



# **AAS „BTA Baltic Insurance Company“**

**publiskais pārskats  
par periodu no 01.01.2017 līdz  
31.03.2017**

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

AAS „BTA Baltic Insurance Company” tika izveidota 2014.gada 28.oktobrī kā jauna apdrošināšanas akciju sabiedrība. 2015.gada 10.jūnijā Finanšu un kapitāla tirgus komisija piešķīra Sabiedrībai licences visos risku (nedzīvības) apdrošināšanas veidos. 2015.gada 1.jūlijā reorganizācijas ceļā Sabiedrība pārņēma no mātes sabiedrības „BTA Insurance Company” SE apdrošināšanas portfeli Baltijas valstīs.

Pārskatā ir ietverta apkopota informācija par uzņēmuma darbību **no 2017. gada 01. janvāra līdz 2017.gada 31.martam.**

## Ziņas par uzņēmumu

|   |  |
|---|--|
| <b>Uzņēmuma nosaukums</b>                     | „BTA Baltic Insurance Company”   |
| <b>Uzņēmuma juridiskais statuss</b>           | Apdrošināšanas akciju sabiedrība   |
| <b>Reģistrācijas Nr., vieta un datums</b>     | 40103840140, Rīga, 2014. gada 28.oktobris  |
| <b>Adrese</b>                                 | Kr. Valdemāra 63, Rīga   |
| <b>Valdes locekļi un to ieņemamais amats</b>  | Jānis Lucaus – Valdes priekšsēdētājs<br>Oskars Hartmanis – Valdes loceklis<br>Evija Matveja – Valdes loceklis<br>Wolfgang Kurt Wilhelm Stockmeyer – Valdes loceklis  |
| <b>Padomes locekļi un to ieņemamais amats</b> | Franz Fuchs – Padomes priekšsēdētājs<br>Elisabeth Stadler – Padomes priekšsēdētāja vietniece<br>Jan Bogutyn – Padomes loceklis<br>Artur Borowinski – Padomes loceklis<br>Gints Dandzbergs – Padomes loceklis līdz 13.01.2017 |
| <b>Pārskata periods</b>                       | 01.01.2017 - 31.03.2017  |

### Ziņas par akcionāriem

| Akcionārs   | Akciju skaits | % īpatsvars |
|---|---------------|-------------|
| VIENNA INSURANCE GROUP AG<br>Wiener Versicherung Gruppe | 261 000       | 90%         |
| Balcia Insurance SE                                     | 29 000        | 10%         |
| <b>Kopā:</b>  | 290 000       | 100%        |

|                                   |                   |
|-----------------------------------|-------------------|
| <b>Akcijas nominālvērtība</b>     | EUR 100.00        |
| <b>Parakstītais pamatkapitāls</b> | EUR 29 000 000    |
| <b>Apmaksātais pamatkapitāls</b>  | EUR 29 000 000    |
| <b>Ārvalstu filiāles</b>          | Lietuva, Igaunija |

## Bilances pārskats

2017.gada 31.marts

| Pozīcijas nosaukums   | Pārskata periods   | Iepriekšējais pārskata gads |
|---|--------------------|-----------------------------|
| Materiālie aktīvi   | 863 652            | 767 896                     |
| Ieguldījumi zemes gabalos un ēkās   | 508 669            | 516 460                     |
| Nemateriālie aktīvi   | 1 640 298          | 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     | 32 479 338         | 75 687 296                  |
| Pārdošanai pieejami finansu aktīvi  | 71 548 389         | 5 026 112                   |
| Līdz termiņa beigām turēti ieguldījumi  | 13 777 000         | 1 277 000                   |
| Aizdevumi un debitoru parādi  | 24 074 101         | 20 829 053                  |
| Uzkrātie ienākumi un nākamo periodu izdevumi  | 1 106 824          | 6 625 564                   |
| Nodokļu aktīvi  | 734 320            | 548 962                     |
| Pārapirošināšanas līgumi  | 8 712 107          | 9 015 325                   |
| Nauda kasē un prasības uz pieprasījumu pret kredītiestādēm  | 10 727 053         | 42 479 444                  |
| <b>Kopā aktīvi</b>  | <b>166 171 751</b> | <b>164 415 431</b>          |
| Kapitāls un rezerves  | 34 755 889         | 34 053 052                  |
| Apdrošināšanas saistības  | 114 224 898        | 113 644 503                 |
| Pakārtotās saistības  | -                  | -                           |
| Klasificētas kā patiesajā vērtībā novērtētās finansu saistības ar atspoguļojumu peļņas vai zaudējumu aprēķinā | -                  | -                           |
| Amortizētajā iegādes vērtībā vērtētās finansu saistības *   | 16 466 652         | 15 574 161                  |
| Uzkrājumi   | -                  | -                           |
| Nodokļu saistības   | 605 855            | 481 189                     |
| Uzkrātie izdevumi un nākamo periodu ienākumi  | 118 457            | 662 526                     |
| <b>Kopā saistības</b>   | <b>131 415 862</b> | <b>130 362 379</b>          |
| <b>Kopā kapitāls un rezerves un saistības</b>   | <b>166 171 751</b> | <b>164 415 431</b>          |

\* 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 31.marts

| <b>Pozīcijas nosaukums</b>  | <b>Pārskata periodā</b> | <b>Iepriekšējā pārskata<br/>gada atbilstošajā<br/>periodā</b> |
|---|-------------------------|---|
| Nopelnītās prēmijas   | 31 545 531              | 26 347 776  |
| Citi tehniskie ienākumi, neto   | 68 609                  | 82 252  |
| Piekritušās atlīdzību prasības, neto  | (22 280 213)            | (18 498 068)  |
| Izmaiņas dzīvības apdrošināšanas tehniskajās rezervēs, neto   | -                       | -   |
| Izmaiņas citās tehniskajās rezervēs   | -                       | 306 486   |
| Gratifikācijas, neto  | -                       | -   |
| Neto darbības izdevumi  | (8 411 930)             | (7 025 636)   |
| Citi tehniskie izdevumi, neto   | (41 645)                | (419 845)   |
| Izmaiņas izlīdzināšanas rezervēs  | -                       | -   |
| Ieguldījumu pārvaldīšanas izdevumi/ienākumi un komisijas naudas maksājumi   | (710)                   | (8 825)   |
| Neto procentu ienākumi un dividenžu ienākumi  | 277 289                 | 311 939   |
| 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)                | 314 836   |
| Ārvalstu valūtu pārvērtēšanas rezultāts   | 44 933                  | (23 504)  |
| Materiālo aktīvu, ieguldījumu ēkās pašu darbības nodrošināšanai, ieguldījumu īpašuma un nemateriālo aktīvu atzīšanas pārtraukšanas peļņa/zaudējumi          | -                       | -   |
| Nolietojums   | (242 533)               | (256 818)   |
| Vērtības samazināšanās zaudējumi  | 9 149                   | 1 611   |
| Negatīvā nemateriālā vērtība  | -                       | -   |
| Citi ienākumi/(izdevumi), kas nav atspoguļoti pārējos posteņos, neto  | -                       | -   |
| Pārskata perioda peļņa/zaudējumi pirms uzņēmumu ienākuma nodokļa aprēķināšanas  | 901 812                 | 1 118 3331  |
| Uzņēmumu ienākuma nodoklis  | -                       | -   |
| <b>Pārskata perioda peļņa/zaudējumi</b>   | <b>901 812</b>          | <b>1 118 331</b>  |

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

2017.gada 31.marts

| 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 |                  |                        |
| <b>Nedzīvības apdrošināšana</b>  | <b>38 038 278</b>           | <b>13 161 872</b>                             | <b>3 589 622</b> | <b>20 547 563</b>            | <b>7 611 513</b>                              | <b>2 608 802</b> | <b>8 654 463</b>       |
| Nelaiemes gadījumu apdrošināšana   | 1 283 077                   | 704 386                                       | 428 451          | 458 533                      | 180 161                                       | 111 518          | 266 869                |
| Veselības apdrošināšana  | 4 965 342                   | 4 552 643                                     | 4 972            | 2 604 958                    | 2 226 995                                     | 8 419            | 575 023                |
| Sauszemes transporta apdrošināšana   | 9 000 875                   | 2 663 533                                     | 1 321 643        | 4 852 431                    | 1 760 197                                     | 968 846          | 2 448 697              |
| Dzelzceļa transporta apdrošināšana   | 119 667                     | 11 226  | -                | 1 100                        | -   | -                | 17 489                 |
| Gaisakuģu apdrošināšana  | 40 476                      | 30 600  | 140              | -                            | -   | -                | 5 139                  |
| Kuģu apdrošināšana   | 518 792                     | 322 446                                       | 492              | 85 659                       | 76 856  | 4 005            | 8 077                  |
| Kravu apdrošināšana  | 258 120                     | 105 090                                       | -                | 38 337                       | 32 033  | -                | 64 959                 |
| Īpašuma apdrošināšana pret uguns un dabas stihiju postījumiem un citiem zaudējumiem    | 4 097 250                   | 1 597 045                                     | 580 179          | 1 853 330                    | 950 130                                       | 279 470          | 990 374                |
| Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana          | 11 046 584                  | 6 265   | -                | 7 449 815                    | 992   | -                | 2 682 474              |
| Gaisakuģu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana                            | (12 369)                    | (20 891)                                      | 1 055            | -                            | -   | -                | (1 109)                |
| Kuģu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana                                 | 31 994                      | 5 912   | -                | 1 692                        | 1 692   | -                | (2 717)                |
| Vispārējās civiltiesiskās atbildības apdrošināšana                                     | 1 881 480                   | 428 372                                       | 69 185           | 587 311                      | 66 922  | 12 603           | 425 409                |
| Kredītu apdrošināšana  | 79 818                      | 79 818  | -                | 115 650                      | 115 650                                       | -                | 11 028                 |
| Galvojumu apdrošināšana  | 1 394 138                   | 403 083                                       | -                | 190 778                      | 162 785                                       | -                | 103 378                |
| Dažādu finansiālo zaudējumu apdrošināšana  | 97 905                      | 75 743  | -                | (118)                        | (118)   | -                | 18 377                 |
| Juridisko izdevumu apdrošināšana   | 3 225                       | 3 225   | 2 848            | -                            | -   | -                | 1 129                  |
| Palīdzības apdrošināšana   | 1 409 155                   | 370 627                                       | 260 884          | 418 447                      | 147 578                                       | 82 194           | 503 634                |
| Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības obligātā apdrošināšana | 1 822 749                   | 1 822 749                                     | 919 773          | 1 889 640                    | 1 889 640                                     | 1 141 747        | 536 233                |

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>Dzīvības apdrošināšana</b>                   | - | - | - | - | - | - | - |
| 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 31.marts

| 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 (%)   | 70.63            | 42.33   | 87.43                   | 66.74                              | 69.12                              | 1.60                    | (107.22)           | 50.59               | 63.45   | 79.63   | 0.00  | (164.10)   | 12.68  | 201.78                | 29.14                   | 2.00                                      | (0.52)                           | 50.88                    | 109.67   |
| Izdevumu rādītājs (%)    | 27.57            | 31.82   | 18.32                   | 30.88                              | 25.90                              | 50.41                   | 25.58              | 34.01               | 30.23   | 25.81   | (2.97)  | (113.27)   | 31.97  | 28.13                 | 11.67                   | 52.30                                     | 15.84                            | 43.20                    | 26.52  |
| Kombinētais rādītājs (%) | 98.20            | 74.15   | 105.75                  | 97.62                              | 95.02                              | 52.01                   | (81.64)            | 84.60               | 93.68   | 105.44  | (2.97)  | (277.37)   | 44.65  | 229.91                | 40.81                   | 54.30                                     | 15.32                            | 94.08                    | 136.19   |

### Apdrošinātāja grupas sastāvs

2017.gada 31.marts

| 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 – pārapdrošināšanas sabiedrība, DVAS – dalībvalsts apdrošinātājs, NDVAS – nedalībvalsts apdrošinātājs, DVPĀR – dalībvalsts pārapdrošinātājs, NDVPĀR – nedalībvalsts pārapdrošinātājs, DVAPS – dalībvalsts apdrošināšanas pārvaldītājsabiedrība, NDAPS – nedalībvalsts apdrošināšanas pārvaldītājsabiedrība, DVJFPS – dalībvalsts jaukta finanšu pārvaldītājsabiedrība, NDJFP – nedalībvalsts jaukta finanšu pārvaldītājsabiedrība, DAPS – daudznazaru 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 31.marts

| <b>N.p.k.</b> | <b>Pozīcijas nosaukums</b>   | <b>Pārskata periodā</b> |
|---------------|--|-------------------------|
| <b>1</b>      | Pamata pašu kapitāls   | 38 549 029              |
| <b>2</b>      | Atskaitījumi par līdzdalību finanšu iestādēs un kredītiestādēs               | -                       |
| <b>3</b>      | <b>Kopējais pamata pašu kapitāls pēc atskaitījumiem (1.-2.)</b>              | <b>38 549 029</b>       |
| <b>4</b>      | <b>Papildu pašu kapitāls kopā</b>  | -                       |
| <b>5</b>      | <b>Pieejamais un izmantojamais pašu kapitāls</b>                             |                         |
| 5.1.          | Kopā pieejamais pašu kapitāls, lai izpildītu maksāspējas kapitāla prasību    | 38 549 029              |
| 5.2.          | Kopā pieejamais pašu kapitāls, lai izpildītu minimālo kapitāla prasību       | 38 511 420              |
| 5.3.          | Kopā izmantojamais pašu kapitāls, lai izpildītu maksāspējas kapitāla prasību | 38 549 029              |
| 5.4.          | Kopā izmantojamais pašu kapitāls, lai izpildītu minimālo kapitāla prasību    | 38 511 420              |
| <b>6</b>      | <b>Maksāspējas kapitāla prasība</b>  | <b>30 679 319</b>       |
| <b>7</b>      | <b>Minimālā kapitāla prasība</b>   | <b>13 805 694</b>       |
| <b>8</b>      | <b>Izmantojamā pašu kapitāla attiecība pret maksāspējas kapitāla prasību</b> | <b>125.65%</b>          |
| <b>9</b>      | <b>Izmantojamā pašu kapitāla attiecība pret minimālo kapitāla prasību</b>    | <b>278.95%</b>          |

## Riski un risku vadība

Apdrošināšana kā uzņēmējdarbības nozare nodarbojas ar riska pārnesi no apdrošinājuma ņēmēja uz apdrošinātāju un šī riska pārvaldi. Apdrošināšanas darbībā lielākie riski rodas, apdrošinātājam pieņemot apdrošināmo 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 korigēšanai 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 darbības 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



## **(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 pietiekama 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 finanšu 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:

### Pārapdrošinātāji

| Pārapdrošinātājs        | Pārapdrošinātāja reitings | Reitingu piešķirusi aģentūra | Pārapdrošinātāja 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 pārapdrošināšanas brokeri

| Brokeris                      | Pakalpojuma veids  | Reģistrācijas vieta (valsts) |
|-------------------------------|--|------------------------------|
| AON Benfield<br>Guy Carpenter | Pārapdrošināšanas starpniecība<br>Pārapdrošināšanas starpniecība | Vācija<br>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/>