darījumi	-	-	-	-	-	-	-

Apdrošinātāja darbības rādītāji sadalījumā pa apdrošināšanas veidiem

2017.gada 30.jūnijs

Pozīcijas nosaukums	Pārskata periodā	Apdrošināšanas veida, kurā apdrošinātājs saņēmis licenci, nosaukums																	
		Nelaiemes gadījumu apdrošināšana	Veselības apdrošināšana	Sauszemes transporta apdrošināšana	Dzelzceļa transporta apdrošināšana	Gaisakuģu apdrošināšana	Kuģu apdrošināšana	Kravu apdrošināšana	Īpašuma apdrošināšana pret uguns un dabas stihiju postījumiem un citiem zaudējumiem	Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana	Gaisakuģu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana	Kuģu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana	Vispārējās civiltiesiskās atbildības apdrošināšana	Kreditu apdrošināšana	Galvojumu apdrošināšana	Dažādu finansiālo zaudējumu apdrošināšana	Juridisko izdevumu apdrošināšana	Palīdzības apdrošināšana	Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības obligātā apdrošināšana
Zaudējumu rādītājs (%)	67.00	50.95	81.27	67.20	39.61	0.58	13.01	45.57	47.65	73.57	0.00	(27.73)	25.87	184.94	34.82	9.41	8.24	43.01	107.44
Izdevumu rādītājs (%)	27.13	26.33	17.93	29.87	22.91	44.97	(63.78)	50.45	29.43	26.03	17.13	(136.80)	30.16	18.33	18.67	36.86	21.13	41.48	26.10
Kombinētais rādītājs (%)	94.13	77.28	99.20	97.07	62.52	45.55	(50.77)	96.02	77.08	99.60	17.13	(164.53)	56.03	203.27	53.49	46.27	29.37	84.49	133.54

Apdrošinātāja grupas sastāvs

2017.gada 30.jūnijs

Nr. p.k.	Komerccabiedrības nosaukums	Reģistrācijas vietas kods, reģistrācijas adrese	Komerccabiedrības darbības veids*	Daļa pamatkapitālā (%)	Balsstiesību daļa komerccabiedrībā (%)	Pamatojums iekļaušanai grupā**
1	VIENNA INSURANCE GROUP AG Wiener Versicherung Gruppe	75687 f, Wiener Versicherung Gruppe, Schottenring 30, A-1010, Vīne, Austrija	DVAS	90	90	MT
2	Balcia Insurance SE	40003159840, Kr. Valdemāra iela 63, Rīga, LV-1142, Latvija	AS	10	10	MT

* AS – apdrošināšanas sabiedrība, PĀR – pārāpdrošināšanas sabiedrība, DVAS – dalībvalsts apdrošinātājs, NDVAS – nedalībvalsts apdrošinātājs, DVPĀR – dalībvalsts pārāpdrošinātājs, NDVPĀR – nedalībvalsts pārāpdrošinātājs, DVAPS – dalībvalsts apdrošināšanas pārvaldītājsabiedrība, NDAPS – nedalībvalsts apdrošināšanas pārvaldītājsabiedrība, DVJFPS – dalībvalsts jaukta finanšu pārvaldītājsabiedrība, NDJFP – nedalībvalsts jaukta finanšu pārvaldītājsabiedrība, DAPS – daudznozaru apdrošināšanas pārvaldītājsabiedrība, CS – cita sabiedrība.

** MS – meitas sabiedrība, MMS – meitas sabiedrības meitas sabiedrība, MT – mātes sabiedrība, MTM – mātes sabiedrības meitas sabiedrība, CT – cita sabiedrība.

**Pārskats par apdrošinātāja pašu kapitāla un maksāspējas kapitāla prasības
aprēķinu**
2017.gada 30.jūnijs

N.p.k.	Pozīcijas nosaukums	Pārskata periodā
1	Pamata pašu kapitāls	37 428 935
2	Atskaitījumi par līdzdalību finanšu iestādēs un kredītiestādēs	-
3	Kopējais pamata pašu kapitāls pēc atskaitījumiem (1.-2.)	37 428 935
4	Papildu pašu kapitāls kopā	-
5	Pieejamais un izmantojamais pašu kapitāls	
5.1.	Kopā pieejamais pašu kapitāls, lai izpildītu maksāspējas kapitāla prasību	37 428 935
5.2.	Kopā pieejamais pašu kapitāls, lai izpildītu minimālo kapitāla prasību	37 428 913
5.3.	Kopā izmantojamais pašu kapitāls, lai izpildītu maksāspējas kapitāla prasību	37 428 935
5.4.	Kopā izmantojamais pašu kapitāls, lai izpildītu minimālo kapitāla prasību	37 428 913
6	Maksāspējas kapitāla prasība	31 563 920
7	Minimālā kapitāla prasība	14 203 764
8	Izmantojamā pašu kapitāla attiecība pret maksāspējas kapitāla prasību	119%
9	Izmantojamā pašu kapitāla attiecība pret minimālo kapitāla prasību	264%

Riski un risku vadība

Apdrošināšana kā uzņēmējdarbības nozare nodarbojas ar riska pārnesi no apdrošinājumaņēmēja uz apdrošinātāju un šī riska pārvaldi. Apdrošināšanas darbībā lielākie riski rodas, apdrošinātājam pieņemot apdrošināamo risku, novērtējot to, izvēloties pārāpdrošināšanas segumu un pildot saistības attiecībā uz noslēgtajiem apdrošināšanas līgumiem. Apdrošinātājs ir pakļauts arī ieguldījumu riskam, kad Sabiedrībai ir jāsedz tehniskās rezerves ar aktīviem, kas ieguldīti dažādos finanšu instrumentos, un tas ietver tirgus risku, kredītrisku, likviditātes risku un operacionālo risku.

Sabiedrības vadība ir identificējusi riskus un izstrādājusi šo risku pārvaldi. Risku pārvalde notiek saskaņā ar sabiedrības valdes lēmumu.

Sabiedrības vadība ir iedalījusi visus riskus šādās lielās grupās:

- Apdrošināšanas riski
- Finanšu riski
- Darbības (operacionālie) riski

Katra no šīm grupām ir sadalīta apakšgrupās, kurā ir identificēti riski, kas varētu ietekmēt kādu no darbības virzieniem. Katram no riskiem ir izstrādāti pasākumu plāni, kas jāveic, lai mazinātu un novērstu riska iestāšanās iespējamību.

1. Apdrošināšanas riski un to vadība

Apdrošināšanas risks ir visbūtiskākais risks, ar ko Sabiedrība saskaras ikdienā.

(a) Risku parakstīšanas stratēģija

Sabiedrības risku parakstīšanas stratēģijas pamatā ir risku diversifikācija, kas nodrošina sabalansēta risku portfeļa uzturēšanu, balstoties uz liela apjoma vienādu risku portfeli, kas tiek turēts vairāku gadu garumā, un kas maina kopējo riska ietekmi.

Risku parakstīšanas stratēģija ir ietverta gada biznesa plānā, kurā ir aprakstīti apdrošināšanas veidi, kuros tiek parakstītas prēmijas, kā arī nozares un sektori, kuros Sabiedrība ir gatava uzņemt risku. Šī stratēģija tiek piemērota individuāliem risku parakstītājiem, izmantojot detalizētu risku parakstīšanas pilnvaru sistēmu, kurā noteikti limiti atsevišķam risku parakstītājam pēc apdrošināšanas veida, biznesa klases un nozares, lai izveidotu atbilstošu risku profilu apdrošināšanas portfeļa ietvaros. Liela uzmanība tiek veltīta risku diversifikācijai, veicot viena un tā paša riska parakstīšanu Baltijas valstīs.

Riska parakstīšanas stratēģija tiek analizēta izmantojot stresa testus un kritisko situāciju analīzi.

Apdrošināšanas produktu tarifu un cenu aprēķinā ir atspoguļoti pašreizējie tirgus apstākļi un ietverti iespējamie pieņēmumi, kas nepieciešami nākotnes rezultātu koriģēšanai ar mērķi būtiski ierobežot finanšu risku.

Vadība pastāvīgi uzrauga riska parakstīšanas pilnvaru ievērošanu. Sabiedrības valde izskata darījumus, kuriem nepieciešams īpašs apstiprinājums.

(b) Galveno produktu apraksts

Turpmāk ir aprakstīti to apdrošināšanas līgumu noteikumi, kuriem ir būtiska ietekme uz apdrošināšanas līgumu radīto nākotnes naudas plūsmu apjomu, laiku un paredzamību. Turpmāk ir sniegts Sabiedrības galveno produktu novērtējums un veids, kā riski tiek vadīti.

KASKO

Produkta raksturojums

Šis apdrošināšanas veids kompensē zaudējumus, kas radušies transportlīdzekļa bojājumu vai bojāejas rezultātā. Ir iespējams iegādāties vairākus atsevišķus apdrošināšanas segumus, kas ir

saistīti ar apdrošināto transportlīdzekli. Lielākie zaudējumi rodas transportlīdzekļu zādzības vai iznīcināšanas gadījumos.

Riska vadība

Būtiskākie riski, kas saistīti ar šo produktu, ir parakstīšanas risks un atlīdzību prasību attīstības risks.

KASKO apdrošināšanas likmes tiek noteiktas, izmantojot *bonus-malus* sistēmu, saskaņā ar kuru apdrošināšanas prēmija tiek samazināta, ja nav bijuši zaudējumi, un palielināta, ja tādi ir bijuši. Apdrošināšanas summa reti pārsniedz EUR 70 000. Apdrošināšanas prēmijas tiek noteiktas saskaņā ar spēkā esošo apdrošināšanas metodiku. Sauszemes transportlīdzekļi ir iedalīti četrās riska grupās, katrai no tām tiek noteikti atsevišķi apdrošināšanas prēmijas tarifi. Transportlīdzekļu apdrošināšanā parasti tiek ietverts pašrisks.

Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana (OCTA)

Produkta raksturojums

Šis ir obligāts apdrošināšanas veids, kura noteikumus un atlīdzību kārtību regulē "Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības obligātās apdrošināšanas likums" un "Noteikumi par apdrošināšanas atlīdzības apmēru un aprēķināšanas kārtību par personai nodarītajiem nemateriālajiem zaudējumiem". OCTA apdrošināšana sedz traumu un īpašuma bojājumu atlīdzību prasības Latvijā, kā arī atlīdzību prasības, kas radušās ārvalstīs saistībā ar Green Card sistēmā apdrošinātiem automobiļiem. OCTA atlīdzina zaudējumus, kas nodarīti īpašumam, un veic izmaksas personām nodarīto traumu gadījumā, pārsvarā par ārstniecības izmaksām un īslaicīgu darba nespēju. Tomēr ir iespējamās arī ilgtermiņa atlīdzības, piemēram, pensijas un pabalsti neatgriezenisku darbaspēja zudumu gadījumā, kuras varētu maksāt ilgākā laika posmā arī kā gada maksas (annuities).

Kaut arī pieredze rāda, ka atlīdzības tiek pieteiktas nekavējoties, un tās var nokārtot bez kavēšanās, situācija var mainīties, un OCTA var tikt klasificēts kā „ilgi nokārtojams” (long-tail) apdrošināšanas veids, kad atlīdzības prasības gala izmaksu noteikšanai ir nepieciešams ilgāks laiks.

Riska vadība

Būtiskākie riski, kas saistīti ar šo produktu, ir parakstīšanas risks, konkurences risks un atlīdzību prasību pieredzes risks. Sabiedrība uzrauga izmaiņas vispārējā ekonomiskajā un komerciālajā vidē, kurā tā darbojas, un rīkojas atbilstoši izmaiņām. OCTA apdrošināšanas likmes tiek noteiktas, izmantojot *bonus-malus* sistēmu, saskaņā ar kuru apdrošināšanas prēmija tiek samazināta, ja nav bijuši zaudējumi, un palielināta, ja tādi ir bijuši.

Veselības apdrošināšana

Produkta raksturojums

Veselības apdrošināšanas produkts tiek piedāvāts sabiedrībām, kuras iegādājas veselības apdrošināšanu saviem darbiniekiem. Veselības apdrošināšanā tiek atlīdzināti tādi izdevumi kā ārstu vizītes, slimnīcas naudas un medikamentu iegāde.

Riska vadība

Sabiedrība uzrauga un ņem vērā izmaiņas medicīnas pakalpojumu cenās, uzrauga atlīdzību prasību apjomu katram darba devējam un, pārjaunojot polises, veic atbilstošas korekcijas cenās.

Īpašuma apdrošināšana

Produkta raksturojums

Īpašuma apdrošināšana saskaņā ar polises noteikumiem atlīdzina apdrošinātās personas zaudējumus vai kaitējumu, kas radies apdrošinātā īpašumam, kā arī zaudējumus uzņēmējdarbības pārtraukuma rezultātā, kas radies saistībā ar šo kaitējumu. Īpašuma

apdrošināšana nosedz riskus, kas saistīti ar īpašumu, piemēram, ugunsgrēks, cauruļu plīšana, eksplozija, zagšana un laupīšana, kā arī vētras izraisītu zaudējumu risks. Papildus īpašuma apdrošināšanai ir iespējams iegādāties civiltiesiskās atbildības apdrošināšanu.

Uzņēmējdarbības pārtraukuma apdrošināšana kompensē neiegūto peļņu un fiksētās izmaksas, ja zaudējumus izraisījis risks, kas apdrošināts saskaņā ar īpašuma apdrošināšanas polisi. Pārdodot šīs apdrošināšanas polises, ļoti liela nozīme ir klientu uzticamībai un finanšu pārskatu patiesumam.

Visbiežāk sastopamie riski privātīpašuma gadījumā ir cauruļu plīšana un ugunsgrēks. Lielāki zaudējumi parasti rodas uguns nelaimju gadījumos.

Kopumā prasības īpašuma apdrošināšanā tiek paziņotas nekavējoties, un tās var nokārtot bez kavēšanās. Īpašuma apdrošināšanas veids tiek klasificēts kā „ātri nokārtojams” (short-tail), nevis „ilgi nokārtojams” (long-tail), kad atlīdzības prasības gala izmaksu noteikšanai ir nepieciešams ilgāks laiks.

Riska vadība

Būtiskākie riski, kas saistīti ar šo produktu, ir parakstīšanas risks un atlīdzību prasību attīstības risks.

Lai aprēķinātu prēmiju, tiek novērtēts īpašuma veids. Mājokļu apdrošināšanas veidā ir paredzams, ka ir liels īpašumu skaits ar līdzīgu riska profilu. Tomēr komerciālā īpašuma apdrošināšanā var būt savādāk. Vairums komerciālā īpašuma apdrošināšanas piedāvājumu ietver gan izvietojumu, gan biznesa veidu, gan ieviestos drošības līdzekļus kopumā. Prēmijas aprēķināšana atbilstoši šo polišu riskam būs subjektīvs, tāpēc arī riskants process.

Īpašuma apdrošināšana ir pakļauta riskam, ka apdrošinātais pieteiks viltotas vai spēkā neesošas prasības vai arī uzrādīs lielāku atlīdzības summu. Tas lielā mērā izskaidrojams ar ekonomisko apstākļu ietekmi uz īpašuma apdrošināšanas portfeļa ienesīgumu. Apdrošināšanas riska vadība tiek īstenota, galvenokārt izmantojot cenu noteikšanas mehānismus, neatkarīgu īpašumu novērtēšanu saskaņā ar starptautiskiem standartiem, produktu izstrādi, risku izvēli un pārāpdrošināšanu. Sabiedrība uzrauga izmaiņas vispārējā ekonomiskajā un komerciālajā vidē, kurā tā darbojas, un rīkojas atbilstoši izmaiņām.

(c) Apdrošināšanas riska koncentrācija

Apdrošināšanas procesā riska koncentrācija rodas, ja kāds atsevišķs notikums vai notikumu virkne var nozīmīgi ietekmēt Sabiedrības saistību apjomu. Riska koncentrācija var rasties saistībā ar vienu apdrošināšanas līgumu vai vairākiem saistītiem līgumiem, kuru rezultātā var rasties būtiskas apdrošināšanas saistības.

Riska koncentrācija var izveidoties dažādu likumsakarību un gadījumu rezultātā. Biežākā riska koncentrācija tiek novērota veidos, kuros tiek apdrošināta fiziska persona, t.i., palīdzības vai nelaimes gadījumu apdrošināšana, kad personu grupa cieš nelaimes gadījumā, un visas šīs personas ir apdrošinātas Sabiedrībā. Īpašuma apdrošināšanā riska koncentrācija varētu izveidoties, ja vienā nelielā, blīvi apbūvētā apgabalā iestājas kāds no riskiem (piem., ugunsgrēks), kas viegli var pārvietoties no viena objekta uz otru, un šo darbību nav iespējams novērst.

Tāpat vadība apzinās, ka ir iespējama riska koncentrācija uz vienu uzņēmumu vai tautsaimniecības nozari kopumā, kuram tiek apdrošināti vairāki riski. Apdrošinot šādus riskus, obligāts priekšnosacījums ir izvērtēt klienta finansiālo stāvokli un kapacitāti, kā arī noteikt, cik lielas finansiālās saistības var rasties, cik lieli riski Sabiedrībai jau ir attiecībā uz šo klientu un kādus tā vēl var atļauties uzņemt. Novērtējot finanšu riskus, tiek izpētītas ekonomiskās attīstības tendences un riski, kas varētu ietekmēt attiecīgo nozari.

Lai mazinātu zaudējumus, kas varētu rasties riska koncentrācijas gadījumā, Sabiedrība izmanto pārāpdrošināšanu - pārāpdrošinot gan proporcionāli, gan neproporcionāli. Veicot pārāpdrošināšanu, Sabiedrības daļa riskā tiek noteikta gan par vienu objektu, gan par vienu notikumu, kurā zaudējumi var tikt radīti vienlaicīgi vairākiem objektiem. Šādi riski ir

pārprošināti praktiski visos apdrošināšanas veidos. Sabiedrības pielietoto pārprošināšanas politiku ir apstiprinājusi Sabiedrības valde.

Šo risku vadībā Sabiedrība izmanto divas svarīgākās metodes. Pirmkārt, risks tiek parakstīts, izmantojot atbilstošu parakstīšanas politiku. Riska parakstītājiem ir atļauts parakstīt riskus tikai tad, ja paredzamā peļņa ir proporcionāla pieņemtā riska apjomam. Otrkārt, riska vadībā tiek izmantota pārprošināšana. Sabiedrība iegādājas pārprošināšanas segumu dažādos atbildības un īpašuma apdrošināšanas veidos. Sabiedrība pastāvīgi novērtē izmaksas un ieguvumus, kas saistīti ar pārprošināšanas programmu.

Sabiedrība nosaka kopējo risku, kuru tā ir gatava uzņemties attiecībā uz riska koncentrāciju. Sabiedrība uzrauga šos riskus gan risku parakstīšanas laikā, gan katru mēnesi, pārbaudot ziņojumus, kuros uzrādīta galveno risku koncentrācija, kurai Sabiedrība ir pakļauta. Sabiedrība izmanto vairākus modelēšanas instrumentus, lai pārraudzītu riskus, lai novērtētu pārprošināšanas programmu efektivitāti un neto riskus, kuriem Sabiedrība ir pakļauta.

Koncentrācijas risks tiek testēts un izvērtēts dažādos scenāriju testos. Ar šo testu palīdzību tiek novērtēts kādu koncentrācijas risku sabiedrība var uzņemties.

(d) Katastrofas

Sabiedrības vadība apzinās, ka ir iespējami katastrofu riski. Sabiedrības darbības ģeogrāfiskajos apstākļos šie riski visvairāk ir saistīti ar metroloģiskām parādībām: vētras, plūdi, dabas stihijas (krusa, sniegs, apledējumi utt.). Liela mēroga ugunsgrēki un zemestrīces ir maz ticamas, bet varbūtība pastāv. Raksturīgākās katastrofas ir plūdi un vētras. Lai mazinātu katastrofu risku ietekmi uz Sabiedrību, tiek izmantota pārprošināšana. Pārprošināšana ir gan proporcionāla, gan neproporcionāla. Lielākajiem riskiem papildus tiek veikta fakultatīvā pārprošināšana. Sabiedrībā ir izstrādāta metodika paturētās riska daļas noteikšanai. Tā ir atkarīga no daudziem faktoriem un vēsturiskās statistiskās informācijas katrā produktu grupā. Pēc vadības domām, veiktie pasākumi, kas mazina katastrofu risku ietekmi uz Sabiedrību, ir pietiekami.

Arī katastrofu risks tiek testēts un izvērtēts scenāriju testos.

(e) Apdrošināšanas risku vadība

Sabiedrība ir izstrādājusi dažādus kontroles un vadības mehānismus, lai ierobežotu apdrošināšanas risku. Visos apdrošināšanas veidos tiek izstrādāti nosacījumi un noteikumi, kas ir saistoši gan Sabiedrībai, gan klientiem. Nosakot kopējo risku un Sabiedrības pieņemtā riska apjomu, ir jāievēro noteikta metodoloģija, kas izstrādāta katram apdrošināšanas veidam. Sabiedrība ir izveidojusi riska parakstīšanas nodaļu, kurā strādā personāls, kas atbild par atsevišķu apdrošināšanas veidu attīstību, apdrošināšanas noteikumiem un nosacījumiem, kā arī riska novērtēšanas metodēm. Turklāt ir noteikti limiti, līdz kuriem noteikti darbinieki drīkst pieņemt lēmumu par riska parakstīšanu. Nosakot šos limitus, tiek ņemta vērā darbinieku hierarhija, t.i., jo augstāks amats, jo lielāku risku drīkst parakstīt.

Lai arī iepriekš aprakstītie pasākumi ir ieviesti un riski tiek pārvaldīti, Sabiedrības vadība apzinās, ka pastāv risks, ka apdrošināšanas riska novērtējums nav bijis kvalitatīvs un ir pieņemti nepareizi lēmumi. Turklāt pastāv risks, ka apdrošināšanas atlīdzības tiks noteiktas neatbilstoši nodarītajiem zaudējumiem vai arī atlīdzību prasību administrēšana prasīs ilgu laiku.

Lai samazinātu šos riskus, Sabiedrība ir izstrādājusi un izmanto kvalitātes vadības sistēmu, kurā aprakstīti visi procesi un kārtība, ko Sabiedrība ievēro apdrošināšanas administrēšanas un atlīdzību prasību noregulēšanas gaitā. Kvalitātes vadības sistēmā ir noteikts, kad un kādos apstākļos ir jāievēro noteiktas procedūras. Kvalitātes novērtēšanu var veikt jebkuram procesam un noteikt, vai šis process tiek veikts, ievērojot Sabiedrības intereses un paredzētās procedūras. Par procesu novērtēšanu ir atbildīga kvalitātes vadības nodaļa, kura regulāri sniedz Sabiedrības vadībai informāciju par procesu vadību Sabiedrībā. Pamatojoties uz šo novērtējumu, vadība var pieņemt atbilstošus lēmumus, lai samazinātu risku, kas saistīts ar apdrošināšanas procesiem.

(f) Pieņemumi un jūtīguma analīze pamatbiznesā

Pieņemumu novērtēšanas process

Pieņemumu noteikšanas procesa paredzētais rezultāts ir neitrālas aplēses attiecībā uz visticamāko vai paredzamo iznākumu. Pieņemumos izmanto Sabiedrības datus, un šie dati tiek iegūti no ik gadu veiktās detalizētās izpētes. Pieņemumi tiek pārbaudīti, lai nodrošinātu to atbilstību tirgus inflācijas likmēm vai citai publicētai informācijai. Pastiprināta uzmanība tiek veltīta pašreizējām tendencēm un, ja iepriekšējos gados nav pieejama pietiekoša informācija, lai būtu iespējams ticami noteikt atlīdzību attīstību, tiek izmantoti piesardzīgi pieņemumi.

Notikušo vēl nepieteikto atlīdzību prasību rezervju apjomu var ietekmēt inflācija, risks, ka lielas atlīdzības tiks pieteiktas ar kavēšanos, atlīdzību pieteikšanas un citu risku pieteikšanas sezonālitate.

Tehnisko rezervju aprēķināšanā izmantotais galvenais pieņēmums ir tāds, ka atlīdzību prasību statistika ir stabila. Vadība paredz, ka atlīdzību prasību attīstība nākotnē būs tādi pati, kāda tā bija pagātnē. Rezerves netiek diskontētas.

Uzņēmējdarbības specifikas dēļ ir ļoti sarežģīti paredzēt atlīdzības iznākumu un pateikto atlīdzību prasību galējās izmaksas. Katra pieteiktā atlīdzības prasība tiek analizēta atsevišķi, izvērtējot prasības apstākļus, pieejamo informāciju no zaudējumu regulētājiem un vēsturisko informāciju par līdzīgu prasību apmēru. Apdrošināšanas gadījumu aplēses tiek regulāri pārskatītas un atjaunotas, iegūstot jaunu informāciju. Rezervju apjoms ir balstīts uz pašreiz pieejamo informāciju. Tomēr galējo saistību apjoms var atšķirties notikumu vai katastrofu dēļ, kas notikušas pēc aplēšu veikšanas. Daudzu apstākļu ietekmi, kas nosaka galējo zaudējumu izmaksu apmēru, ir sarežģīti aplēst. Tehnisko rezervju aplēšu sarežģītība ir atkarīga no apdrošināšanas veida, jo pastāv atšķirības apdrošināšanas līgumos, atlīdzību prasību sarežģītībā, prasību apjomā un nozīmīgumā, prasības rašanās datuma noteikšanā un prasības paziņošanas perioda ilguma.

IBNR rezervju izmaksas attiecībā uz vairumu risku tiek aplēstas, izmantojot vairākas statistikas metodes. Svarīgākās metodes, kuras tiek izmantotas un nav mainījušās kopš iepriekšējiem gadiem, ir šādas:

- *chain ladder* metodes, kurās tiek izmantoti vēsturiskie dati, lai aplēstu līdz šim izmaksāto un notikušo galējo prasību izmaksu proporciju;
- attīstības faktoru metodes, kuras novērtē apdrošināšanas gadījumu skaitu katrā dotajā laika momentā;
- paredzamo zaudējumu likmes metodes, kurās tiek izmantotas Sabiedrības paredzamās zaudējumu likmes attiecīgajā apdrošināšanas veidā.

Pielietotās metodes vai metožu kopuma izvēle ir atkarīga no negadījuma iestāšanās gada, apdrošināšanas veida un vēsturiskās atlīdzību prasību attīstības.

Tā kā šajās metodēs tiek pielietota informācija par vēsturisko atlīdzību attīstību, tiek pieņemts, ka vēsturiskais atlīdzību attīstības modelis atkārtosies arī nākotnē. Pastāv vairāki iemesli, kāpēc tā varētu nenotikt, un tas tiek ņemts vērā, modificējot metodes. Šie iemesli ietver:

- izmaiņas procesos, kas ietekmē izmaksāto un pieteikto prasību attīstību/reģistrēšanu (piemēram, izmaiņas atlīdzību rezervju izveides procedūrās);
- ekonomiskas, juridiskas, politiskas un sociālas tendences (kas veicina savādāku nekā paredzēts inflācijas līmeni);
- izmaiņas darbības jomā;
- nejaušas svārstības, ieskaitot lielu zaudējumu ietekmi.

Sabiedrība regulāri veic rezervju pietiekamības kontroli.

2. Finanšu riski un risku vadība

Sabiedrība ir pakļauta finanšu riskiem, jo tā veic darījumus ar finanšu instrumentiem. Finanšu riski ietver tirgus risku, kas ietver cenu, procentu likmju un ārvalstu valūtas riskus, kredītrisku un likviditātes risku. Turpmāk ir sniegts finanšu risku apraksts un kopsavilkums par metodēm, kuras Sabiedrība izmanto šo risku vadībā. Šie riski Sabiedrībai rodas ikdienas uzņēmējdarbības rezultātā.

Šādiem finanšu riskiem var tikt pakļauti Sabiedrības finanšu aktīvi un finanšu saistības, tai skaitā ieguldījumi, noguldījumi bankās, apdrošināšanas debitori un pārapirošināšanas aktīvi:

- **Tirgus risks:** negatīvi izmainoties tirgus situācijai, var tikt ietekmēti apdrošinātāja aktīvi un/vai saistības, investīcijas var zaudēt savu vērtību, aktīvu ienesīgums var samazināties; tirgus riski iekļauj procentu likmju risku, kapitāla cenas risku un valūtu risku;
- **Kredītrisks:** Sabiedrībai var rasties finanšu zaudējumi līgumā noteikto saistību nepildīšanas gadījumā,
- **Likviditātes risks:** noteiktos nelabvēlīgos apstākļos apdrošinātājam, lai spētu nokārtot saistības, var būt nepieciešams pārdot aktīvus par zemāku cenu, nekā to patiesā vērtība;

(a) Tirgus risks

Finanšu instrumenti un pozīcijas ir pakļautas tirgus riskam, kas nozīmē, ka izmaiņas tirgus apstākļos nākotnē var samazināt vai palielināt instrumenta vērtību. Sabiedrība ir pakļauta potenciālam ieguldījumu riskam, gūstot zaudējumus no finanšu aktīviem, finanšu saistībām, pārapirošināšanas un apdrošināšanas līgumsaistībām, procentu likmju izmaiņu, ārvalstu valūtas maiņas likmju un kapitāla instrumentu cenu izmaiņu rezultātā.

Ieguldījumu riska ierobežošanai ieguldījumi tiek veikti dažādos finanšu instrumentos. Izvēloties finanšu instrumentus, tiek ievērotas "Apdrošināšanas un pārapirošināšanas likumā" noteiktās prasības.

Veicot ieguldījumu darbību, finanšu pārvaldes darbinieki ievēro pilnveidotās ieguldījumu procedūras, kurās noteikti daudzi jautājumi, kas saistīti ar ieguldījumu riska kontroli un ierobežošanu.

Ieguldījumu risks tiek ierobežots divējādi – pirmkārt, diversificējot ieguldījumu portfeli, otrkārt, analizējot aktīvu pirms tā iegādes un regulāri iegūstot pieejamo informāciju par to vēlāk.

(b) Valūtas risks

Valūtas risks: nelabvēlīgi mainoties valūtas kursam, Sabiedrība var ciest zaudējumus.

Daļa no apdrošināšanas saistībām ir noteiktas ārvalstu valūtās. Sabiedrības politika paredz ierobežot valūtas kursu svārstību risku attiecībā uz zināmajiem un gaidāmajiem darījumiem ārvalstu valūtā. Valūtas risks tiek mazināts, veicot ieguldījumus atbilstošās valūtās. Sabiedrības darbības tirgos Latvijā, Lietuvā un Igaunijā valūta ir eiro, kas samazina valūtas risku iespējamību. Peļņa vai zaudējumi ir jūtīgi tikai pret izmaiņām ASV dolāra maiņas kursā, bet šī ietekme ir zema. Sabiedrība neveic nekādus spekulatīvos darījumus, kuri varētu palielināt valūtas kursa svārstību risku.

(c) Cenas risks

Cenas risks nozīmē, ka tirgus cenu izmaiņu rezultātā finansu instrumenta vērtība var mainīties. Šādas izmaiņas var radīt gan tādi faktori, kas attiecas vienīgi uz attiecīgo instrumentu, gan faktori, kas ietekmē visus tirgū apgrozītos finansu instrumentus. Cenas risks rodas, kad Sabiedrība pieņem finansu instrumentu garo vai īso pozīciju.

(d) Procentu risks

Procentu likmju svārstību risku ierobežojošie pasākumi Sabiedrībā tiek īstenoti, izvērtējot procentu likmju riska ietekmi uz Sabiedrības finansu rādītājiem. Sabiedrībai nav būtisku saistību, par kurām jāmaksā procenti, un ievērojama daļa no procentu nesošiem aktīviem ir ar fiksētu procentu likmi. Sabiedrība nav pakļauta būtiskam procentu likmju svārstību riskam un procentu likmju svārstību ietekmei, kas rodas no Sabiedrības procentus nesošo aktīvu un saistību atšķirīgiem dzēšanas termiņiem vai procentu termiņstruktūras profila.

(e) Likviditātes risks

Saskaņā ar apstiprināto ieguldījumu politiku BTA finanšu departamenta darbiniekiem ir jānodrošina, ka vismaz 90% no aktīviem, kas nepieciešami tehnisko rezervju segšanai, ir izvietoti ieguldījumos ar augstu likviditāti.

Par ieguldījumiem ar augstu likviditāti tiek uzskatīti šādi aktīvi:

- 1) prasības uz pieprasījuma pret kredītiestādēm;
- 2) pārējās prasības pret maksātspējīgām kredītiestādēm (termiņnoguldījumi utt.), kuru atlikušais atmaksas termiņš nepārsniedz 30 dienas, un noguldījumi ar citu termiņu, ja līgums paredz iespēju izņemt naudu pirms dzēšanas termiņa (atskaitot līgumā noteiktu soda naudu par pirmstermiņa noguldījumu izņemšanu, ja tāda ir);
- 3) ieguldījumi vērtspapīros, kuriem ir pastāvīgs ierobežots tirgus, t.i., tos ir iespējams ātri pārdot bez būtiskiem zaudējumiem vai var izmantot kā ķīlu kredīta iegūšanai.

(f) Kredītrisks

Sabiedrība ir pakļauta kredītriskam, kas nozīmē, ka darījuma puse nebūs spējīga pilnā apmērā un noteiktajā laikā dzēst savas saistību summas. Sabiedrība strukturē pieņemtā kredītriska līmeņus, nosakot limitus attiecībā uz pieņemtā riska apjomu vienam vērtspapīru emitentam, debitoram, aizņēmējam vai iepriekš minēto grupām. Šādi riski tiek regulāri uzraudzīti.

Kredītrisks pārsvarā rodas saistībā ar tiešās apdrošināšanas debitoriem un pārāpdrošināšanas debitoriem, un tas ir risks, ka darījuma puse nespēs pildīt savas maksājumu saistības.

Apdrošināšanas debitori

Vadība regulāri uzrauga tiešās apdrošināšanas debitorus un anulē polises, ja apdrošinājuma ņēmējam ir dots atbilstošs paziņojums, bet attiecīgā summa nav samaksāta.

Pārāpdrošināšana

Sabiedrība pārāpdrošina daļu parakstīto risku, lai kontrolētu zaudējumu riskus un aizsargātu kapitāla resursus. Sabiedrība iegādājas fakultatīvo un obligatoro, gan proporcionālo, gan zaudējumu pārsniegumu (Excess-of-Loss/XL) pārāpdrošināšanu, lai samazinātu neto riskus un nepārsniegtu faktisko maksātspējas normu. Sabiedrība iegādājas arī pārāpdrošināšanas līgumus galvenajos apdrošināšanas veidos, kas aizsargā Sabiedrību no jebkādiem kopējiem kumulatīviem zaudējumiem, kas var rasties no vairākām prasībām, kas rodas no viena un tā paša notikuma.

Cedētā pārāpdrošināšana ietver kredītrisku, un summas no pārāpdrošinātājiem tiek atzītas atgūstamā apmērā, atkaitot zināmos maksātnespējas gadījumus un neatgūstamās summas. Sabiedrība pastāvīgi uzrauga pārāpdrošinātāju finanšu stāvokli un periodiski pārbauda pārāpdrošināšanas līgumus.

Pārāpdrošināšana tiek veikta pasaulē plaši pazīstamās pārāpdrošināšanas sabiedrībās ar ļoti labu reputāciju.

Veicot pārāpdrošināšanu, tiek ievērots, ka pārāpdrošināšanas sabiedrību reitings nevar būt zemāks par Standard & Poor's vērtējumu BBB- (vai citas starptautiskas reitingu aģentūras analogu vērtējumu). Praktiski visa pārāpdrošināšana tiek veikta pārāpdrošināšanas sabiedrībās, kuru reitings nav zemāks par Standard & Poor's vērtējumu A-.

Pārāpdrošināšanas sabiedrības savas saistības sedz laika periodā līdz 30 dienām. Pārāpdrošināšanas līgumos tiek noteikti arī gadījumi, kad, apdrošināšanas atlīdzībai pārsniedzot noteiktu summu, pārāpdrošināšanas atlīdzība ir jāizmaksā nekavējoties.

3. Darbības riski un to vadība

Sabiedrība ir noteikusi, ka klientam ir jāsaņem kvalitatīvus apdrošināšanas pakalpojumus. Lai to nodrošinātu, Sabiedrība izvērtē būtiskākos riskus un nosaka risku ierobežošanai piemērotāko rīcību. Risku vadības efektivitāti pārbauga Sabiedrības valde. Ir izveidots Kvalitātes un darbības risku departaments, kura viens no uzdevumiem ir ieviest un uzturēt nepārtrauktu, sistemātisku un savlaicīgi reaģējošu risku vadības sistēmu.

Ieviešot konkurētspējīgu atalgojumu un uzturot motivējošu darba vidi, Sabiedrība veido komandu, kurā ir kvalificēti, prasmīgi un pieredzējuši darbinieki. Sabiedrībā ir izveidots mācību centrs, kas nodarbojas ar darbinieku kvalifikācijas celšanu. Ir izveidota darbiniekiem pieejama zināšanu bāze, kuru iespējams pielietot ikdienas darbā. Informācijas sistēmām (IS) ir būtiska loma darbības efektivitātes nodrošināšanā. Sabiedrības vadība pievērš lielu uzmanību, lai šīs sistēmas būtu darboties spējīgas un atbilstu mūsdienu prasībām. Veicot informācijas sistēmu risku analīzi, Sabiedrība nosaka rīcību, kas nodrošina sistēmu nepārtrauktu darbību vai tās atjaunošanu atbilstošā laikā.

Būtiskākie sadarbības partneri:

Pārapsdrošinātāji

Pārapsdrošinātājs	Pārapsdrošinātāja reitings	Reitingu piešķirusi aģentūra	Pārapsdrošinātāja reģistrācijas vieta (valsts)
SWISS RE EUROPE S.A.	AA-	Standard & Poor's	Vācija
R+V VERSICHERUNG AG	AA-	Standard & Poor's	Vācija
VIG RE ZAJISTOVNA, A.S.	A+	Standard & Poor's	Čehija
SCOR GLOBAL P&C SE	A+	Standard & Poor's	Šveice
HANNOVER RÜCK SE	AA-	Standard & Poor's	Vācija

Apdrošināšanas un pārapsdrošināšanas brokeri

Brokeris	Pakalpojuma veids	Reģistrācijas vieta (valsts)
AON Benfield	Pārapsdrošināšanas starpniecība	Vācija
Guy Carpenter	Pārapsdrošināšanas starpniecība	Lielbritānija

Darbības stratēģija un mērķi

BTA darbības stratēģija un mērķi ir vērsti uz to, lai kompānija kļūtu par vadošo apdrošināšanas sabiedrību Baltijas tirgū, būtu dinamiska un profesionāla, kas apmierina klientu vēlmi saņemt kvalitatīvus apdrošināšanas produktus jebkurā klientam izdevīgā veidā un vietā.

Lai BTA kļūtu vēl pieejamāka esošiem un potenciālajiem klientiem, mēs atveram arvien vairāk klientu apkalpošanas centru ne tikai Latvijā, bet arī Baltijā. Kā galveno mērķu sasniegšanai BTA pielieto individuālu attieksmi pret katru klientu - BTA darbinieki konkrētajā situācijā meklē piemērotāko apdrošināšanas risinājumu katram klientam. Klientu apkalpošanai visā uzņēmumā ir ieviesti augsti, ikvienam darbiniekam saistoši standarti.

Uzņēmuma struktūrvienības un filiāles.

Klientu apkalpošanas vietas, kur iespējams saņemt BTA apdrošināšanas pakalpojumus.

<https://www.bta.lv/lv/contacts/klientu-apkalposanas-centri>

Ārvalstu filiāles:

Igaunijā - <https://www.bta.ee/>

Lietuvā - <https://www.bta.lt/>