



APROŠINĀŠANAS SABIEDRĪBAS BALTA RISKU VADĪBA

Atbilstoši Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas likumam, kas ietver Maksātpēja II¹ Direktīvas prasības, AAS „BALTA” ir izveidota efektīva risku pārvaldības sistēma, kas nodrošina savlaicīgu atsevišķo risku un savstarpēji saistīto risku, kuriem AAS „BALTA” ir pakļauta vai var tikt pakļauta, identificēšanu, mērīšanu, kontroli, pārvaldīšanu un ziņošanu par tiem. AAS „BALTA” risku pārvaldības stratēģija apraksta risku pārvaldības sistēmas darbību un tās pamatprocesus. Tā ir integrēta Uzņēmuma organizatoriskā struktūrā un lēmumu pieņemšanas procesos un tiek attiecināta uz visām Uzņēmuma struktūrvienībām. Risku pārvaldības sistēma atbalsta Uzņēmuma iekšējo kontroles sistēmu un pārvaldības sistēmu.

AAS „BALTA” darbības stratēģija nodrošina visaptverošu, saskaņotu un efektīvu risku pārvaldības sistēmu, kas atspoguļo Uzņēmuma darbības veidus, to apjomu un Uzņēmuma darbībai raksturīgo risku sarežģītību. Risku pārvaldības sistēma ir saskaņota ar PZU Grupas risku pārvaldības mērķiem un prasībām.

Risku pārvaldības stratēģija ir veidota, lai atbalstītu Uzņēmuma padomi, valdi, struktūrvienību vadītājus un citus darbiniekus efektīvas risku pārvaldības sistēmas darbībā. Risku pārvaldības stratēģija veidota, lai:

- Ieviestu Uzņēmumā kārtību kā tiek veikta risku identificēšana, mērīšana un novērtēšana, monitorēšana un kontrole, ziņošana kā arī veikti pārvaldības pasākumi risku mazināšanā un ierobežošanā;
- Noteiktu pieļaujamo risku struktūru ko Uzņēmums ir gatavs uzņemties, lai īstenotu savus uzņēmējdarbības mērķus, kas ietver:
 - Risku apetīti - pieļaujamais riska līmenis ko Uzņēmums ir gatavs uzņemties, lai īstenotu savus uzņēmējdarbības mērķus.
 - Riska profils. Atspoguļo risku apetītes būtisko risku kategoriju apmērus un limitus. Uzņēmuma riska profils tiek regulāri kontrolēts. Katru būtisko risku kategoriju pārvalda attiecīgā riska pārvaldības politika, kas nosaka būtiskākās prasības uz attiecīgo risku identifikāciju, mērīšanu, kontroli, pārvaldīšanu un ziņošanu.
 - Riska tolerance. Atspoguļo katra būtiskā risku kategorijas maksimālo kopējo apmēru ko Uzņēmums vēlas vai var uzņemties, kamēr īsteno savus uzņēmējdarbības mērķus.
- Novērstu pārmērīgu risku uzņemšanos, kas var apdraudēt Uzņēmuma finansiālo stabilitāti;
- Noteiktu darbinieku lomu un atbildību efektīvas risku pārvaldības sistēmas izveidē un tās darbības uzturēšanā;
- Nodrošinātu mātes sabiedrību ar precīzu, efektīvu un atbilstošu risku pārvaldības sistēmas novērtēšanu.

Uzņēmuma risku pārvaldības stratēģija, kas nodrošina risku pārvaldības sistēmu, aptver šādus darbības virzienus:

- Apdrošināšanas risku parakstīšanu un tehnisko rezervēšanu (ietverot pārapdrošināšanu un citus apdrošināšanas riska mazināšanas metodes);
- Aktīvu un saistību pārvaldību;
- Ieguldījumu darbību, ietverot arī darījumus ar atvasinātiem finanšu instrumentiem;
- Likviditātes un koncentrācijas risku pārvaldību;
- Darījumu partneru saistību nepildīšanas risku pārvaldību;
- Operacionāla riska pārvaldību;
- Atbilstības uzraudzības pārvaldību.

Risku pārvaldība par augstāk minētajiem darbības virzieniem ir detalizētāk aprakstīta attiecīgās Uzņēmuma politikās un saistošos dokumentos.

Risku pārvaldības sistēma ir organizēta trijos aizsardzības līmeņos (*three lines of defence*) (skat. zemāk esošo tabulu). Skaidra darbinieku atbildības nodalīšana katrā no trijiem aizsardzības līmeņiem ir svarīgs priekšnosacījums interešu konflikta mazināšanai, kā arī efektīvas kontroles izveidei. Pārvaldības sistēmas noteikumi apraksta darbinieku lomu un atbildību Uzņēmuma organizatoriskās struktūras ietvaros.

Padome		
Valde		
Komitejas		
Pirmais aizsardzības līmenis	Otrais aizsardzības līmenis	Trešais aizsardzības līmenis
Risku īpašnieks un risku pārvaldība	Pārrauga risku pārvaldību un atbilstību	Neatkarīgs apliecinājums (<i>assurance</i>)
- risku pārvaldība ikdienā; - regulāras kontroles darbības - Ierosinājumi, lai pilnveidotu pašreizējo un attīstītu jaunus kontroles mehānismus	- Risku pārvaldības struktūras un sistēmas izveide - Monitorē kopējo risku situāciju un ārējos apstākļus - Atbalsta Pirmo aizsardzības līmeni - Tieša piekļuve Uzņēmuma valdei	- Pārrauga procesu darbību - Tieša pieeja Valdei/Padomei
Visas Uzņēmumu struktūrvienības, kas nav Otrajā aizsardzības līmenī	Risku pārvaldības funkcija, Darbības atbilstības funkcija, Aktuārā funkcija, Finanšu pārvaldes funkcija	Iekšējā audita funkcija

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes 2009.gada 25.novembra direktīvas 2009/138/EK par uzņēmējdarbības uzsākšanu un veikšanu apdrošināšanas un pārapdrošināšanas jomā

- Padome – Pārtrauca risku pārvaldības sistēmu un pārskata tās atbilstību un efektivitāti;
- Valde – organizē risku pārvaldības sistēmu un nodrošina tās darbību caur risku pārvaldības politiku, risku apetītes, risku profila, risku tolerances apstiprināšanu;
- Komitejas – izveidotas, lai pildītu dažādas risku pārvaldības funkcijas attiecīgajās risku jomās, ieskaitot risku mazināšanas darbības atbilstoši apstiprinātajam risku apetītes līmenim vai izdotiem ieteikumiem;
- Risku pārvaldības aktivitātes ir sadalītas starp trīs aizsardzības līmeņiem:
 - Pirmais aizsardzības līmenis – pastāvīga risku pārvaldība uzņēmuma operacionālajā darbībā un ikdienas lēmumu pieņemšanā. Uzņēmuma vadība ir atbildīga par risku turēšanu (*ownership*) un risku pārvaldības ieviešanu savās atbildības jomās, iedibinot efektīvu pārvaldības sistēmu. Uzņēmuma vadība atbild par visiem riskiem, kas ir tās atbildības paspārnē, identificēšanu, monitoringu un regulāru kontroļu veikšanu, kā arī biznesa plāna izpildi atbilstoši apstiprinātajai risku apetītei;
 - Otrais aizsardzības līmenis ietver risku pārvaldības uzraudzību, ko veic risku pārvaldības funkcija, aktuārā funkcija, darbības atbilstības funkcija un finanšu pārvaldības funkcija. Risku pārvaldības funkcija ir atbildīga par risku pārvaldības sistēmas izstrādi un uzturēšanu, nodrošinot, ka visi riski ir atbilstoši uzraudzīti no pirmās aizsardzības līmeņa puses- to ikdienas darbā, gan arī lēmumu pieņemšanā, kā arī sniedz perspektīvo novērtējumu par riska profilu. Attiecīgās funkcijas sniedz atgriezenisko saiti Uzņēmuma valdei un vai attiecīgajām komitejām par risku pārvaldības sistēmas efektivitāti un ieviešanu no pirmās aizsardzības līmeņa puses.
 - Trešais aizsardzības līmenis – to veic iekšējā audita funkcija, kura nodrošina neatkarīgu auditu par risku pārvaldības sistēmas elementiem un par kontroli uzņēmuma darbībā.

Riska un maksāspējas pašu novērtējums (ORSA), kas ir daļa no risku pārvaldības sistēmas, ir periodisks uzraudzības pārskats. Šis novērtējums ļauj monitorēt un novērtēt visus riskus ar ko Uzņēmums saskaras un ļauj veikt atbilstošus kontroles pasākumus pārvaldības sistēmā un risku pārvaldības sistēmā gan uzņēmuma, gan arī Grupas līmenī. Riska un maksāspējas pašu novērtējuma mērķis ir nodrošināt, ka Uzņēmumam visos laikos ir atbilstošs kapitāla daudzums, lai tas varētu nodrošināt izvēlēto Uzņēmuma stratēģiju un pārvaldīt riskus, kuriem uzņēmums ir, vai var tikt pakļauts. Stresa un scenāriju testi (kritisko situāciju analīze) ir nozīmīga riska un maksāspējas pašu novērtējuma sastāvdaļa, kas tiek veikta vismaz vienu reizi gadā ar mērķi izvērtēt dažādu ārkārtēju, bet iespējami nelabvēlīgu notikumu vai tirgus nosacījumu izmaiņu iespējamo ietekmi uz uzņēmuma spēju pilnībā izpildīt savas saistības un nodrošināt tās finansiālo darbības stabilitāti.

Risku pārvaldības stratēģija aptver riskus, kuriem tiek piemērota maksāspējas kapitāla prasība (MKP), kā arī riskus, uz kuriem MKP netiek piemērota. Šajā sakarā divas risku kategorijas grupas ir noteiktas:

- I risku kategorijas grupa: ietver tos riskus, kuri ir segti ar pašu līdzekļiem (maksāspējas kapitāla prasība) un tiek klasificēti kā Būtiski (*Material*) riski. Pie šādas risku grupas pieder:
 - Apdrošināšanas risks (kas ietver nedzīvības apdrošināšanas parakstīšanas risku, dzīvības apdrošināšanas parakstīšanas risku; veselības apdrošināšanas parakstīšanas risku);
 - Tirgus risks;
 - Kredītrisks (Darījumu partneru saistību nepildīšanas risks);
 - Operacionālais risks.
- II risku kategorijas grupa: ietver visus pārējos riskus, kuri nav klasificēti zem I risku kategorijas grupas. Risku mērišanas un novērtēšanas procesā, attiecīgie riski var tikt klasificēti kā Būtiski vai Nebūtiski riski. Pie II risku kategorijas grupas pieder riski, kā piemēram:
 - Atbilstības risks;
 - Likviditātes risks;
 - Citi riski, kuri ir identificēti saistošajos Uzņēmuma risku politikās un dokumentos.

Esošais risku vadības pārskats koncentrēties uz Būtiskiem riskiem, kuriem Uzņēmums ir pakļauts.

Apdrošināšanas risks

Apdrošināšanas risks ir risks, kuram Uzņēmums tiek pakļauts, veicot apdrošināšanas operācijas. Tas pieder pie I risku kategorijas grupas, kas nozīmē, ka attiecīgais risks ir segts ar pašu līdzekļiem. Pēc pamata maksāspējas kapitāla prasības uzbūves, šajā riskā tiek ietverts: nedzīvības apdrošināšanas parakstīšanas risks, dzīvības apdrošināšanas parakstīšanas risks un veselības apdrošināšanas parakstīšanas risks. Vēl detalizētāka risku gradācija pēc maksāspējas kapitāla prasības aprēķina veido riska tolerances līmeņus, kas šajā ziņojumā netiek aprakstīti.

Zemāk tiek aprakstīti riski, kas saistās ar apdrošināšanas risku.

Riska nosaukums	Riska rašanās iemesli	Riska pārvalde un kontrole
Apdrošināšanas produktu un pakalpojumu risks	Nepietiekoša reakcijas uz tirgus un klienta pieprasījumu izmaiņām	Produktu kvalitātes vērtēšana, jaunu produktu izveidošana, proaktīva darbība, izvērtējot tendences tirgū, klientu apmierinātības pētījumi.
Riska selekcija	Tādu risku akceptēšana, kas atšķiras no vēlamā un risku parakstīšanas stratēģijā noteiktā mērķa segmenta	Vēlamo mērķa segmentu skaidra definēšana, regulāras kontroles un faktiskās situācijas salīdzināšana attiecībā pret plānoto. Vadības informācijas sistēmas datu izmantošana kontrolei.
Tehniskā cena	Nepareizas tehniskās cenas noteikšana konkrētajam apdrošināšanas veidam	Uz atbilstošiem datiem balstīts tehniskās cenas aprēķināšanas modelis visos apdrošināšanas veidos, kuros tas ir iespējams. Tehniskās cenas modeļa regulāra testēšana un atjaunināšana.
Atsevišķu risku (apdrošināamo objektu) cenas noteikšana	Nepareizs prēmijas aprēķins atsevišķām apdrošināšanas polisēm un nepareizi noteiktu prēmiju kumulācija apdrošināšanas portfelī	Iespējamās atlaides no noteiktajiem apdrošināšanas tarifiem ir precīzi aprakstītas Sabiedrības risku parakstīšanas vadlīnijās un atbilstošas kontroles ir nodrošinātas IT sistēmās. Darbiniekiem ir noteikti limiti, kuru ietvaros tie var pieņemt ar apdrošināšanas prēmijas aprēķināšanu un riska izvērtēšanu saistītus lēmumus. Limita apmērs ir atkarīgs no darbinieka individuālās pieredzes un zināšanām risku parakstīšanā. Pastāv limitu kontrole IT sistēmās.
Risku kumulācijas kontrole	Nepietiekoša risku kumulācijas kontrole vienā adresē vai portfeļa līmenī.	Tajos apdrošināšanas veidos, kuros tas ir atbilstoši, tiek veikta risku kumulācijas kontrole IT sistēmā. Atsevišķos apdrošināšanas veidos, piemēram, īpašuma apdrošināšanā, risku parakstītājs ar atbilstošu kvalifikāciju veic iespējamā lielākā zaudējuma (ang. EML- Estimated Maximum Loss) aprēķinu apdrošinātajam objektam (objektiem).
Pārpadrošināšana	Sabiedrības portfelim un risku apjomam neatbilstoša pārpadrošināšanas programma	Atbilstošas pārpadrošināšanas programmas izvērtēšana un iegāde. Pārpadrošināšanas programmas un to atbilstība tiek pārskatīta katru gadu.
Tehniskās rezerves	Nepareiza tehnisko rezervju aprēķināšana	Aktuāru, risku parakstītāju un atbildību darbinieku kopēja darbība tehnisko rezervju aprēķināšanas procesā. Izstrādātas vadlīnijas tehnisko rezervju aprēķināšanai.

Apdrošināšanas riska vadības instrumenti ir:

- Maksātspējas kapitāla prasības standarta formulas apdrošināšanas riska moduļa un apakšmoduļa limiti, kas noteikti Risku apetītes dokumentā.
- Apdrošināšanas produktu risku parakstīšanas stratēģijas. Tās ir vadlīnijas, kas paredz uzņēmuma stratēģiju, veicot apdrošināšanas operācijas, tajā skaitā nosaka klientu segmentāciju, vēlamos apdrošināšanas portfeļa komponentus, sasniedzamos finanšu mērķus.
- Individuāli limiti un pilnvarojumi darbiniekiem, kas nodarbojas ar apdrošināšanas atlīdzībām un apdrošināšanas risku parakstīšanu. Iekšējais rīkojums nosaka un regulē darbiniekus un to tiesības, kas ir pilnvaroti uzņemties saistības uzņēmuma vārdā.
- Tehnisko zināšanu līmeņa paaugstināšana. Uzņēmumā izveidota apmācību sistēma, kas palīdz regulāri paaugstināt darbinieku tehnisko zināšanu līmeni, tādējādi samazinot risku.

Pārpadrošināšanas risku vadība ietver to risku vadīšanu, kas rodas, veicot tiešās apdrošināšanas darbības un izmantojot pārpadrošināšanu, lai aizsargātu uzņēmuma maksātspēju.

Pārpadrošināšanas riska vadības galvenais instruments ir Pārpadrošināšanas politika un visu noslēgto pārpadrošināšanas līgumu kontrole.

Tirgus risks

Tirgus risks ir zaudējumu vai negatīvu pārmaiņu risks finanšu stāvoklī, kas tieši vai netieši rodas aktīvu, pasīvu un finanšu instrumentu tirgus cenu līmeņa svārstību un nepastāvības rezultātā. Tas pieder pie I risku kategorijas grupas, kas nozīmē, ka attiecīgais risks Uzņēmumā ir segts ar pašu līdzekļiem. Uzņēmums ir pakļauts tirgus riskam un it īpaši investīciju pārvaldīšanas jomā. Šis risks ietver zemāk esošas risku grupas, kas ir atspoguļotas maksātspējas kapitāla prasības uzbūves apakšmoduļos.

Riska nosaukums	Riska rašanās iemesli	Riska pārvalde un kontrole
Procentu likmju risks	Pārmaiņas procentu likmju terminstruktūrā vai procentu likmju nepastāvībā, kas ietekmē aktīvu, pasīvu un finanšu instrumentu vērtību. Risks rodas no uzņēmuma finanšu instrumentu portfeļa.	Uzņēmumā apstiprinātie riska apetītes indikatori - Risku tolerances limiti. Tirgus risku pārvaldības politikas investīciju limitu struktūra, kas nosaka pieļaujamos investīciju produktu veidus, to risku līmeņus un ieguldījumu diversifikācijas prasības. Uzņēmuma investīcijas pārvalda Investīcijas direktors. Kopējo tirgus risku pārvaldības uzraudzību nodrošina Risku pārvaldības funkcija, kopā ar Aktuāro funkciju un Finanšu pārvaldes funkciju.

Kapitāla vērtspapīru risks	Pārmaiņas kapitāla vērtspapīru tirgus cenu līmenī, kas ietekmē aktīvu, pasīvu un finanšu instrumentu vērtību.	Uzņēmumā apstiprinātie riska apetītes indikatori - Risku tolerances limiti. Tirgus risku pārvaldības politikas investīciju limitu struktūra, kas nosaka pieļaujamās investīciju produktu veidus, to risku līmeņus un ieguldījumu diversifikācijas prasības. Uzņēmuma investīcijas pārvalda Investīcijas direktors. Kopējo tirgus risku pārvaldības uzraudzību nodrošina Risku pārvaldības funkcija, kopā ar Aktuāro funkciju un Finanšu pārvaldes funkciju. Uzņēmums pašreiz nav pakļauts šim riskam.
Īpašuma risks	Pārmaiņas nekustamā īpašuma tirgus cenu līmenī, kas ietekmē aktīvu, pasīvu un finanšu instrumentu vērtību.	Uzņēmumā apstiprinātie riska apetītes indikatori - Risku tolerances limiti. Tirgus risku pārvaldības politikas investīciju limitu struktūra, kas nosaka pieļaujamās investīciju produktu veidus, to risku līmeņus un ieguldījumu diversifikācijas prasības. Uzņēmuma investīcijas pārvalda Investīcijas direktors. Kopējo tirgus risku pārvaldības uzraudzību nodrošina Risku pārvaldības funkcija, kopā ar Aktuāro funkciju un Finanšu pārvaldes funkciju. Attiecīgais risks ir ierobežots ar paša uzņēmuma īpašuma vērtību un pašreiz uzņēmums neveic ieguldījumus nekustamā īpašuma tirgū.
Likmju starpības risks	Pārmaiņas kredīta likmju starpības līmenī vai nepastāvībā attiecībā pret procentu likmju nulles riska termiņstruktūru, kas ietekmē aktīvu, pasīvu un finanšu instrumentu vērtību. Atkarīgs no uzņēmuma finanšu instrumentu portfeļa.	Uzņēmumā apstiprinātie riska apetītes indikatori - Risku tolerances limiti. Tirgus risku pārvaldības politikas investīciju limitu struktūra, kas nosaka pieļaujamās investīciju produktu veidus, to risku līmeņus un ieguldījumu diversifikācijas prasības. Uzņēmuma investīcijas pārvalda Investīcijas direktors. Kopējo tirgus risku pārvaldības uzraudzību nodrošina Risku pārvaldības funkcija, kopā ar Aktuāro funkciju un Finanšu pārvaldes funkciju.
Ārvalstu valūtas risks	Pārmaiņas vai svārstībām valūtas maiņas kursa līmenī, kas ietekmē aktīvu, pasīvu un finanšu instrumentu vērtību.	Uzņēmumā apstiprinātie riska apetītes indikatori - Risku tolerances limiti. Tirgus risku pārvaldības politikas investīciju limitu struktūra, kas nosaka pieļaujamās investīciju produktu veidus, to risku līmeņus un ieguldījumu diversifikācijas prasības. Uzņēmuma investīcijas pārvalda Investīcijas direktors. Kopējo tirgus risku pārvaldības uzraudzību nodrošina Risku pārvaldības funkcija, kopā ar Aktuāro funkciju un Finanšu pārvaldes funkciju. Neliela uzņēmuma saistību daļa ir citu valstu valūtās, kas saistīta ar apdrošināšanas segumu šajās valūtās. Uzņēmuma vadība ierobežo ārvalstu valūtu risku, parakstot apdrošināšanas līgumus eiro.
Riska koncentrācija	Riski, kas izriet vai nu no diversifikācijas trūkuma aktīvu portfeli, vai no pārmērīgi liela saistību nepildīšanas riska, ko rada atsevišķs vērtspapīru emitents vai saistītu emitentu grupa.	Uzņēmumā apstiprinātie riska apetītes indikatori - Risku tolerances limiti. Tirgus risku pārvaldības politikas investīciju limitu struktūra, kas nosaka pieļaujamās investīciju produktu veidus, to risku līmeņus atbilstoši ieguldījumu diversifikācijas prasībām. Uzņēmuma investīcijas pārvalda Investīcijas direktors. Kopējo tirgus risku pārvaldības uzraudzību nodrošina Risku pārvaldības funkcija, kopā ar Aktuāro funkciju un Finanšu pārvaldes funkciju.

Tirgus riska profils tiek regulāri mērīts un kontrolēts ņemot vērā standarta formulas maksātspējas kapitāla prasības apmēru un tā īpatsvaru pret attiecīgā riska profila limitu. Regulāri tiek organizētas Aktīvu pārvaldes komitejas (Investīciju komitejas) par uzņēmuma finanšu instrumenta portfeli. Uzņēmums seko zema-riska investīcijas stratēģijai, ieguldot finanšu instrumentos ar augstu likviditāti. Par tirgus risku tiek regulāri ziņots Uzņēmuma padomei un valdes locekļiem caur Risku Komiteju sēdēm.

Kreditrisks (Darījumu partneru saistību neizpildīšanas risks) Kreditrisks ir zaudējumu vai negatīvu pārmaiņu risks finanšu stāvoklī, kas rodas vērtspapīru emitentu, darījumu partneru un jebkuru debitoru kredītstāvokļa svārstību rezultātā, kam pakļauts Uzņēmums un kas izpaužas kā darījumu partneru saistību nepildīšanas risks. Darījumu partneru saistību nepildīšanas risks pieder pie I risku kategorijas grupas, kas nozīmē, ka attiecīgais risks Uzņēmumā ir segts ar pašu līdzekļiem. Attiecīgā riska profils tiek regulāri mērīts un kontrolēts ņemot vērā maksātspējas kapitāla prasības standarta formulas attiecīgā riska moduļa un apakšmoduļu limitus.

Uzņēmums strukturē pieņemtā kredītriska līmeņus, uzliekot limitus riska summām no viena vērtspapīru izdevēja, parādnieka, aizņēmēja, vai iepriekšminēto grupas. Šie riski tiek pastāvīgi uzraudzīti un pārskatīti ik gadu vai biežāk. Tiek regulāri uzraudzīta faktisko risku atbilstība noteiktajiem limitiem.

Kreditrisks tiek pārvaldīts, regulāri analizējot vērtspapīru izdevēju, aizņēmēju un potenciālo aizņēmēju spēju apmaksāt procentu un kapitāla saistības un mainot šos aizdošanas limitus, kur tas ir nepieciešams. Uzņēmumā ir ieviestas regulāras procedūras ar apdrošināšanas darbību saistītā kredītriska ierobežošanai.

Uzņēmumam pastāvīgi jānodrošina noteikta likviditāte, lai nodrošinātu pietiekamu naudas līdzekļu pieejamību atbildību izmaksām. Uzņēmuma vadība nosaka minimālo nepieciešamo naudas resursu līmeni, kam jābūt pastāvīgi pieejamam. Uzņēmums regulāri veic naudas plūsmas analīzi un nākotnes naudas plūsmu prognozi.

Operacionālais risks

Operacionālais risks ir zaudējumu risks, ko rada neatbilstīgi vai kļūdaini iekšējie procesi (procedūras), personāls vai sistēmas, vai arī ārēji notikumi. Operacionālais risks ietver, piemēram, kļūdas biznesa procesos vai nepietiekošas kontroles, vai tādus ārējos notikumus, kā dabas katastrofas vai notikumi tirgū. Operacionālais risks ietver juridisko risku, bet neietver riskus, kas izriet no stratēģiskiem lēmumiem, kā arī neietver reputācijas risku. Operacionālā riska profils tiek regulāri mērīts un kontrolēts ņemot vērā maksātspējas kapitāla prasības standarta formulas attiecīgā riska moduļa un apakšmoduļu limitus.

AAS „BALTA” ir sastādīts uzņēmējdarbības nepārtrauktības plāns, kā arī ir izveidota Krīzes vadības grupa, kas atbildīga par darbībām ārkārtas situācijās.

Ir noteiktas šādas galvenās operacionālo risku kategorijas:

Riska nosaukums	Riska rašanās iemesli	Riska pārvalde un kontrole
Drošības riski	Pastāv iespēja, ka uzņēmuma darbinieki, klienti, līgumabiedrību vai sadarbības partneru darbinieki var veikt noziedzīgas darbības, kas var ietekmēt uzņēmumu vai tā darbības rezultātus.	Uzņēmumā ir izveidota Drošības pārvalde, kas veic atsevišķu gadījumu apstākļu pārbaudi un izvērtēšanu. Pastāv biznesa kontroles, kas vērtē operacionālo darbību atbilstību vadlīnijām. Darbiniekiem paredzētas saistības attiecībā pret uzņēmumu atbilstoši Latvijas likumdošanai.
Darbinieku un darbavietas drošība	Uzņēmuma uzdevums ir nodrošināt darbinieku un darbavietas drošību un atbilstošu vidi darba pienākumu veikšanai.	Uzņēmums savā darbībā ievēro visas Latvijas likumdošanas prasības. Ir izveidota Krīzes vadības grupa un procedūra par rīcību ārkārtas situācijās. Notiek regulāras darbinieku apmācības.
Ārējās darbības vides notikumi	Uzņēmuma darbību un darbības rezultātus var ietekmēt ārējās vides faktori, kas rodas apdrošināšanas tirgū vai ārējā vidē neatkarīgi no uzņēmuma veiktajām darbībām.	Uzņēmums apzinās ārējās vides faktoru ietekmi uz uzņēmuma darbību. Ārējās vides faktori tiek apzināti un analizēti, veicot tendenču analīzi, tirgus pētījumus, klientu pētījumus. Ar ārējo vidi saistītie riski tiek apzināti un iekļauti uzņēmuma Risku kartē.
Iekšējās vides izmaiņas	Izmaiņas uzņēmuma iekšējā vidē (strukturāras izmaiņas utml.) var ietekmēt uzņēmuma darbību un rezultātus.	Uzņēmuma vadības komanda izvērtē uzņēmuma darbību, jaunus projektus, projektu riskus un ietekmi un uzņēmuma darbību kopumā. Izmaiņas, kas skar vienu vai vairākas uzņēmuma struktūrvienības, tiek izvērtētas darba grupās.
IT riski (Sistēmas riski)	Uzņēmuma darbības nepārtrauktība un stabilitāte lielā mērā ir atkarīga no IT sistēmu stabilitātes un kvalitātes. Klientu datu drošībai ir īpašas prasības.	Uzņēmums darbojas saskaņā ar Latvijas likumdošanas prasībām. Uzņēmumā ir apstiprinātas politikas dažādās ar IT sistēmu lietošanu saistītās jomās, ar ko tiek iepazīstināti visi darbinieki. Ieviestas biznesa kontroles, lai nodrošinātu politiku ievērošanu.
Biznesa procesi (Procesa riski)	Uzņēmumā izveidotā darba plūsma un organizācija var ietekmēt uzņēmumu un tā darbības rezultātus, piemēram, klientu apkalpošanas ātrums, atbildību regulēšanas ātrums u.tml.	Katras struktūrvienības vadītājs ir atbildīgs par darbības organizēšanu pēc iespējas labākā veidā, lai sasniegtu iespējami labāku rezultātu un uzņēmuma izvirzītos mērķus. Tiek veikta regulāra biznesa procesa analīze, uzlabošana un nepieciešamās strukturālās izmaiņas.
Sadarbības partneri un līgumorganizācijas	Uzņēmuma darbība vai darbības rezultāti var būt atkarīgi no sadarbības partneriem vai līgumorganizācijām –piemēram automašīnu remontuzņēmumiem, veselības aprūpes organizācijām, brokeriem.	Sadarbības līgumus ar sadarbības partneriem un līgumorganizācijām izvērtē AAS „BALTA” juriskonsulti. Ir izveidota struktūrvienība, kas atbild par iepirkumu procedūrām, tās mērķis ir optimizēt izdevumus sadarbojoties ar ārējo pakalpojumu sniedzējiem. Brokeru un sadarbības partneru apkalpošanai uzņēmumā izveidotas atsevišķas struktūrvienības.
Juridiskais risks	Uzņēmuma darbību vai darbību rezultātus var ietekmēt risks, kas saistās ar tiesvedībām, vai nelabvēlīgiem tiesas spriedumiem vai noslēgtajiem līgumiem, kuri nevar tikt izpildīti vai nevar stāties spēkā.	Uzņēmumā ir Juridiskais un atbilstības departaments, kas veic attiecīgo gadījumu izvērtēšanu un pārvaldību.