



Atlīdzība biznesam

#19 Jaunumi brokeriem



LIELĀ INTERVIJA

BALTA Atlīdzību direktors **Ingus Savickis**

[LASĪT VAIRĀK](#)

i

ATLĪDZĪBU AKTUALITĀTES

- 2024. gada trešā ceturkšņa TOP 5 lielākās atlīdzības
- “Plūdi ir plūdi” jeb atskats uz jūlija ciklona nedarbiem
- Pilotprojekts – veselības apdrošināšanas atlīdzības saņemšana minūtes laikā – tuvojas noslēgumam

[LASĪT VAIRĀK](#)



BALTA AKTUALITĀTES

- No 4. novembra BALTA jauna dzīve jaunā adresē 😊
- Izmaiņas un uzlabojumi BALTA KASKO apdrošināšanas noteikumos
- Izmaiņas un uzlabojumi BALTA mājokļa apdrošināšanas noteikumos
- Veselības apdrošināšanas aktualitātes
- Palīdzības izsaukšana tagad arī neapdrošinātām personām
- BALTA – mīlētākais apdrošināšanas zīmols arī 2024. gadā!

[LASĪT VAIRĀK](#)



DALĀMIES PIEREDZĒ: ILGTSPĒJA

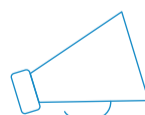
- BALTA pakalpojumi kļūst ilgtspējīgāki
- Eksperta viedoklis: Klimata pārmaiņas apdrošinātājiem ir gan izaicinājums, gan biznesa iespēja

[LASĪT VAIRĀK](#)



GĀŽAM MĪTUS PAR MĀJOKĻA APDROŠINĀŠANU

[LASĪT VAIRĀK](#)



KLIENTA BALSS: KLIENTU ATSAUKSMES PAR BROKERIEM

[LASĪT VAIRĀK](#)



IEPAZĪSTI BALTA DARBINIEKUS

KASKO produkta vadītājs **Uģis Ieviņš**

[LASĪT VAIRĀK](#)





LIELĀ INTERVIJA

Intervija ar BALTA Atlīdzību direktoru
Ingu Savicki

Tuvojoties gada izskaņai, uz sarunu aicinājām BALTA Atlīdzību direktoru Ingu Savicki, lai pārrunātu pēdējo gadu lielo izaicinājumu atlīdzību jomā – arvien biežākās dabas stihijas, kā arī BALTA ilgi gaidīto pārceļšanos uz jauno biroju, kuras īstenošanā dzinējspēks un stratēģiskais maestro bija tieši Ingu.

Kāds šodien ir tavs noskaņojums?

Lielisks. 😊

Kāds bija tavs ceļš līdz apdrošināšanai, un kas tevi tajā visvairāk saista?

Tas bija jau pasen, un patiesībā uz apdrošināšanu nācu, jo tika ieviesta OCTA, kas mums visiem šobrīd šķiet pašsaprotama, bet tad tādas vispār nebija. Un, ņemot vērā manu izglītību (inženiera diploms RTU Mašīnzinību fakultātē – red.), vēlējos iesaistīties tieši zaudējumu novērtēšanas procesā automašīnām. Tas šķita kas pavisam jauns un interesants.

Kā mainījusies apdrošināšanas atlīdzību joma kopš tavas karjeras pirmsākumiem?

Ņemot vērā manu 28 gadu pieredzi, to tā nemaz nevar salīdzināt, jo izmaiņu bijis tik daudz un dažādu. Piemēram, kad sāku strādāt, apmaksāt automašīnas remontdarbus servisam šķita kaut kas ļoti inovatīvs, jo līdz tam zaudējumi tika aprēķināti kā katras detaļas procentuālā attiecība no apdrošināšanas summas vai automašīnas vērtības. Atvainojos par teikto, nu jau pat man tas šķiet nesaprotami. 😊 Ja skatāmies kaut vai uz klientu apkalpošanas procesu, katrs klients brauca klātienē uz biroju, rakstīja atlīdzības pieteikumu, mēs to reģistrējām papīra žurnālā, tad visiem auto tika veikta apskate, fotogrāfijas ar filmiņām, kuras tika sūtītas izgatavošanai, pēc tam tās tika sašķirotas, sūtīts papīra norīkojums uz servisu utt. Ļoti gari. Klients, piesakot atlīdzību, birojā pavadīja aptuveni stundu, savukārt servisa process un saskaņojums ilga līdz pat mēnesim. Šobrīd klients piesaka visu elektroniski, un apdrošinātājs pieņem lēmumu par atlīdzības izmaksu ar algoritmu un mākslīgā intelekta palīdzību.

Kādi ir lielākie izaicinājumi tavā kā Atlīdzību departamenta direktora darbā? Kā tu ar tiem tiec galā?

Kā lai to labāk raksturo? Man patīk teikt, ka viss notiek viegli un vienkārši. Man ir izcila komanda katra darbinieka personā, un tā ir vislielākā vērtība. Manuprāt, lielākais izaicinājums ir iesaistīt darbiniekus dažādu procesu izveidē, to nomaiņā un uzlabošanā. Vēsturiski ir pierasts, ka vadītājs atnāk ar gudro domu un tad nu visi redz, vai tā doma ir laba vai ne tik laba. Mūsdienās laika ritms un dzīves izmaiņas



notiek tik strauji, ka tam neviens nespēj pilnībā izsekot līdzi. Tāpēc ir jāuzticas katram darbiniekam, un katram ir jābūtu pilnvarotam rīkoties. Nav iespējams nodot striktus norādījumus, tiem jābūt plašākiem, ar iespēju pieslēgties un domāt.

Pēdējā laikā Latvijā plosījušās vētras un cikloni, nodarot lielus postījumus. Kā BALTA reaģēja uz pieaugošo atlīdzību pieteikumu skaitu, un vai ir ieviestas kādas inovācijas atlīdzību apstrādē?

Lai kā mēs gatavotos un apzinātos iespējamās dabas katastrofas, pilnībā gatavi neesam nekad. Kā pierāda lielākās no dabas stihijām, tās ir ļoti atšķirīgas, līdz ar to arī risinājumiem ir jābūt atšķirīgiem. Dažkārt tie ir plūdi, dažreiz ļoti stiprs vējš, varam atcerēties pērno milzu krusu un šā gada spēcīgās lietusegāzes. Laikam tas būtiskākais ir spēja ātri reaģēt, atbalstīt klientus, piesaistīt papildu resursus, jo klientam atbalsts ir vajadzīgs tūlīt. Es varu teikt lielu paldies visiem mūsu klientiem, kuri izprot radušās situācijas apmēru, un arī šādos apstākļos mēs cenšamies visu izdarīt un paveikt maksimāli ātri.

Kā tu motivē savu komandu, īpaši brīžos, kad atlīdzību pieteikumu skaits gāž no kājām?

Te man atkal jāsaka liels paldies visai savai komandai. Mēs esam komanda, un man nav jāmotivē kāds no tās dalībniekiem. Mums nav liela darbinieku mainība, varbūt tas ir viens no iemesliem, un, kad notiek šādas globālas dabas stihijas, visi mobilizējas.



Neviens neskatās, kurš izdarījis vairāk un kurš mazāk. Katrs dara, cik var un vēl daudz vairāk. Iesaistās visi, arī citas struktūrvienības, kuras ikdienā nav tieši saistītas ar konkrēto zaudējumu noregulēšanu, un tas dod vēl lielāku iesaisti un motivāciju.

Kas ir galvenie priekšnosacījumi, lai klienti patiešām būtu apmierināti ar atlīdzību procesu?

Droši vien svarīgi, lai mēs spētu pielāgoties tā brīža klienta vajadzībām. Viena lieta ir apmaksāt konkrēto zaudējumu vai noorganizēt veicamos remontdarbus, bet otra lieta ir komunikācija, morālais atbalsts un ieteikumi, tostarp jomās, kurās, iespējams, apdrošināšana nevar palīdzēt. Ja klientam ir skaidrs process un nākamie soļi un ja vēl tie sakrīt ar klienta gaidām un vajadzībām, tad viss ir lieliski.

Kādas ir visbiežākās klientu sūdzības, un par ko saņemat visvairāk uzslavu?

Es nesauktu klientu atsauksmes par sūdzībām. Mēs kompānijā tā arī tās saucam – klientu atsauksmes. Runājot par negatīvajām atsauksmēm, lai arī to nav daudz, tās tomēr gadās. Lielākoties tās ir saistītas ar atšķirīgu izpratni par to, kas un kā notiks, kāds būs rezultāts. Mēs ļoti cenšamies pielāgoties katra klienta vajadzībām, taču ne vienmēr tās sakrīt ar noslēgto apdrošināšanas līgumu vai reālo zaudējumu. Ja runājam par pozitīvajām atsauksmēm, tās mēs vairāk saņemam par procesu vienkāršību, ātrumu un darbinieku atsaucību. Katrā ziņā visas šīs atsauksmes palīdz mums saprast procesu, produktu, partneru piedāvājumu un citus iespējamus uzlabojumus. To mēs arī labprāt izmantojam un darām.

Kāds ir kuriozākais atlīdzības pieteikums tavā pieredzē?

Man nav kuriozu pieteikumu, jo, lai arī kādam kāds pieteikums var šķist savāds, pārāk liels, pārāk mazs, smieklīgs vai nepamatots, es katru no tiem uzveru kā klienta tā brīža nepieciešamību, izpratni par apdrošināšanu vai situāciju, kurā viņš ir nonācis. Katra situācija ir svarīga mūsu klientam, mēs to uz klausām, izlasām un sniedzam nepieciešamo atbalstu vai skaidrojam situāciju. Ja klients nav profesionālis regulāru negadījumu risināšanā, tad katrs notikums viņam ir pirmais un viņš tiešām nezina, ko teikt, kam ko rakstīt un kā ko darīt.

Ko tu kā atlīdzību direktors sagaidi no pārdošanas sadarbības partneriem (brokeriem)?

Droši vien kāds ir dzirdējis manis teikto, ka apdrošināšanas atlīdzības atteikums ir apdrošināšanas kļūda. Ja pieņemam, ka klients ļoti labi zina savu apdrošināšanas segumu, ko viņš ir iegādājies, tad viņš potenciāli piesaka tikai tos negadījumus, par kuriem pienākas apdrošināšanas atlīdzība. Līdz ar to es no jebkura pārdošanas procesā iesaistītā sagaidu to, ka mēs vienmēr maksimāli cenšamies izprast klienta vajadzības, skaidrojam konkrētā produkta un apdrošināšanas līguma segumu, lai klientiem nav negatīvu pārsteigumu.

Ko tu kā atlīdzību direktors sagaidi no pārdošanas sadarbības partneriem (brokeriem)?

Iespējams, nepateikšu nekā jauna, bet mūsu darbā noteikti vēl vairāk ienāks digitālie risinājumi, mākslīgais intelekts un dažādi citi instrumenti, kurus lietojam jau tagad. Nākotnē atlīdzību procesi kļūs vēl vienkāršāki un ātrāki klientam. Papildu tendence, kas attīstās jau gadiem, ir tā, ka



apdrošināšanas atlīdzības arvien mazāk tiek izmaksātas naudā, bet vairāk tiek saņemti pakalpojumi no mūsu partneriem. Kad es sāku strādāt atlīdzību jomā, transporta atlīdzību gadījumos lielākoties atlīdzība tika saņemta naudā, jo daudzi remontēja automašīnas pašu spēkiem vai kāda paziņas rokām. Šobrīd tikai retais izvēlas atlīdzību naudā. Šī tendence pamazām ienāk arī privātā īpašuma atlīdzībās, kur vēl joprojām daudzi veic savu mājokļu remontdarbus paši, taču, jo īpaši jaunā paaudze, to dara aizvien mazāk.

Tavā atbildībā šobrīd ir ne tikai BALTA Atlīdzību departamenta pāraudzība. Esi arī atbildīgs par Rīgas biroja pārcelšanu uz jauno ELEMENTAL ēku. Kā BALTA nonāca līdz šim lēmumam, un kas pārcelšanās procesā bija visizaicinošākais?

Jā, tā ir taisnība. Doma par jauna un moderna biroja izveidi ir bijusi ļoti sena, bet tāds intensīvāks darbs pie šīs domas aizsākās pirms pieciem gadiem, kad tika izvērtēta ļoti dažādu projektu un risinājumu iespējamība. Un, kad jau bija skaidra vīzija, tika atrasts labākais piedāvājums tirgū, un tālāk jau noritēja projekta realizācija dzīvē. Šis projekts ir ļoti apjomīgs. Te atkal man jāsaka paldies kolēģiem, un šajā gadījumā vislielākais paldies Saimniecības pārvaldes vadītājam. Bez viņa tas būtu ļoti grūts projekts. Izaicinošas bija daudzas sadaļas – gan vieta, gan finanses, gan dizains un tehnoloģiskie risinājumi, administratīvie un juridiskie procesi, būvdarbi un pārcelšanās. Lai visu to atvieglotu, ļoti daudz iesaistījām uzņēmuma darbiniekus un regulāri informējām par jaunā biroja aktualitātēm un neskaidrajiem jautājumiem. Tas bija milzīgs kompānijas kopdarbs.

Ja nestrādātu apdrošināšanā, kur tu sevi redzētu?

Tas ir ļoti sarežģīts jautājums. Apdrošināšanas burvība ir tajā, ka šeit nekad nav garlaicīgi. Vienmēr ir jauni izaicinājumi, jaunas situācijas, kurās nonāk klienti, jauna izpēte nozarēs, kurās notikusi nelaime. Man ir viens kolēģis, kurš man reiz teica, ka ilgu laiku ik pa pieciem gadiem mainījis darbavietu, jo paliek garlaicīgi, iestājas rutīna, visu zini no galvas un tā tālāk, taču, kā nonācis apdrošināšanā, tā strādā šeit jau vairāk nekā divtik ilgi. 😊

Kur tu gūsti prieku un enerģiju atbildīgajam darbam un ar kādiem hobijiem aizraujies brīvajā laikā?

Droši vien visvairāk tā ir mana ģimene un mani bērni. Bet atrodu laiku arī uzspēlēt basketbolu un kādā upē izvilkt pa līdakai.

Tavs novēlējums brokeriem?

Es jau minēju, ka mums ir jābūt vienotiem, jo pārdošanas process ir daļa no klienta pieredzes apdrošināšanā. Tādēļ es vēlos pateikt lielu paldies, kam šī izpratne jau ir ikdiena, un novēlu pārējiem to saprast vēl labāk. Apdrošināšanas misija ir padarīt dzīvi drošāku un klientiem justies pasargātākiem, un apdrošināšanas brokeri ir vieni no šīs ziņas vēstnešiem. Lai izdodas!

Izvēlies sev atbilstošāko:

- **Kalni** vai pludmale?
- Kafija vai **tēja?**
- Opera vai **rokkoncerts?**
- **Basketbols** vai hokejs?
- Ceļošana pa Latviju vai **uz ārzemēm?**
- Nakts pilsētā vai **klusums dabā?**
- Pastaiga parkā vai **pārgājiens kalnos?**
- Filma vai **teātra izrāde?**
- **Lasīt jaunumus** vai klausīties podkāstus?



ATLĪDZĪBU AKTUALITĀTES



2024. gada trešā ceturkšņa TOP 5 lielākās atlīdzības



1. UGUNSGRĒKS NOLIKTAVĀ

Apdrošināšanas veids – juridiskā īpašuma apdrošināšana

Iespējama īssavienojuma dēļ noliktavā izcēlās ugunsgrēks, kā rezultātā sadegusi, salieta un sadūmota tur uzglabātā klienta manta.

Izmaksātā atlīdzība – 787 900 eiro



2. UGUNSGRĒKS DZĪVOJAMAJĀ ĒKĀ

Apdrošināšanas veids – mājokļa apdrošināšana

Dūmvada dēļ izcēlās ugunsgrēks dzīvojamās ēkas otrajā stāvā, kas pilnībā izdega, kā arī tika saliets pirmais stāvs.

Izmaksātā atlīdzība – 206 900 eiro



3. AIZDEDZIES AUTO

Apdrošināšanas veids – KASKO

Čehijā kravas automašīnai ar piekabi brauciena laikā parādījās dūmi no paneļa, kas vēlāk pārvērtās liesmās.

Izmaksātā atlīdzība – 83 300 eiro



4. NOSLĪCIS AUTO

Apdrošināšanas veids – KASKO

Stipra lietus dēļ applūdusi pazemes autostāvvietā, kurā atradās auto.

Izmaksātā atlīdzība – 83 300 eiro



5. UGUNSGRĒKS DZĪVOJAMAJĀ MĀJĀ

Apdrošināšanas veids – mājokļa apdrošināšana

Nezināmu iemeslu dēļ dzīvojamajā mājā izcēlās ugunsgrēks.

Izmaksātā atlīdzība – 79 200 eiro



Plūdi ir plūdi jeb atskats uz jūlija ciklona nedarbiem

Plūdi ir plūdi – tas ir viens no BALTA 2024. gada svarīgākajiem saukļiem. Šogad lietavu izraisītie plūdi bija ne tikai Latvijā. Centrāleiropa piedzīvoja lietusgāžu radītus plūdus, kādi notiek reizi 100 gados, un pavisam nesen Spānijā bija dramatiski plūdi, kad vietām dienas laikā nolija gada nokrišņu norma. Daudzi klimata eksperti brīdina – jāreķinās, ka klimata pārmaiņu ietekme būs arvien spēcīgāka.

Laika posmā no 2011. līdz 2023. gadam **pasaules vidējā gaisa temperatūra paaugstinājusies jau par 1,1 °C**. Pēdējo gadu laikā arvien vairāk nostiprinās pārliecība, ka cilvēku darbības ietekmē novērotas izmaiņas ekstremālos laikapstākļos, piemēram, karstuma viļņi, intensīvi nokrišņi, sausuma periodi un tropiskie cikloni.

Klimata pārmaiņas apdrošināšanas nozarē rada augstākus klimata riskus, kas savukārt nozīmē vairāk atlīdzību pieteikumu un lielākas izmaksātās atlīdzības.

BALTA atlīdzību dati par dabas stihiju nodarītajiem postījumiem

Izmaksātās atlīdzības par dabas stihiju postījumiem

10 gados
2013.–2022. g.

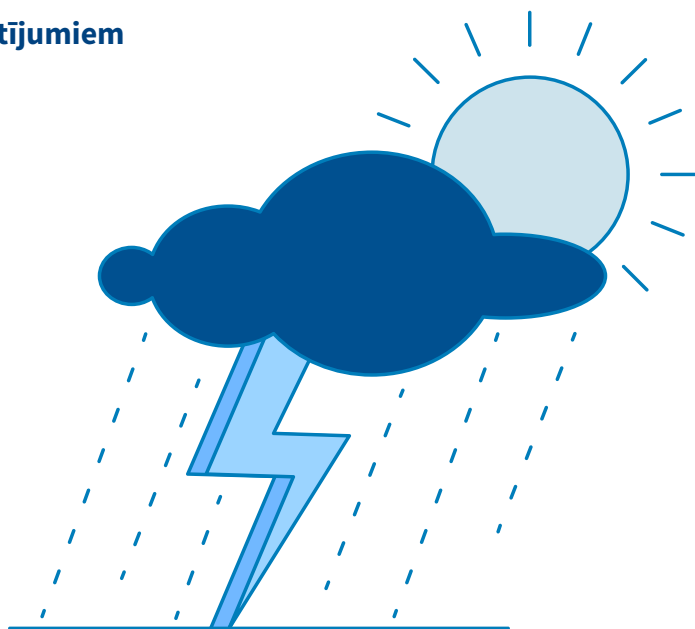


6,89 miljoni eiro

2 gados
2023.–2024. g.



13,70 miljoni eiro



Lielgraudu krusa pret plūdiem – kas uzvar?



2023. gada 7. augusta vētra un lielgraudu krusa:

- **833** atlīdzību pieteikumi
- atlīdzībās izmaksāts **5,1 miljons eiro**



2024. gada 29. jūlija ciklons:

- **2744** atlīdzību pieteikumi
- atlīdzībās izmaksāti **4,7 miljoni eiro**
- atlīdzības par **0,9 miljoniem eiro** vēl tiek noregulētas

Īsumā par jūlija ciklonu



Spēcīgākās lietavas pēdējo 80 gadu laikā



Vissmagāk skarta Rīga, Jūrmala, Jelgava, Pierīgas reģioni un daži novadi Zemgalē



Lielākie nokrišņi Kalnciemā – divu dienu laikā sasniegti 193 mm, Rīgā – 118 mm



Nokrišņu daudzums 28. un 29. jūlijā atbilst pat divu mēnešu nokrišņu normai

Jūlija ciklons skaitļos

2744 atlīdzību pieteikumi:

89 % par īpašumam un sējumiem nodarītiem bojājumiem,
11 % par transportlīdzekļiem nodarītiem bojājumiem.



83 300 eiro

lielākā izmaksātā atlīdzība

Teju 100

atlīdzību summa pārsniedz 10 000 eiro

2000 eiro

vidējā izmaksātā atlīdzība

80 %

atlīdzību pieteikumu noregulēti jau pirmā mēneša laikā (tirgū tikai 44 %)

97 %

atlīdzību jau šobrīd ir noregulētas

72

augusta atlīdzību NPS, kas ir viens no augstākajiem šā gada rādītājiem



Tikai 2 % gadījumu BALTA atlīdzību atteica, un lielākajā daļā gadījumu atteikums nebija saistīts ar kādu izņēmumu piemērošanu.



Kamēr citi apdrošinātāji vēl apstrādāja atlīdzību pieteikumus, BALTA jau auditēja pieņemtus lēmumus un apzināja klientus, ja bijis nepamatots atteikums vai atlīdzības samazinājums.



Vairāki klienti, kuriem sākotnēji tika izmaksāts 1000 eiro limits par nokrišņu risku, atkārtoti vērsās pie BALTA pēc tam, kad konstatēts, ka vētra nodarījusi bojājumus jumtam, kuru rezultātā nokrišņu iekļuvuši īpašumā. Šajā gadījumā limits netiek piemērots, un klienti saņēma papildu atlīdzību no BALTA.

Secinājumi un mācības



Vēl joprojām ir apdrošināti mazāk nekā puse mājoņi. Pēc katras lielās vētras ir pieplūdums ar klientiem, kas apdrošina savus mājoņus, bet diemžēl attiecībā uz šādiem negadījumiem atmiņa ir īsa, un gan šogad, gan pēc pagājušā gada krudas apmēram mēneša laikā aktivitāte noplaka.



Klientus, kam zaudējumus rada nokrišņu iekļūšana īpašumā jumta nolietojuma vai saplaisājušu sienu dēļ, aicinām vērsties pie sava īpašuma pārvaldnieka. Šādi bojājumi ir jānovērš pārvaldniekam. Ja uzlabojumi netiks veikti, tad, nokrišņu riskam atkārtoties, klientiem būs iespēja vērsties pie pārvaldnieka ar pretenziju.



Aicinām piedāvāt klientam apdrošināšanas segumu, kas vislabāk viņu pasargās no neparedzētiem izdevumiem arī tad, ja notiks nopietni negadījumi. BALTA prioritāte vienmēr ir bijusi nodrošināt plašāko segumu būtiskajos risks (dabas stihijas, uguns un noplūdes), un septembrī esam vēl vairāk paplašinājuši savu apdrošināšanas segumu.



Septembrī pārveidojām mājoņa apdrošināšanas noteikumu valodas stilu, tagad tie ir vienkāršāki un klientam saprotamāki valodā, lai būtu vieglāk atrast būtisko informāciju un saprast, kas ir un kas nav apdrošināts.



Pilotprojekts – veselības apdrošināšanas atlīdzības saņemšana minūtes laikā – tuvojas noslēgumam

Mēs zinām, ka klientiem, gan iegādājoties polisi, gan saņemot apdrošināšanas atlīdzību, svarīga ir ne tikai kvalitāte, bet arī ātrums. BALTA nepārtraukti strādā pie uzlabojumiem šajā jomā, ieviešot arvien jaunas inovācijas. 2021. gadā izveidojām Abonēto polisi, lai klients varētu automātiski veikt maksājumus, tikai reģistrējot maksājumu karti. Šogad ieviesām apmaksas pogu e-pastā, lai klients varētu uzreiz ērti apmaksāt polisi internetbankā, un sākām pilotprojektu Atlīdzības saņemšana minūtes laikā, kas jau tuvojas noslēguma fāzei.



Abonētā polise

Ērtākais risinājums nepārtrauktai drošībai, kas ļauj ietaupīt laiku un ātri un ērti atjaunot apdrošināšanu.



Apmaksas poga e-pastā

Tiešsaistes polišu apmaksā internetbankā.



Veselības atlīdzības izmaksa 1 minūtes laikā

Automātiski izskatīto veselības apdrošināšanas atlīdzību pilotprojekts – klients naudu savā kontā saņem vienas minūtes laikā pēc atlīdzības pieteikšanas.

Mēs maksājam, turklāt – zibenīgi!

Nauda kontā minūtes laikā? Jā, ir nepieciešama tikai nepilna minūte vai pat dažas sekundes, lai par BALTA veselības apdrošināšanas klienta reģistrētu atlīdzību tiktu saņemta nauda kontā, turklāt esam sasnieguši ātruma rekordu, un daži klienti atlīdzību ir saņēmuši **pat 3 sekunžu laikā!**

Lai gan izklausās neiespējami, BALTA pilotprojekta rezultāti pierāda pretējo, un pirmās klientu atsauksmes liecina, ka ērta atlīdzības pieteikšana un ātra atlīdzības izmaksa ir viena no galvenajām lietām, ko klienti sagaida no sava apdrošinātāja.

“

Zobārsta/higiēnas pieteikumi tika apstrādāti uzreiz, un stundas laikā nauda bija kontā. Super!!!

“

Nauda par iesniegto čeku tika atgriezta zibenīgi, aptuveni 10 min. laikā. :)

“

Iesniedzu pēdējo čeku, un pēc nepilnām 5 min. nauda bija manā kontā! Īsti nesapratu, kā jūs to dabūjāt gatavu. :)))) Fenomenāli!! SUPER un PALDIES!

“

Super! Man atlīdzība bankas kontā ienāca 3 minūtes pēc čeka iesniegšanas!

“

Atlīdzību atmaksa notiek viegli, ērti un zibenīgi, super!

“

Ideāli, ka, iesniedzot čeku, atlīdzība tiek atmaksāta nekavējoties, burtiski uzreiz.”

“

“Naudas atgriešanas ziņā ātrākais serviss, kāds līdz šim pieredzēts. Lieliski un pārsteidzoši reizē, paldies!”

Par apdrošinātāju mēdz spriest pēc atlīdzības izmaksas ātruma, un jau šobrīd pēc klientu sajūsmas pilnajām atsauksmēm redzam, ka tā patiešām ir. Ātra atlīdzību izmaksa, mūsaprāt, ir apliecinājums klientam dotajam solījumam būt līdzās un rūpēties par būtisko – ātri un nemanāmi,” stāsta Jaroslava Tomaševiča, BALTA produktu attīstības un ātro atlīdzību pilotprojekta vadītāja.

Inovatīvi risinājumi nodrošina ātrākās atlīdzību izmaksas tirgū

Atlīdzību izmaksu vien dažās minūtēs nodrošina ieviestie tehnoloģiskie risinājumi – BALTA automātiski izskatīto un izmaksāto veselības apdrošināšanas atlīdzību skaits turpina palielināties, un klientiem tas nozīmē zibenīgi izmaksātas atlīdzības, par ko liecina arī pilotprojekta rezultāti. Šī projekta ietvaros šobrīd vidēji dienā jau 132 veselības apdrošināšanas klienti saņem naudu savā kontā vien minūtes laikā pēc atlīdzības pieteikuma reģistrēšanas. Pilotprojektu plānojam noslēgt līdz gada beigām, lai ātro atlīdzību izmaksu process būtu pieejams jau gandrīz trešdaļai BALTA veselības apdrošināšanas klientu.



Lepojamies, ka esam pirmie tirgū, kas veido savienojumu ar bankām, izmantojot LVRTC sertifikātu. Papildus tam klientiem nodrošinām arī iespēju apmaksāt polises tiešsaistē, izmantojot *bank-link* jeb apmaksu internetbankā.

Lai gan pilotprojekts vēl joprojām turpinās, jau tiek iezīmēti nākamie soļi izcilas klientu pieredzes radīšanai – ātro atlīdzību procesam nākotnē tiks pievienoti arī citi privātpersonu atlīdzību produkti. Vēl viens būtisks jauninājums ir tūlītēja naudas atlikuma atmaksa par neizlietotajām apdrošināšanas dienām polises pārtraukšanas gadījumā.





BALTA AKTUALITĀTES



No 4. novembra BALTA jauna dzīve **jaunā adresē**

Mēs, BALTA, ar prieku ziņojam, ka no 4. novembra Rīgas centrālais birojs atrodas Skanstes ielā 25, Elemental biznesa centra *Blue* ēkā. Pārcelšanās uz jaunām mājām ir ilgi gaidīts un zināmā mērā pat vēsturisks notikums, kas prasījis daudz pūļu.

Par to, kā mums šajā procesā gāja, skaties video **CEĻŠ UZ ELEMENTAL:**



Janvārī plānojam organizēt atvērto durvju dienas arī partneriem, par ko noteikti informēsīm gada sākumā, taču, ja plāno mūs apciemot jau ātrāk, noteikti sazinies ar savu BALTA kontaktpersonu, lai viss noritētu raiti.



Atgādinām, ka no 5. novembra mainījies arī mūsu **juridiskā adrese: Skanstes iela 25, Rīga, LV-1013** (šo informāciju esam jau nosūtījuši visiem partneriem).



Izmaiņas un uzlabojumi BALTA KASKO apdrošināšanas noteikumos

Septembra beigās iepazīstinājām ar uzlabotajiem KASKO apdrošināšanas noteikumiem, tāpēc vēlamies vēlreiz atgādināt par būtiskākajām izmaiņām.

Hidrotrieciens

Nemot vērā pieaugošo negadījumu skaitu, kur vainojams hidrotrieciens, esam palielinājuši šī riska limitu Zelta segumam līdz 7000 eiro, Platīna segumam – BEZ limita ierobežojumiem.

Apdrošināmās mantas saraksts papildināts ar tūrisma inventāru

Tā kā cilvēki arvien vairāk laika pavada aktivitātēs pie dabas, esam papildinājuši apdrošināmās mantas sarakstu arī ar tūrisma inventāru. Limits – 1000 eiro. Jāņem vērā, ka zaudējumus atlīdzinām, balstoties uz klienta uzrādītiem mantas iegādes vērtību apliecinājošiem dokumentiem (piemēram, pirkuma čekam), un tiek ņemts vērā nolietojums.

Jauns risks – remonta izdevumi ārzemēs

Ja transportlīdzeklis nespēj turpināt ceļu (fiziski vai atbilstoši negadījuma valsts likumiem un normatīviem), mēs sedzam remonta izdevumus tajā valstī, kur noticis negadījums.

Notiekot negadījumam, klientam IR OBLIGĀTI jāizsauc policija vai jāaizpilda saskaņotais paziņojums. Apdrošināšanas risku var iegādāties uz konkrētiem datumiem, un tas stājas spēkā uzreiz no iegādes brīža. Šim riskam nav limita.

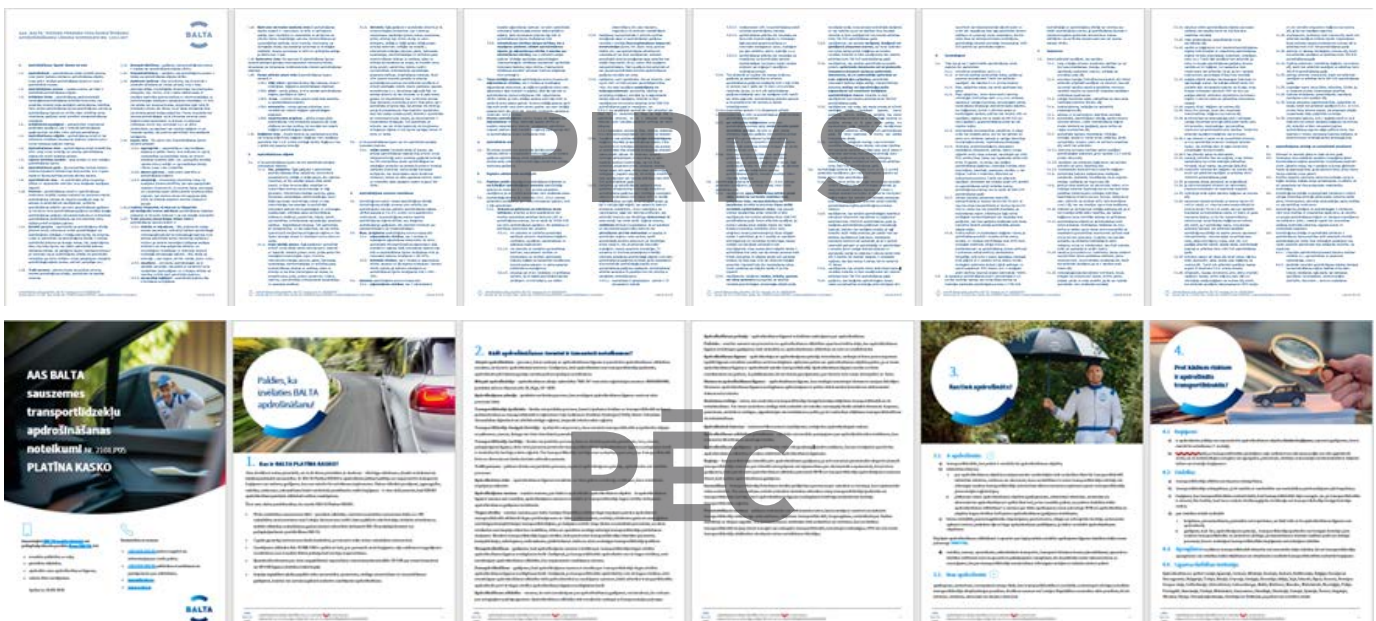
Būtiskākie uzlabojumi Platīna segumam:

- Platīna KASKO var iegādāties jebkura vecuma auto;
- limits bez policijas izsaukšanas – 10 000 eiro (iepriekš 5000 eiro);
- iekļauta Elektronisko risku apdrošināšana – atlīdzināsim zaudējumus, kas radušies transportlīdzeklim uzstādīto pretaizdzīšanas sistēmu nepareizas darbības dēļ, ja šādu iekārtu nav uzstādījis transportlīdzekļa ražotājs (limits – 1000 eiro);
- hidrotrieciens bez limita ierobežojumiem.

Pārskatāmi un saprotami noteikumi

KASKO apdrošināšanas noteikumus, tāpat kā mājokļa apdrošināšanas noteikumus, esam pārskatījuši un padarījuši vienkāršākus un draudzīgākus klientiem:

- viegli pārskatāms un ērti atrodams saturs;
- uzskaitījums ar visiem papildu atlīdzināmajiem zaudējumiem un to limitiem;
- būtiski samazināti izņēmumi;
- vienkāršota valoda;
- satura rādītājs ar saiti uz attiecīgo noteikumu nodaļu.





BALTA fokusā šogad bijusi automašīnu fotogrāfiju pievienošana, noslēdzot KASKO polisi. Šobrīd jau vairāk nekā 80 % gadījumu fotogrāfijas ir pievienotas. Paldies visiem, kas aktīvi izmanto *Foto* un *DriveX* rīkus, jo pievienotās fotogrāfijas KASKO klientam **gan atvieglos atlīdzības pieteikšanu, gan paātrinās atlīdzības saņemšanu**. Mēs turpināsim strādāt pie procesu efektivitātes un 2025. gadā plānojam sasniegt 100 % pievienoto fotogrāfiju atbilstību.



Aicinām izmantot ērto un vienkāršo *Foto* vai *DriveX* rīku fotogrāfiju pievienošanai, kas nodrošina atbilstošu foto kvalitāti, kā arī ļauj izvairīties no nepatīkamām situācijām un **mūsu kopīgie klienti būtu apmierināti!**

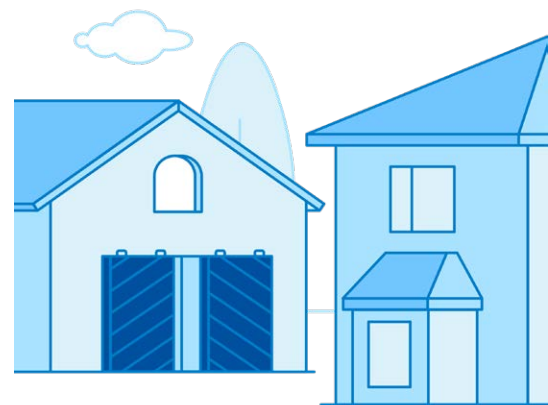
Vēršam uzmanību, ka, iestājoties atlīdzību gadījumam, BALTA var vērsties ar regresu pret sadarbības partneri klientam izmaksātās atlīdzības apmērā, ja bildes nav pievienotas.

Atgādinām, ka no 2023. gada jūlija KASKO apdrošināšanas līgumi ir papildināti ar atrunu, kas nosaka paaugstinātu klienta paša risku gadījumos, kad viņš nav izpildījis pārdevēja nosūtīto *Foto* vai *DriveX* uzdevumu par fotogrāfiju pievienošanu, tādējādi noņemot atbildību no pārdevēja.





Izmaiņas un uzlabojumi BALTA mājokļa noteikumos



Mēs, BALTA, pastāvīgi rūpējamies par klientu īpašuma drošību, tāpēc no šī gada 5. septembra esam ieviešuši vairākus uzlabojumus mūsu Mājokļa apdrošināšanas noteikumos. Uzlabojumi veikti, lai mūsu pakalpojumi kļūtu vēl draudzīgāki un vieglāk saprotami, kā arī paplašinām apdrošināšanas segumu, nodrošinot vēl lielāku aizsardzību un mieru klientu ikdienā.

Kas ir mainījies?



Saprotami nosaukumi: apdrošināšanas segumu *Visi riski* pārdēvējām par *Visplašākie riski*, savukārt *Pamata risku* un *Paplašināto risku* segumu nosaukums paliks nemainīgs, tādējādi skaidri norādot, kāda veida polise ir iegādāta.



Plašāki risku segumi:

- Ņemot vērā pēdējo gadu īpašuma atlīdzību tendences un lielo dabas stihiju ietekmi, visās BALTA mājokļa apdrošināšanas polisēs vienādojām dabas stihiju, uguns un šķidrums noplūdes riska segumus, tādējādi pasargājot ikvienu no negaidītiem izdevumiem un vienkāršojot atlīdzību izskatīšanas procesu.
- *Visplašāko risku* segumā turpmāk atlīdzināsim arī negūtās ražas zudumus krusas radīto bojājumu dēļ un ūdens, elektrības, apkures un gāzes zudumus, ja tie radušies apdrošināšanas gadījuma dēļ. Palīdzēsim finansiāli arī īslaicīgas evakuācijas gadījumā plūdu dēļ, kā arī atlīdzināsim skaidras naudas zudumu ugunsgrēka vai zādzības rezultātā.



Iespēja apdrošināt mājokli atjaunošanas vērtībā: turpmāk piedāvājam apdrošināt mājokli tā atjaunošanas vērtībā bez konkrētas apdrošinājuma summas norādīšanas. Tas nozīmē, ka neatkarīgi no būvniecības izmaksu un darba samaksas pieauguma mājoklis bojājumu vai zuduma gadījumā tiks atjaunots tādā kvalitātē un apjomā, kādā tas bija apdrošināšanas līguma noslēgšanas brīdī.



Apvienoti noteikumi: vieglākai pārskatāmībai mājokļa apdrošināšanas noteikumos iekļāvām arī Elektroapgādes traucējumu riska un Mājokļa palīdzības noteikumus, samazinot polisei pievienoto dokumentu skaitu.



Precizēti papildu atlīdzināmo izdevumu limiti:

- glābšanas un attīrīšanas darbiem noteicām konkrētu limitu neatkarīgi no objekta apdrošinājuma summas, kas atspoguļoti izvēlētajā seguma noteikumos;
- pārskatījām limitus pieņemtajai mantai un darba devēja īpašumam;
- *Paplašināto risku* un *Visplašāko risku* segumā palielinājām apdrošināšanas limitus teritorijas labiekārtojuma un dekoratīvo apstādījumu postījumiem, kā arī precizējām limitus zaudētām vai bojātām plaša patēriņa precēm (piemēram, medikamentiem, higiēnas un pārtikas precēm u. c.).



Pārskatīta valoda un noteikumu formāts: pārveidojām dokumentu tā, lai tas ir vieglāk lasāms un uztverams, saglabājot noteikumu juridisko būtību.

Esam pārliecināti, ka šīs izmaiņas nodrošinās klientiem vēl lielāku mieru par savu mājokļa drošību.



Veselības apdrošināšanas aktualitātes

Ieguldi komandas veselībā un dāvanā saņem bezmaksas nelaimes gadījumu apdrošināšanu*!

Īpašs piedāvājums mazajiem uzņēmumiem – **iegādājoties veselības apdrošināšanu, dāvinām nelaimes gadījumu apdrošināšanu darba laikā uzņēmuma darbiniekiem.**



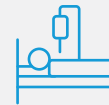
Nelaimes gadījumu apdrošināšana sniegs finansiālu atbalstu:



Ja gūta trauma (apdegumi, apsaldējumi, kaulu lūzumi, kodumi, saindēšanās, sastiepumi, nobrāzumi u. c.) darba laikā, **izmaksāsim atlīdzību par traumas faktu** saskaņā ar polises segumu.



Atlīdzināsim izdevumus par profesijas pārkvalifikāciju gadījumos, ja darba traumas dēļ nebūs iespējams veikt savus darba pienākumus.



Ja darba laikā gūtās traumas rezultātā ir nepieciešama ārstēšanās diennakts stacionārā, **izmaksāsim slimnīcas dienas naudu** par katru diennakts stacionārā pavadīto dienu.

* Bezmaksas nelaimes gadījumu apdrošināšanas nosacījumi

- Kopējā apdrošinājuma summa ir **8000 EUR**, un apdrošināšanā iekļauti tādi riski kā traumas, invaliditāte, sakropļojums, psiholoģiskā palīdzība u.c.
- Apdrošināšanas aizsardzība spēkā tikai darba laika stundās, pildot darba pienākumus.
- Apdrošināšanas segums ir spēkā neatkarīgi no darbinieka nodarbošanās veida (risku grupas).
- Apdrošināšanas periods – 1 gads.

Akcijas noteikumi

- Nelaimes gadījumu apdrošināšanu dāvinām uzņēmumiem ar apdrošināto darbinieku skaitu no 10 līdz 50, ja uzņēmums noslēdz BALTA veselības apdrošināšanas līgumu vismaz 80% uzņēmuma darbinieku laika periodā no 09.09.2024. līdz 31.12.2024.
- Piedāvājums neattiecas uz iepirkumiem un uzņēmumiem, kas ir daļa no grupas ar darbinieku skaitu virs 50.
- Piedāvājums spēkā uzņēmumiem, kam pēdējos sešos mēnešos nav bijusi BALTA veselības apdrošināšanas polise.



Aizsardzībai **arī ārpus darba laika**, piedāvājam iegādāties BALTA nelaimes gadījumu apdrošināšanas **programmu komplektu (Standarta, Ekstra, VIP) ar 10 % atlaidi.**

Esī dabai draudzīgs – aicinām atteikties no drukātiem materiāliem

Mēs, BALTA, ar atbildību attiecamiem pret saviem darbiniekiem, klientiem, sabiedrību un vidi un ticam, ka tas ir viens no būtiskiem iemesliem, kāpēc klienti arvien izvēlas savu drošību uzticēt tieši mums. BALTA ilgtspējas stratēģijas ietvaros esam apņēmušies ne tikai paši veikt labus un svarīgus darbus, bet uz tādiem iedvesmot arī citus.



BALTA lietotnē veselības e-kartes lietotāju skaits šogad ir palielinājies par teju 60 %, salīdzinot ar pagājušo gadu (un gads vēl nemaz nav beidzies), tāpēc pieņemām lēmumu **no 5. novembra veselības apdrošināšanas klientiem vairs nepiedāvāt drukātus apdrošināšanas programmu aprakstus un cenrāžus.**

Aicinām klientus ar tiem iepazīties jebkurā sev ērtā laikā lietotnē vai balta.lv pašapkalpošanās portālā, kur visa nepieciešamā informācija veselības apdrošināšanas izmantošanai pieejama jau uzreiz pēc polises izdošanas.



BALTA mobilā lietotne

- Veselības e-karte
- Atlīdzību pieteikšana
- Programmu apraksti
- Programmas limiti
- Limitu atlikums



MANA BALTA pašapkalpošanās portāls

- Atlīdzību pieteikšana
- Programmu apraksti
- Programmu limiti
- Limitu atlikums

Ja drukātos materiālus paredz līgums, aicinām sazināties ar savu BALTA kontaktpersonu. **Atgādinām, ka arī brokeriem ir iespēja piekļūt klienta veselības apdrošināšanas polises programmu aprakstiem, izmantojot sistēmu “Partneris”.**

Maksājumi

Maksājumu biļetums: 1 - Ikgadējs maksājums

Nr.	Summa	Atlikusi summa	Apmaksas termiņš	Samaksas datums	Statuss	Rēķins
1.					■ Apmaksāts	

Komisijas

Izdrukas

- VESELĪBAS APDROŠINĀŠANAS POLISE
- IZMAIŅAS SARAKSTĀ - JAUJNIE OBJEKTI
- APDROŠINĀTO PERSONU SARAKSTS
- APLIECINĀJUMS
- APLIECINĀJUMS (IZMAIŅAS)
- IZMAIŅU PRĒMLĪJAS APRĒĶINS
- AS7 AMBULATORĀ UN STACIONĀRĀ PALĪDZĪBA
- AS7 APMĀKSĀJAMO SUMMU APMĒRI
- V VAKCINĀCIJA



Palīdzības izsaukšana tagad arī neapdrošinātām personām

Mēs, BALTA, ik dienu rūpējamies par mūsu klientu drošību, taču esam gājuši soli tālāk un piedāvājam izsaukt drošu un uzticamu palīdzību ne tikai mūsu klientiem.

Sadarbībā ar mūsu ilggadējiem partneriem piedāvājam izsaukt noteiktus palīdzības pakalpojumus arī neapdrošinātām personām.



Palīdzība uz ceļa – plīsusi riepa, ielieta nepareiza degviela, ziemas salā nav iespējams iedarbināt motoru, nepieciešama automašīnas evakuācija u. c.



Palīdzība mājās – sertificētu meistarų atbalsts avārijas situācijās, piemēram, plīsusi ūdens caurule, aizbloķējušās durvis, sācis sprakšķēt elektrības kontakts u. c.



Ceļotājiem ārzemēs – ja ceļojuma laikā nepieciešama medicīniskā palīdzība vai repatriācija, palīdzēsīm ar konsultāciju, koordināciju un izdevīgākā pakalpojuma sniedzēja ieteikumu.

Lai izsauktu palīdzību, zvani pa tālruni **675 333 75** vai BALTA mobilajā lietotnē spied pogu **Izsaukt palīdzību** un izvēlies atbilstošo pakalpojuma veidu. Tālāk tiks novirzīts pie BALTA sadarbības partnera, kas nodrošinās augstas kvalitātes pakalpojumu ar garantiju.



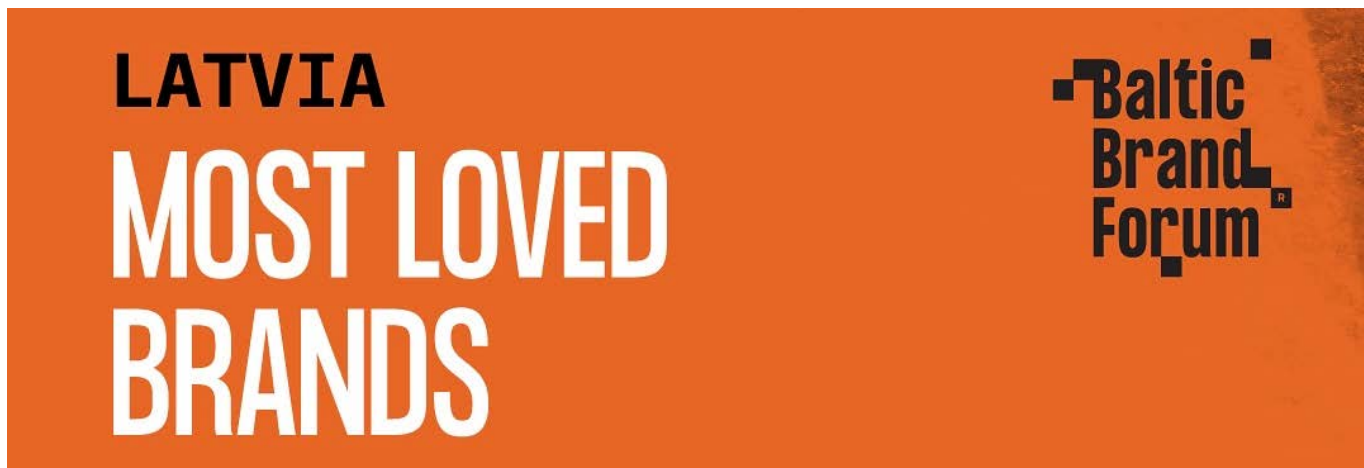
Ņem vērā, ja neesi BALTA klients ar polisē iekļautiem palīdzības pakalpojumiem, šie pakalpojumi ir par maksu, par ko vienosieties ar pakalpojuma sniedzēju.

Gadījumā, ja lietotnē neredzi pogu **Izsaukt palīdzību**, veic lietotnes atjauninājumu.



BALTA – mīlētākais apdrošināšanas zīmols arī 2024. gadā!

Oktobra sākumā Rīgas cirkā notika gadskārtējais mīlētāko Baltijas zīmolu apbalvošanas pasākums jeb *Baltic Brand Forum & Awards 2024*. Pricājamies ziņot, ka arī šogad sabiedrības vērtējumā mums ir izdevies saglabāt mīlētākā apdrošināšanas zīmola pozīciju starp visiem apdrošinātājiem.



Kopumā šī gada Latvijas mīlētāko zīmolu topā BALTA ierindojusies 62. vietā, un šajā topā starp 100 zīmoliem nav iekļuvis neviens cits apdrošinātājs. 1. vietu topā ieņem Swedbank, 2. vietu – *Omniva* un 3. vietā ierindojusies *Maxima*.

Kategorija, kurā pārstāvēts lielākais apdrošināšanas sabiedrību skaits, ir **Cilvēcīgākais zīmols**. Šajā kategorijā **BALTA ieņem 43. vietu**.

Latvijā mīlētākie zīmoli tiek noteikti jau 20. reizi, bet Baltijas mērogā – 13. reizi. Rezultātus nosaka Baltijas iedzīvotāji, balstoties uz *Brand Capital* dzīvesstila pētījumu. Baltijas mīlētāko zīmolu apbalvošana ir daļa no *Baltic Brand Forum*, ko organizē *MAGIC*, *OMD* un *RAIT* sadarbībā ar partneriem.

Pricājamies par savām līderpozīcijām un esam gandarīti par kopējo nozares sniegumu. Tā tik uz priekšu!



DALĀMIES PIEREDZĒ: ILGTSPĒJA



BALTA pakalpojumi **kļūst ilgtspējīgāki**

Attīstot esošos apdrošināšanas produktus un izstrādājot jaunus, BALTA allaž ir ņēmusi vērā ne vien savas biznesa intereses, bet arī tirgus tendences un klientu vajadzības. Nu esam spēruši soli tālāk – atsevišķos produktos esam integrējuši drošības prevencijas mehānismus, kas vērsti uz klientu paradumu maiņu, kam ilgtermiņā būs ļoti nozīmīga loma klimata pārmaiņu mazināšanā.



Lai arī ilgtspēja nav stāsts tikai par “pasaules glābšanu”, vides aspektiem šobrīd gan Latvijā, gan arī citviet pasaulē tiek pievērsta īpaša uzmanība, jo klimata pārmaiņas notiek straujāk nekā jebkad iepriekš un to sekas ir aizvien postošākas. Apzinoties, ka BALTA atbildība gan vides jomā, gan citos ar ilgtspēju saistītajos jautājumos sniedz tālāk par uzņēmuma biroja durvīm, mērķtiecīgi īstenojam dažādas iniciatīvas, kas ļauj samazināt uzņēmuma negatīvo ietekmi uz vidi un palielināt pozitīvo. Nereti tajās iesaistām arī savus klientus, jo, tāpat kā mēs radām klimata pārmaiņas kopā, tāpat pret tām mums ir jācīnās kopā!



Rūpēs par vidi līdz šim esam izstrādājuši daudz vērtīgu risinājumu. Piemēram, digitalizējām veselības kartes, papildinājām aizvietošanas auto piedāvājumu ar koplietošanas transportlīdzekļiem, kā arī sākām piedāvāt klientiem iespēju labot, nevis mainīt bojātu auto vējistiklu, kas ir gan dabai, gan maciņam krietni draudzīgāka izvēle. Tomēr pie sasniegtā apstāties neplānojam, jo ceļā uz ilgtspējas augstākajām virsotnēm izdevīgākā pozīcijā ir uzņēmumi, kuri apzinās – ir jāskrien ātri, lai paliktu uz vietas, un divtik ātri, lai tiktu uz priekšu.

Ko jau esam izdarījuši un ko plānojam realizēt tuvākajā laikā?

- 1** **Esam pārskatījuši BALTA produktu portfeli un pielāgojuši pirmos trīs produktus Taksonomijas regulas prasībām**, veicot izmaiņas mājokļa, komercīpašuma un sējumu apdrošināšanas polišu formās un jau ierastajām sadaļām pievienojot jaunu – “Cita noderīga informācija”, kur turpmāk informēsim klientus par dažādu klimata risku samazināšanas iespējām, kas ļauj ne vien pasargāt īpašumu no zaudējumiem, uzlabot savu un līdzcilvēku drošību, bet arī pozitīvi ietekmē vidi un klimatu.
- 2** Tā kā Taksonomijas regula nosaka, ka jāparedz klientus stimulējoši mehānismi prevencijas pasākumu īstenošanā par klimata risku mazināšanu, **motivēsim klientus attīstīt vidi un klimatam draudzīgus paradumus** – noformējot minēto produktu polises, īpaši uzsvērsim iespēju iegūt izdevīgākus nosacījumus, ja tiek īstenoti ar konkrētiem klimata riskiem saistīti prevencijas pasākumi.

“Vide ir viens no BALTA ilgtspējas jeb ESG stratēģijas pīlāriem, tāpēc mēs mērķtiecīgi īstenojam aktivitātes, kas ļauj samazināt uzņēmuma klimata pēdu, turklāt šajā ziņā neaprobežojamies tikai ar atkritumu šķirošanu un energoresursu patēriņa samazināšanu. Mēs uz šo jautājumu raugāties plašāk, jo apzināmies ar klimatu saistīto risku ietekmi uz biznesa noturību. Turklāt mūsu līdzšinējā pieredze rāda, ka korporatīvā atbildība atmaksājas vienmēr,” uzsver BALTA ilgtspējas vadītāja Karīna Verdenhofs. “Lai arī ieguvumi biznesam ne vienmēr ir mērāmi naudas izteiksmē, vērā ņemams ir fakts, ka saskaņā ar dažādu pētījumu datiem pieprasījums pēc ilgtspējas principos balstītiem produktiem tirgū konstanti palielinās.”





Eksperta viedoklis: Klimata pārmaiņas apdrošinātājiem ir gan izaicinājums, gan biznesa iespēja

Ieva Kustova, SIA "Futurcene" valdes priekšsēdētāja, ilgtspējas eksperte

Aptuveni divas nedēļas pēc šovasar jūlija beigās piedzīvotās vētras, kas īpaši skāra Jelgavas un Jūrmalas pašvaldības, medijos parādījās ziņas, ka apdrošinātāji ir saņēmuši vairāk nekā 8300 atlīdzību pieteikumu par kopējo summu 17,2 miljoni eiro. Līdz šā gada oktobrim aptuveni 17 miljoni arī tika izmaksāti atlīdzībās, un tas saskaņā ar Latvijas Apdrošinātāju asociācijas informāciju ir lielākais atlīdzību apjoms, kas Latvijā jebkad izmaksāts par viena konkrēta dabas katastrofas notikuma radītajiem postījumiem.



No vienas puses, šī summa pilnīgi noteikti pārsniedz vispārējos pieņēmumus, kādi apdrošināšanas ekspertiem, iespējams, bija līdz šim. No otras puses, Latvijā un citviet pasaulē pēdējos gados piedzīvotie laikapstākļi – spēcīgās vētras, intensīvās lietusgāzes u. c. –, kā arī meteorologu ilgtermiņa klimata prognozes liek domāt, ka šādas situācijas, visticamāk, atkārtosies arvien biežāk, tādēļ uz tām apdrošināšanas nozarē jāraugās uz to ne vien no risku, bet arī no biznesa attīstības iespēju perspektīvas.



Skaidrs, ka laikapstākļu radītos zaudējumus var nākties segt biežāk. Tomēr nu jau pat skeptiskākie uzņēmumi un privātpersonas sāk arvien vairāk apzināties, cik liela loma viņu darbības un finanšu stabilitātē ir pārdomāti izvēlētiem apdrošināšanas produktiem. Tas nozīmē, ka apdrošināšanas ekspertiem, tostarp brokeriem, ir jāspēj veidot dialogu ar klientu, apzinot tieši viņam potenciāli aktuālus ar klimata pārmaiņām saistītus riskus un arī paša klienta gatavību šādu risku ietekmei. Jo gatavāks šiem riskiem būs klients, jo mazāks risks apdrošinātājam, ka būs jāsedz zaudējumi nākamajā ārkārtas situācijā.

Apdrošināšanas nozares nozīmīgo lomu tieši privāto un komercipašumu noturības stiprināšana pret dabas untumiem ir atzinuši arī Eiropas Savienības eksperti. Izstrādājot ES Taksonomijas regulu (Regula (ES) 2020/852), apdrošināšanas darbības un nepieciešamība to ietvaros modelet klimata risku iespējamo specifisko ietekmi ir noteiktas kā viens no būtiskajiem klimata risku samazināšanas un pielagošanas pasākumiem.

Te jāpiebilst, ka ES Taksonomijas regula pēc būtības ir apjomīgs dažādu saimniecisko darbību klasifikators. Tas sniedz atbildi uz jautājumu, kādas darbības katrā no definētajām nozarēm – enerģētikā, transportā, būvniecībā u. c., tagad arī apdrošināšanā – uzskatāmas par tādām, kas palīdz sasniegt pasaulei un Eiropai būtiskus vides mērķus, tostarp klimata mērķus. Un šajā gadījumā nav runa tikai par darbībām, kas ļauj samazināt klimata pārmaiņas, ar ko izprot galvenokārt CO2 un citu siltumnīcefekta gāzu emisiju mazināšanu. Runa ir arī par pielāgošanos jau notiekošajām klimata pārmaiņām un to radītajām sekām, kas kļūst par gandrīz nozīmīgāku virzienu.



Kādiem klimata riskiem ir vērts pievērst īpašu uzmanību?

Saskaņā ar VSIA "Latvijas vides, ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs" izstrādātajām uz globālajiem klimata scenārijiem balstītajām Latvijai specifiskajām klimata prognozēm tieši pastiprinātu nokrišņu, plūdu un vētru risks mūsu platuma grādos nākotnē palielināsies visvairāk. Centra tīmekļa vietnē pieejamas kartes ar gaisa temperatūras, vēja, sniega segas, nokrišņu un plūdu risku prognozēm līdz pat 2100. gadam dažādās Latvijas vietās. Tās var būt vērtīgs informācijas avots, lai apzinātu konkrēta klienta riska līmeni. Piemēram, vislielākais upju plūdu risks tiek prognozēts Daugavas augštecē (starp Daugavpili un Jēkabpili), Lielupes baseinā, pie Liepājas un Lubāna ezera apkārtnē. Savukārt stipru un ilgstošu nokrišņu iespējamība, kas var izraisīt plūdiem līdzīgas situācijas, tiek paredzēta vietās, kur upju plūdi nav īpaši raksturīgi (piemēram, Vidzemē).

Būtiski pieminēt, ka apdrošināšanas uzņēmumi atrodas visnotaļ izdevīgā pozīcijā, lai iespējami sekmīgi ietekmētu abu iepriekšminēto klimata mērķu sasniegšanu un vienlaikus gūtu papildu attīstības iespējas pašai nozarei. Viens no virzieniem ir atbalsta pasākumu nodrošināšana noteiktiem klientiem, kuri jau ir ieviesuši vai plāno ieviest energoefektivitātes risinājumus, iegādāties elektrotransportu un īstenot citas darbības, kam ir mazāka negatīvā ietekme uz klimatu un kas vienlaikus rada mazāku iespējamību, ka konkrēto klientu maksāspēju varētu ietekmēt kādu jaunu ārēju prasību izvirzīšana likumu un normatīvo aktu līmenī. Taču klimata risku gadījumā svarīgākais esošo apdrošināšanas ekspertu uzdevums ir apzināt specifiskos riskus tiešā kontaktā ar klientu, pārrunāt ar klientu, vai viņš nav palaidis garām vēl kādus riskus, kurus vajadzētu apdrošināt, pievērst uzmanību polises segumam un varbūtējai nepieciešamībai to paplašināt.



Savlaicīga komunikācija ar klientiem un iedziļināšanās katrā situācijā, tostarp klimata risku izvērtēšana, ļaus gan veidot ar tuvākas un pozitīvākas sadarbības attiecības, gan arī pasargāt viņus ārkārtas gadījumos. Ir vērts izanalizēt arī konkrētus piemērus, kad apdrošināšanas gadījumos papildu klimata risku segums, kas sākotnēji varbūt licies maznozīmīgs, ir būtiski palīdzējis. Pat tad, ja sākotnēji klientam polises maksa šķīstīs par augstu, šādos gadījumos viņš, visticamāk, novērtēs ieguvumu.



GĀŽAM MĪTUS PAR MĀJOKĻA APDROŠINĀŠANU

Mīts Nr. 1

Lietusgāžu radīti plūdi nav plūdi.

Patiesībā arī lietusgāžu radīti plūdi ir plūdi BALTA Mājokļa apdrošināšanas izpratnē. Plūdi šobrīd iekļauti visos trīs BALTA piedāvātajos mājokļa apdrošināšanas segumos.

Mīts Nr. 2

Es nedzīvoju augšējā stāvā, un dabas stihijas un nokrišņi mani neietekmē.

Patiesībā, mūsu, BALTA, pieredze rāda, ka vēja ietekmē nokrišņi apdrošinātajā īpašumā mēdz iekļūt dažādos veidos – caur plaisām sienās, izdrupušām šuvēm, caur balkoniem un gar logiem. Mēdz būt gadījumi, ka nokrišņi mājoklī iekļūst, jo augšējā kaimiņa dzīvoklis stiprās lietusgāzēs ir applūdis jumta bojājumu dēļ.

Mīts Nr. 3

Es dzīvoju daudzdzīvokļu mājā, un plūdu risks man nav aktuāls.

Patiesībā, stipro lietavu gadījumi vasarā pierāda, ka, zemei nespējot uzņemt lielo lietusūdeņu apjomu, applūst arī pagrabstāvi un pazemes autostāvvietas. Ja klients būs izvēlējies *Visplašākā* seguma mājokļa apdrošināšanu, tiks atlīdzināti zaudējumi, kas nodarīti ar dzīvokli saistītajām telpām, kā arī mantai šajās telpās.

« ATPAKAĻ »



KLIENTA BALSS

Klientu atsauksmes par brokeriem

Mums, BALTA, rūp klientu pieredze, un tā ir viena no mūsu prioritātēm. Lai veicinātu uzņēmuma izaugsmi un arvien augstāku kvalitāti, regulāri izvērtējam klientu atsauksmes, jo tas ļauj gan saprast, ko klienti jau novērtē, gan arī uzlabot pakalpojumus un procesus, kuros klienti saredz vietu uzlabojumiem.

Atgādinām, ka šogad esam papildinājuši brokeru ceturkšņa atskaiti ar klientu atsauksmēm, lai arī jūs varat labāk izprast klientu viedokli un apmierinātību.

Esam apkopojuši šī gada trešā ceturkšņa atsauksmes un vēlamies padalīties ar labajiem vārdiem, ko klienti rakstījuši par brokeriem. Šeit ir daži piemēri no klientu atsauksmēm par brokeru uzņēmumiem, kuru klienti ir visaktīvākie un atsaucīgākie vērtējumu sniegšanā. Savu klientu atsauksmes meklējiet BALTA sagatavotajās ceturkšņa atskaitēs.



Par AKA Insurance: "AKA Insurance komanda strādā uz klientu – ieinteresēti, uzklausa visas vēlmes."



Par Brokeru aģentūru-ROOT: "Ātra rīcība, izpalīdzīgi un ļoti atsaucīgi, laipni cilvēki! Paldies!"



Par Attollo Brokers: "Galvenais ir labais segums, kuru ļoti kompetenti izskaidroja brokeris."



Par Apdrošināšanas un finansu brokers: "Ļoti laba komunikācija un piedāvā izdevīgākos variantus tieši manām vajadzībām."



Par Eurorisk: "Ļoti laba sadarbība ar klientu. Mans aģents vienmēr ir sasniedzams un palīdz jebkurā dienā, pat neskatoties uz to, ka ir brīvdiena."



Par Brokeru aģentūru-ROOT: "Ļoti patīkama komunikācija un izdevīgi piedāvājumi ģimenei. Mums ir izcila konsultante, kura jebkurā brīdī ir gatava sniegt palīdzību neskaidros jautājumos, kā arī saprotami izskaidro par aktuālajiem piedāvājumiem. Ļoti apmierina piedāvātās atlaides."



Par R&D Apdrošināšanas brokers: "Neviens nezina, kurā brīdī kas var notikt, tāpēc esam drošāki, ja esam apdrošināti."



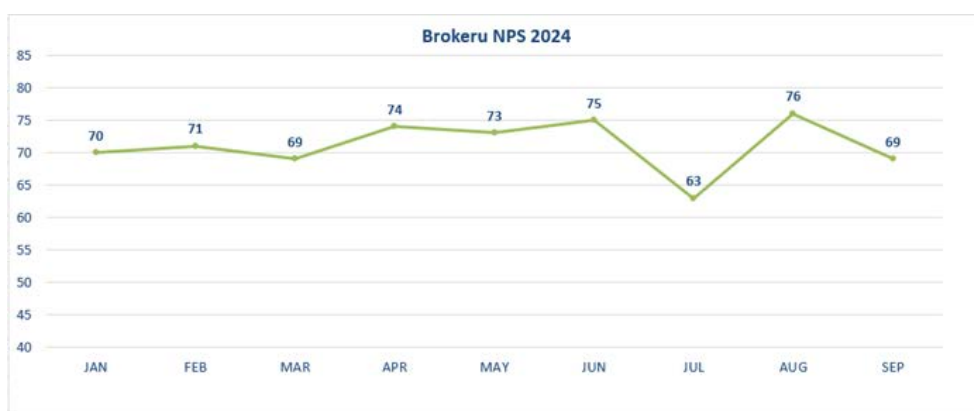
Par Colemont FKB: "Darbinieku spēja izstāstīt, izskaidrot piedāvājumus. Sajūta, ka darbinieks tiešām ir ieinteresēts konkrēti tev palīdzēt, izprast tavu problēmu."



Par Attollo Brokers: "Pateicos Jūsu super darbiniekiem. Tik ļoti pretimnākošus un atsaucīgus darbiniekus sen neesmu redzējusi. Otrkārt, BALTA piedāvājumi, risinājumi un operatīvās izmaksas ir unikāli kolosālas. Paldies!"



Par Eurorisk: "Lielisks brokeris, kas vienmēr detalizēti izklāsta apdrošināšanas plusus un mīnus. Vienmēr ir bijis viegli un bez aizķeršanās nokārtot negadījuma kompensāciju, kad tas bijis nepieciešams."



Izvērtējot NPS rādītājus, secinām, ka augustā brokeru kanālā ir sasniegts jauns rekords – **NPS rādītājs 76!** Vidējais NPS par gada pirmajiem trīs ceturkšņiem ir 71, kas arī ir pieaugums pret pagājušo gadu (2023. gada vidējais NPS bija 66).

Paldies par jūsu ieguldījumu un centību. Turpināsim strādāt kopā, lai radītu vēl labāku klientu pieredzi!



IEPAZĪSTI BALTA DARBINIEKUS

Turpinām iepazīstināt ar BALTA darbiniekiem – šoreiz BALTA KASKO produkta vadītājs **Uģis Ieviņš**



Apdrošināšanas nozari par savu sauci jau 29 gadus. Ir gan slēgti apdrošināšanas līgumi, gan regulētas atlīdzības. Šobrīd manos pienākumos ir rūpēties, lai gan klientiem, gan sadarbības partneriem, gan BALTA tik svarīgais KASKO produkts darbotos bez aizķeršanās.

Mani ikdienā motivē mana atbildība kolēģu priekšā – ja kaut kas nestrādās, kā vajag, viņi nespēs pildīt savus klientiem un sadarbības partneriem dotos solījumus. Ļoti palīdz tas, ka esmu iepazinis šo nozari no dažādām pusēm, tas ļauj ātrāk saprast viena vai otra risinājuma ietekmi uz procesiem. Jāatzīst, ka laikā, kad uzņēmuma izmantotie procesi un tehnoloģijas tiek pilnveidotas un pielāgotas katras struktūrvienības vajadzībām, nenovērtējams atbalsts nāk no zinošiem kolēģiem, kuri daļās savās zināšanās, kā arī iegulda savu laiku sniegtā pakalpojuma uzlabošanai.

Neskatoties uz laiku, ko esmu veltījis šai nozarei, joprojām netrūkst situāciju, no kurām var mācīties, jo biznesa vide ir strauji mainījusies un turpina mainīties. Šajā laikā nozare ir nogājusi ceļu no paškopējošām polisēm, ko aizpildīja ar roku, līdz automatiskajiem atjaunojumiem; no fotofilmiņām, kuras nesa uz fotosalonu attīstīt, līdz mākslīgajam intelektam, kurš analizē iesniegto fotogrāfiju kvalitāti. Šajā ceļā galvenais ir nepazaudēt klienta vajadzības un saprast, kā piedāvāt risinājumus gan tiem, kam jaunās tehnoloģijas ir dzīves nepieciešamība, gan tiem, kam telefons ir tikai, lai piezvanītu, jo šobrīd nozares pakalpojumi ir nepieciešami gan vieniem, gan otriem.

Manu brīvo laiku aizpilda divas lietas – pārgājieni un suns. Man ir ļoti paveicies, ka abi mani hobiji netraucē viens otram, drīzāk viens otru veicina. Suns nodrošina to, ka nelielā pārgājienā dodos katru dienu. Mans ikdienas pavadoņs ir hiperaktīvais Austrālijas aitu suns Helioss, un, lai arī šis sugas priekšrocība ir vēlme mācīties un jaunu lietu apgušana nesagādā grūtības, šābrīža izaicinājums ir viņam iemācīt kontrolēt savu pusaudža enerģiju.