






LIELĀ INTERVIJA

Digitāla klientu pieredze – nav variantu! Intervija ar **Renāru Rūsi**, BALTA Digitālās attīstības un klientu departamenta direktoru




[LASĪT VAIRĀK](#)

ATLĪDZĪBU AKTUALITĀTES

-  2024. gada pirmā ceturkšņa TOP 5 lielākie izmaksātie atlīdzību gadījumi
-  Transporta apdrošināšanas atlīdzību jaunumi
-  Norisinājušās BALTA organizētas mācības par vējistiklu remonta iespējām





[LASĪT VAIRĀK](#)

FOKUSĀ

-  Vējš, zāles plāvējs un īssavienojums – kas visbiežāk apdraud saules paneļus
-  Tendences mājdzīvnieku apdrošināšanā: tipiskais *klients* – 3 gadus vecs franču buldogs
-  Veselības apdrošināšanas atlīdzībās ik dienu izmaksāti 73 000 eiro

[LASĪT VAIRĀK](#)

BALTA AKTUALITĀTES

-  Noslēgusies kampaņa “Hokeja pavasaris ir klāt!”
-  Jaunumi ikmēneša atskaitēs brokeriem
-  Brokeru apmierinātības aptaujas rezultāti
-  Ērces ir modušās!





[LASĪT VAIRĀK](#)

DALĀMIES PIEREDZĒ

-  Klientu pieredze – visa uzņēmuma kopdarbs



RŪPĒSIMIES PAR KLIENTU DROŠĪBU KOPĀ!

-  Kas jāņem vērā, ierīkojot saules paneļus
-  Drošības padomi bērniem, braucot ar velosipēdu
-  Caurums vējistiklā – mainīt vai tomēr remontēt?
-  Padomi, kā izvairīties no ērces piesūkšanās

[LASĪT VAIRĀK](#)

GĀŽAM MĪTUS!

-  Mīti un patiesības par nelaimes gadījumu apdrošināšanu

[LASĪT VAIRĀK](#)

IEPAZĪSTI BALTA DARBINIEKUS

Iepazīstinām ar BALTA darbiniekiem – Drošības departamenta vadītājs **Egīls Sīlis-Jaunsīlis**

[LASĪT VAIRĀK](#)



LIELĀ INTERVIJA

Intervija ar **Renāru Rūsi**,
BALTA Digitālās attīstības un klientu departamenta direktoru

Digitāla klientu pieredze – nav variantu!

Digitalizācija un klientu pieredze ir BALTA prioritātes, un to loma tuvākajā nākotnē tikai pieaugs, jo sniedz taustāmus ieguvumus visā apdrošināšanas vērtību ķēdē. Tieši tāpēc BALTA ir izveidots Digitālās attīstības un klientu departaments, kuru vada Renārs Rūsis. Viņu arī aicinājām uz sarunu par aktualitātēm un izaicinājumiem digitalizācijas un klientu pieredzes jomā.

Kāds šodien ir tavs noskaņojums?

Man jau kopš aprīļa sākuma ir diezgan *aizņemts* noskaņojums, kad domāju par savu jauno darbu jau vairākas nedēļas pirms tā sākuma. Palīdzēja divi pēc kārtas ieplānoti ceļojumi tieši pēdējā mēnesī pirms darba uzsākšanas – no sniega dēļa Alpos līdz nakšņošanai koka galotnē Laosā. Tagad, kad esmu iekšā darbos, jūtu pozitīvu atbalstu no BALTA kolēģiem. Gaidas ir *sabūvējušās*, bet jūtos ļoti labi.

Kāds bija tavs ceļš līdz apdrošināšanai un BALTA?

Es biju izaudzis un izsmēlis sevi banku industrijā. Kautrīgi varētu teikt, ka es šo industriju saprotu diezgan labi. Pēdējos septiņus gadus man bija labākais darbs Latvijā – kā valdes loceklim vadīt viena miljona klientu – privātpersonu biznesu *Swedbank*. Amats ļāva redzēt koptbildi un ietekmēt notikumus, gūt krīžu vadības pieredzi un saglabāt saikni ar klientiem. Tomēr arī birokrātija ar katru gadu piezagās arvien tuvāk un mazināja manu radošo brīvību.

Izšķirošais brīdis pienāk tad, kad tu jau septīto gadu pēc kārtas centies iedvesmot savu komandu, ka atkal ir jāsasniedz nākamā gada plāni. Un viss ir tik labi zināms (arī tas, ka plāni tiks sasniegti). Tad ir jāiet tālāk.

Līdz darbam BALTA nonācu pozitīvu nejaušību un dažu likumsakarību rezultātā. Jau diezgan sen, pirms pandēmijas, FICIL (Ārvalstu investoru padomes Latvijā) pasākumā satiku Uldi (red. piez. - Uldis Dzintars, BALTA valdes loceklis un tehniskais direktors). Kad pēc kādiem četriem gadiem atkal nejauši saskrējāmies jau manā brīvajā gadā, man bija foršs pārsteigums, ka BALTA ir atvērta jaunām zināšanām. Svarīga bija arī Īana (red. piez. - Īans Kenedijs, BALTA valdes priekšsēdētājs) atvērtība, kad jau sarunājām īsu konsultācijas darbu 2023. gada novembrī. BALTA kultūra jau ir likumsakarība. Tad es divu mēnešu laikā uztaisīju divas prezentācijas, un pārējais jau ir vēsture. 😊

Kā atšķiras darbs bankā un apdrošināšanā?

Pirmais, kas caurstrāvo gan darba pieeju, gan domāšanu līdz pat IT sistēmām, ir tas, ka banku nozarē ir daudz vairāk tiešsaistes pakalpojumu. Ja piektdienas vakarā izslēdzas maksājumu kartes pusei Latvijas iedzīvotāju, tā ir reāla krīzes vadība un pilnīgi visiem interesē, kas notiek (arī Latvijas



Bankai, sociālajiem tīkliem un klientiem, kas Taizemē vēlas samaksāt par taksometru).

Apdrošināšanā savukārt esmu novērojis ļoti spēcīgu risku domāšanu. Tā ir iebūvēta neatdalāmi dziļi un atstāj savu nospiedumu uz visām pārējām uzņēmuma jomām. Tas ir saprotams, jo lielākā daļa no peļņas/un zaudējumu aprēķina veidojas no riska notikumiem un tiek izmaksāta atlīdzībās. Riska domāšana un jauna biznesa veidošana ir ļoti dažādas domāšanas paradigmas. Spēja vienlaikus domāt divus pretējus konceptus (piemēram, tas, ka gaisma ir vilnis un reizē arī daļiņu plūsma) ir augsti inteliģentu cilvēku pazīme. Tāpēc ir liels prieks pievienoties gudriniekiem – apdrošināšanas industrijai.

Kādus tu redzi lielākos izaicinājumus savā darbā?

Mana amata angļu nosaukums ir *Chief Digital Officer*. Jau pirmajā nedēļā izlasīju Šveices IMD biznesa skolas pētījumu, ka trīs burti CDO ar laiku var slēpt sevī arī *Chief Disconnected Officer* vai *Chief Depressed Officer* līdz pat *Chief Departed Officer*. Tad nu mans lielākais izaicinājums ir nokļūt labākajā statistikas ailītē. Praksē tas nozīmē mācēt sadarboties un vienoties par izmaiņām ar kolēģiem, kas ir pieredzējuši, veiksmīgi un pārliecināti savās lomās, kā jau tas tirgus līderiem pienākas.



Kas ir pirmā lieta, ko vēlies paveikt?

Tuvākais pusgads būs veltīts stratēģijas izstrādei, kādā virzienā BALTA vēlas iet klientu pieredzes un digitalizācijas jautājumos. Vēlmju saraksts jau ir diezgan garš, un par ideju daudzumu nekad neesmu sūdzējies. Tomēr savas komandas un tuvāko sadarbības partneru iepazīšana man ir prioritāte.

Kā nonāci līdz digitalizācijas un klientu pieredzes jomai?

Vienkāršā atbilde būtu, ka man šīs jomas piedāvāja pēc konsultāciju darba, ko BALTA veicu 2023. gada novembrī un decembrī. Bet svarīgāk ir tas, ka abas jomas man ir ļoti mīļas, sekoju tendencēm pasaulē. Esmu pat attīstījis zināmu gaumi digitālajā jomā un arī spēju ieraudzīt, kāpēc kāds tirgus līderis pasaulē digitālajos kanālos rīkojas vienā vai otrā veidā. Mācīties no pasaules labākajiem ir vienīgais interesantais ceļš, ja palieku strādāt un dzīvot Latvijā, bet izglītība un iepriekšējā pieredze ir starptautiska biznesa vadība.

Kādēļ digitalizācija un klientu pieredze ir tik būtiskas?

Sākšu ar klientu pieredzi. Ir tik viegli domāt par produktu. Un, ja vēl likums to nosaka (OCTA vai CTA), vispār var aizmirst, ka risinām klienta vajadzības. Primāri klientu pieredzes departaments jebkurai kompānijai ir nepieciešams kā sarunu partneris un klientu advokāts. Viss pārējais jau ir *sasniegums+*.

Digitalizācija katrā industrijā atnāk citā tempā. Un labā ziņa ir tā, ka apdrošināšanai ir, no kā pamācīties – sākot no aviācijas un beidzot ar telekomunikāciju vai izglītības nozarēm. Ceļš uz digitalizāciju būs pilns ar pretrunām un kompromisiem, tomēr tie nobāl to izvēļu priekšā, kas ir jāveic ilgspējas jomā. Tāpēc esmu optimistiski noskaņots.

Kā šīs jomas varētu mainīties tuvāko gadu laikā?

Konsultanti māk to labāk pateikt, bet man vēl pagaidām ir noslēpums, kā digitalizēt sarežģītu, pārdošanas brīdī netaustāmu pakalpojumu kā apdrošināšanu. Tikai nesakiet to manam vadītājam! 😊

Kur gūsti informāciju par to, kas ir aktuāls pasaulē digitalizācijas un klientu pieredzes jomā?

Es sekoju gan pasaules notikumiem dažādos kvalitatīvos avotos, kā [FT.com](#), [HBR.org](#), [McKinsey](#), [X.com](#), gan pamanu nianšes. Palīdz arī mans hobijs – ceļošana. Tad nākas apgūt jaunas mobilās lietotnes, piemēram, gan aviokompāniju, gan transporta, gan viesnīcu rezervēšanas lietotnes Āzijā ir mazliet atšķirīgas. Atverot [Amazon.com](#) tīmekļa vietni, vēriņš cilvēks var iemācīties vairāk nekā cits digitālās attīstības kursos.

Kas, tavuprāt, ir galvenie veiksmes faktori, kāpēc BALTA ir klientu izvēle Nr. 1?

Lai kā man patīk Ļeva Tolstoja teiktais, ka “visas laimīgās ģimenes ir vienādas, bet nelaimīgās ir atšķirīgas katrā savā veidā”, tomēr veiksmīgām biznesa kompānijām atšķirības ir lielākas. Lieliskas kompānijas vērtības ilgtermiņā nosaka daudzi faktori, un iekšējā kultūra ir pati galvenā. Un BALTA ir daudzi veiksmes faktori. Daži no tiem pārklājas ar citiem spēlētājiem. Visa sāls ir to kombinācijā. Bet ir viens ”bet” – ārējā vide var mainīties tā, ka veiksmes faktori var kļūt par bremsēm. Tad nu spēja pielāgoties būs BALTA veiksmes faktors nākotnē.

Kur tu gūsti prieku un enerģiju atbildīgajam darbam?

Vislabākās zāles man ir kustība dabā. Tikai sports vai tikai svaigs gaiss arī ir labi, bet vislabākā ir to kombinācija. Te man jāsap, ka līdz ar nelielu ceļgala operāciju vairs nespēleju amatieru līmeņa pludmales volejbolu, kas bija mans hobijs no universitātes laikiem. Jāpāriet uz velobraukšanu vai pastaigām. Tomēr sporta spēļu dinamika, kas piedzīvojama sacensībās un reizē arī sadarbībā ar draugiem, ir zelta vērtē. Tās pietrūkst. Lai nebūtu tik bēdīgi, vēl esmu saglabājis braukšanu ar sniega dēli, peldēšanos, un dārzā ir pievilksnās stienis kā mūžīgs atgādinājums.





Ar kādiem hobijiem aizraujies brīvajā laikā?

Te vispirms jārunā par *atkarībām*. Man ļoti patīk spēlēt šahu (ar citiem cilvēkiem, nevis datoru), bet šobrīd jau pusgadu esmu *atturībnieks*, jo azarts atņemtu tik daudz laika, ka iespējams jaunajam darbam nepieciešamajās enerģijas rezervēs.

Ceļošana uz unikālām dabas vietām ar rokas bagāžas izmēra mugursomu laikam pašlaik ir tāds lielākais hobijs. Brīvajā gadā kompensēju pandēmijas laiku. Apmēram četras reizes mēneša laikā biju dažādās pasaules malās gan ar draugiem, gan viens. Soctīklos visu nelieku, jo tas nav godīgi pret darbarūķiem. Interesantākie gadījumi jau ir notikumi, kurus fotogrāfijās neieliksi, vai tikšanās ar cilvēkiem.

Ir arī neizdevušies hobiji, piemēram, gada laikā neiemācījos spāņu valodu, kaut gan veltīju tam laiku katru dienu, izmantojot mobilo lietotni *Duolingo*.

Tavs novēlējums brokeriem!

Turiet tikpat augstu klientu apmierinātības standartu kā līdz šim! Daudzi uzņēmumi un BALTA to apbrīno un tiecas uz tādu līmeni.

Izvēlies sev atbilstošāko:

- **Piedzīvot** vai **vērot** (50:50)
- **Kamerkoncerts** vai koncerts arēnā
- Lidmašīna vai **jahta**
- **Van Gogs** vai **Purvītis**
- Saullēkts vai saulriets. *Par saullēktu vairāk domāju, bet biežāk sanāk saulriets*
- Muzejs vai **galerija**
- **Austrālijas Lielais Barjerrifs** vai Vīnes Valsts opera
- **Sniega dēlis** vai slēpes
- **Suns** vai kaķis
- **Grāmata** vai filma. *Grāmata man ļauj pašam vizualizēt. Tikai dažas filmas to māc labāk. Tās arī ļoti izbaudu.*



ATLĪDZĪBU AKTUALITĀTES



TOP 5 lielākās BALTA izmaksātās atlīdzības 2023. gadā



1. CEĻU SATIKSMES NEGADĪJUMS AR DEMO AUTO

Apdrošināšanas veids – KASKO

Testa brauciena laikā autovadītājs nesavaldīja DEMO auto uz slidena asfalta seguma un nobrauca no ceļa.

Izmaksātā atlīdzība – 128 700 eiro

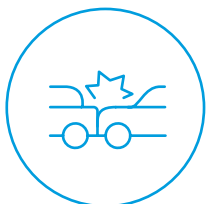


2. UGUNSGRĒKS DZĪVOJAMAJĀ ĒKĀ

Apdrošināšanas veids – fiziskā īpašuma apdrošināšana

Nezināmu iemeslu dēļ aizdegās saimniecības ēka. Ugunsgrēkā cieta gan saimniecības, gan dzīvojamās ēkas jumti.

Izmaksātā atlīdzība – 104 600 eiro



3. CEĻU SATIKSMES NEGADĪJUMS

Apdrošināšanas veids – OCTA

Transportlīdzeklis cieta ceļu satiksmes negadījumā.

Izmaksātā atlīdzība – 93 200 eiro

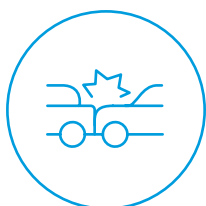


4. BŪVDARBU DĒĻ IZCĒLĀS UGUNSGRĒKS

Apdrošināšanas veids – juridisko personu CTA

Veicot jumta būvdarbus, izcēlās ugunsgrēks.

Izmaksātā atlīdzība – 74 700 eiro



5. CEĻU SATIKSMES NEGADĪJUMS

Apdrošināšanas veids – OCTA

Transportlīdzeklis cieta ceļu satiksmes negadījumā.

Izmaksātā atlīdzība – 67 900 eiro



Transporta apdrošināšanas **atlīdzību tendences**

2024. gada pirmais ceturksnis transporta apdrošināšanas atlīdzību jomā izceļas ar smagiem ceļu satiksmes negadījumiem gan vieglajiem auto, gan kravas vilcējiem, kā arī ugunsgrēkiem, kad auto pilnībā nodeguši.

Pieteikto atlīdzību skaits par auto bojājumiem satiksmes negadījumu dēļ ir pieaudzis par 10 % pret pagājušo gadu un galvenokārt tas saistīts ar sliktu ceļu stāvokli, kad janvārī pēc lielā sala iestājās silts laiks un ceļu segumā izveidojās vairāk bedres kā citus gadus.

Pirmais ceturksnis arī iezīmējies ar vidējās izmaksātās atlīdzības pieaugumu par auto ugunsgrēkiem – vidējā atlīdzība pieaugusi par 40 %, sasniedzot jau 8460 EUR apmēru. 80 % gadījumu auto ugunsgrēka iemesls ir bijusi pašai aizdegšanās, kas liecina par auto defektiem.

→ **2024. gada pirmā ceturkšņa TOP 5 iemesli transporta atlīdzību pieteikumiem**

26%



Sadursme ar citu transporta līdzekli

21%



Krītoši priekšmeti – tikai stiklojums

21%



Uzbraukums objektam (izņemot cilvēku vai dzīvnieku)

8%



Bojāts (nekvalitatīvs) ceļa segums, bedres

8%



Bojāšana, vandālisms



Norisinājušās BALTA organizētas mācības par **vējstiklu remonta iespējām**

Gada sākumā BALTA sadarbībā ar igauņu partneriem un vējstiklu ražotājiem, uzstādītājiem un remontētājiem SAINTGOBEIN organizēja mācības auto dīleriem par vējstiklu remonta iespējām. Mācībās piedalījās 12 auto dīleru uzņēmumu darbinieki un tajās tika prezentētas jaunākās auto vējstiklu remonta tehnoloģijas un materiāli, kā arī ikvienam bija iespēja izmēģināt auto vējstikla remonta darbus praktiski.





Vējš, zāles plāvējs un īssavienojums – kas visbiežāk apdraud saules paneļus

Līdz ar pavasara iestāšanos saulainu dienu kļūst arvien vairāk, un visā Latvijā cītīgi strādā saules paneļi, ražojot enerģiju. Taču tikpat uzcītīgi tie darbojas arī tumšākā laikā, un par tiem ir jā rūpējas ne mazāk centīgi – visu gadu, katru dienu, jebkādos laikapstākļos. BALTA atgādina – vēja, īssavienojuma vai citu postījumu rezultātā saules paneļiem nodarītie zaudējumi var sasniegt vairākus tūkstošus eiro, tāpēc par vērtīgu iekārtu drošību jā rūpējas no to uzstādīšanas brīža.

Pēc Klimata un enerģētikas ministrijas datiem Latvijā šobrīd ir aptuveni 18 000 mājsaimniecību, kas jau uzstādījušas saules paneļus un ražo “zaļu” enerģiju savam patēriņam. Interese par tiem saglabājas augsta, īpaši 2023. gada rudens sezonā un gada nogalē. Tas atspoguļojas arī apdrošināšanas statistikā: pērn, salīdzinot ar 2022. gadu, BALTA pieteikto apdrošināšanas atlīdzību skaits par saules paneļu bojājumiem ir gandrīz divkārtšojies, savukārt izmaksāto atlīdzību apjoms pieaudzis vairāk nekā četras reizes. Vidējā atlīdzība 2023. gadā sasniedza 2526 eiro, bet lielākā atlīdzība bijusi vairāk nekā 12 000 eiro, kad īssavienojuma rezultātā aizdegās māja un līdz ar jumtu nodega visa saules paneļu sistēma. Kopumā katrā piektajā jeb 22% saules paneļu apdrošināšanas gadījumu zaudējumi saistīti ar pārspriegumu.

Tomēr lielāko postu saules paneļu sistēmām nodara dabas stihijas, kas ir par iemeslu vairāk nekā pusei apdrošināšanas atlīdzību pieteikumu. 35% no visiem atlīdzību gadījumiem ir saistīti ar vēja vai vētras nodarītiem postījumiem, bet 17% gadījumu zaudējumi radušies spēcīgas krusas rezultātā.

“BALTA saņem atlīdzību pieteikumus par visplašāko negadījumu spektru, tai skaitā par krītošu koku bojātiem saules paneļiem, sniega svaru neizturējušām konstrukcijām, neuzmanīgas rīcības gadījumiem, zādzībām. Novērojam, ka klienti bieži steidz apdrošināt saules paneļus brīdī, kad Latviju piemeklē kāda dabas stihija, piemēram, vētra vai krusa, taču tad, kad posts nodarīts, jau ir par vēlu. Par saules paneļiem jā rūpējas savlaicīgi, regulāri un pareizi – gan tāpēc, lai izvairītos no zaudējumiem, gan arī tādēļ, ka apdrošināšana ir profilaktisks pasākums un palīdz tiem, kas par savu mantu rūpējas laikus. Prieecē, ka atbildīgu klientu kļūst arvien vairāk, par ko liecina saņemtie jautājumi no klientiem, kuriem apdrošināšanas segumā iekļauts “Mājokļa palīdzības” komplekts. Piemēram, cilvēki grib zināt, kā rīkoties, ja pēc saules paneļu uzstādīšanas regulāri tiek izsisti drošinātāji, nav iespējams iedarbināt invertoru vai, uzstādot saules paneļus, pieaudzis elektrības patēriņš,” stāsta BALTA produktu vadītājs un risku parakstītājs Arnolds Linītis.

Lai pasargātu saules paneļus no postījumiem, BALTA eksperts iesaka:

- veikt regulāras paneļu apskates, lai pārliecinātos par to stiprinājumiem, jo no atlīdzību pieteikumiem redzams, ka vētras laikā visbiežāk nav izturējuši stiprinājumi un ir norauti viens vai vairāki paneļi;
- saules paneļu tuvumā zāli pļaut prātīgi un pievērst uzmanību pļaujamai virsmai, jo saules paneļus var nejauši sabojāt, trāpot tajos ar zāles pļāvēja gaisā uzmetu akmeni;
- saules paneļus izvietot pēc iespējas tālāk no kokiem, lai mazinātu risku koka zariem stiprā vējā trāpīt paneļu virsmai;
- izmantot kvalitatīvus elektroinstalāciju materiālus un vadu savienojumus;
- ja invertori izvietoti ārpus telpām, pievērst uzmanību to novietojumam, lai tie nav viegli pieejami trešajām personām, un, ja tie uzstādīti nomaļākā vietā – parūpēties par papildu iezogojumiem;
- ja novērota elektroinstalāciju uzsilšana vai elektrības svārstības, steidzami sazināties ar sertificētu elektriķi.



Vairāk informācijas par saules paneļu aprūpi – [šeit](#). Kas jāņem vērā, ierīkojot saules paneļus, lasāms [šeit](#).



Tendences mājdzīvnieku apdrošināšanā: tipiskais klients – 3 gadus vecs franču buldogs

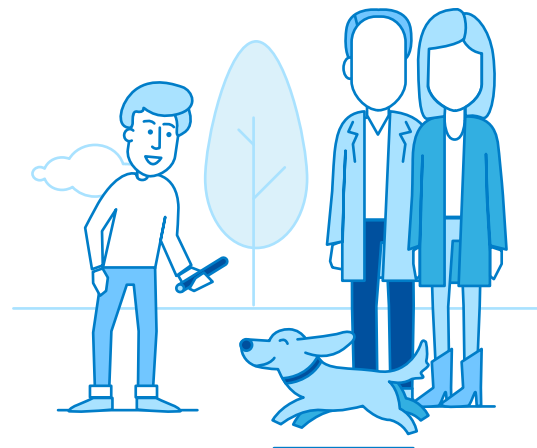
Katrs mīldzīvnieka saimnieks zina, cik svarīga loma mīlulim ir ģimenē – tas ir pilnvērtīgs ģimenes loceklis, ar kuru dalīt priekus un bēdas. Un nav arī noslēpums, ka došanās pie veterinārārsta var iecirst pamatīgu robu ģimenes budžetā. Tāpēc arvien pieprasītāka kļūst mājdzīvnieku veselības un dzīvības apdrošināšana, kas ir salīdzinoši jauns produkts apdrošināšanas tirgū: BALTA pieprasījums pēc mājdzīvnieku apdrošināšanas kopš 2018. gada ir pieaudzis gandrīz 10 reizes.

“Lielākais pieprasījuma kāpums pēc mājdzīvnieku apdrošināšanas bija vērojams Covid-19 laikā, kad daudziem māsēdes apstākļos radās iespēja rūpīgāk pavērot sava mīluļa pašsajūtu un veselības stāvokli, kā rezultātā biežākas kļuva vizītes pie veterinārārsta un auga interese par iespēju kompensēt izdevumus, kuri var sasniegt patiešām iespaidīgus apmērus. Pēdējā gada laikā pieprasījuma pieauguma līkne ir kļuvusi mērenāka, tomēr joprojām jūtama būtiska interese par šo apdrošināšanas segumu,” stāsta BALTA Privātā īpašuma un speciālo produktu vadības pārvaldes vadītājs Armands Lagons.

BALTA apdrošina suņus un kaķus vecumā no 6 mēnešiem līdz 10 gadiem, tomēr lielākā daļa apdrošināto mājdzīvnieku ir vecumā līdz 4 gadiem. Visbiežāk – 80% gadījumu – tiek apdrošināti suņi. BALTA eksperts atklāj – tipiskais apdrošinātais mājdzīvnieka profils ir 3 gadus vecs franču buldogs vai vācu aitu suns. Savukārt atlīdzību pieteikumi visbiežāk saistīti ar veterinārmedicīnas izdevumiem par gremošanas traucējumiem, kā arī par plaušu slimību, acu un ausu iekaisumu, dažādu traumu, mežģījumu un kukaiņu kodumu ārstēšanu. Dārgi izmaksā arī apēsti svešķermeņi, piemēram, norītas bērnu rotaļlietas.

Līdz šim lielākā atlīdzība, kas pieteikta par veterinārmedicīniskās aprūpes izdevumiem, pārsniegusi 1400 eiro, kad sunim sniegta palīdzība saistībā ar kuņģa sagriešanos. Otrā lielākā atlīdzība teju tikpat lielā apmērā pieteikta par onkoloģiskas slimības ārstēšanu, bet TOP 3 noslēdz atlīdzība par izdevumiem, ārstējot krustenisko saišu plīsumu – šajā gadījumā veterinārārsta pakalpojumi izmaksājuši 1000 eiro. Savukārt par kāda četrkājaina mīluļa bojāeju suņa saimniekam šomēnes izmaksāta vēsturiski lielākā atlīdzība 1700 eiro apmērā.

“Atlīdzības par mājdzīvnieka bojāeju ir retākas, bet summas izteismē vienmēr lielas. Taču nekādā naudā nevar izmērīt sirdssāpes par drauga zaudējumu, tāpēc aicinām būt kopā ar saviem mīluļiem, priecāties un rūpēties par tiem, apdrošinātājam uzticot izdevumu atlīdzināšanu, ja draugam gadījies saslimt,” aicina Armands Lagons.





Veselības apdrošināšanas atlīdzībās ik dienu izmaksāti 73 000 eiro

Veselības apdrošināšana ir lielākais apdrošināšanas veids Latvijā un jau vairākus gadus – arī darba ņēmēju visaugstāk novērtētais bonuss papildus darba atlīdzībai. Šis apdrošināšanas segments pastāvīgi aug – 2023. gadā BALTA veselības apdrošināšanas atlīdzībās ir izmaksājusi par 35% vairāk nekā gadu iepriekš – vidēji 73 000 eiro dienā.

→ Covid-19 laikā ielaisto problēmu atliktā plānveida ārstēšana ir veikta, un dzīve ir atgriezies ierastās slīdēs

“Salīdzinot šā brīža situāciju ar periodu pēc Covid-19 pandēmijas, kad bija vērojams izteikts Covid-19 pandēmijas laikā atlikto veselības problēmu ārstēšanas un plānveida operāciju izmaksu pieaugums, šobrīd ar veselības apdrošināšanas polisēm galvenokārt tiek apmaksāti regulārie ambulatorie maksas pakalpojumi, medikamenti un zobārstniecības pakalpojumi, sporta nodarbības un masāžas. Varētu teikt, ka dzīve ir atgriezies normālās slīdēs, un cilvēki atkal izmanto veselības apdrošināšanu, lai savlaicīgi rūpētos par savu veselību un neiedzīvotos nopietnākās problēmās,” stāsta BALTA Personu produktu un risku parakstīšanas pārvaldes vadītāja Sandra Pietkēviča.

Kā rāda BALTA novērojumi, pieprasītāko ambulatoro maksas pakalpojumu klāstā dominē ultrasonogrāfijas izmeklējumi un ārstu speciālistu konsultācijas, galvenokārt ginekologa, neirologa, traumatologa un dermatologa konsultācijas. Būtiski biežāk tiek veikti arī augsto tehnoloģiju izmeklējumi – magnētiskā rezonanse un kuņģa un zarnu trakta endoskopiskie izmeklējumi, un arī būtiski ir palielinājies laboratorisko izmeklējumu apjoms.

→ Inflācija nesaudzē arī veselības apdrošināšanu

2023. gadā BALTA veselības apdrošināšanas atlīdzībās ir izmaksājusi par 35% vairāk nekā gadu iepriekš. To galvenokārt ietekmē divi faktori. Pirmkārt, palielinoties BALTA klientu lokam ir pieaugušas arī klientiem izmaksātās atlīdzības. Otrkārt, 2023. gadu iezīmējusi pēdējā desmitgadē lielākā inflācija polisēs ietvertajiem veselības apdrošināšanas pakalpojumiem. Pretēji energoresursu un degvielas cenu kritumam ārstu speciālistu konsultāciju un zobārstniecības pakalpojumu izmaksas turpina augt un būtiski ietekmē gan inflācijas rādītājus veselības aprūpes nozarē, gan pat patēriņa cenu izmaiņas Latvijā kopumā. Visstraujāk aug ārstu speciālistu konsultāciju, ultrasonogrāfijas izmeklējumu, ar darba vides faktoriem saistīto obligāto veselības pārbažu un zobārstniecības pakalpojumu cenas.

“Inflācija nav vienmērīga visās veselības aprūpes pakalpojumu grupās, un atšķirības vērojamas arī Latvijas novados, kā tas bijis jau iepriekš. Tomēr lielākoties cenu izmaiņas bija divciparu skaitlis, kas dažkārt sasniedza pat vairākus desmitus procentus,” skaidro Sandra Pietkēviča.

→ Veselības apdrošināšanā aug pieprasījums un parādās jaunas tendences

Neraugoties uz inflāciju, būtiski pieaudzis BALTA apdrošināto uzņēmumu skaits – pērn par 16% salīdzinājumā ar 2022. gadu. Pozitīva dinamika vērojama arī Latvijas veselības apdrošināšanas tirgū kopumā: apdrošināto personu skaits palielinājies par 3,4%, salīdzinot ar iepriekšējo gadu.

“Veselības apdrošināšana ir lielākais apdrošināšanas veids Latvijā. Un ne velti, jo tas jau vairākus gadus ir darba ņēmēju visaugstāk novērtētais bonuss papildus darba atlīdzībai. Tā vairs nav ekstra, bet gan labā prakse, lai konkurētu darbinieku piesaistē. Klientu interese ilgtermiņā pastāvīgi aug un izaugsme sagaidāma arī turpmāk,” uzsver BALTA eksperte.

BALTA novērojumi liecina, ka veselības apdrošināšanas segums ir tieši atkarīgs no uzņēmuma rocības. Dominējošā uzņēmumu vēlme ir spēt saglabāt saviem darbiniekiem ierasto polises seguma līmeni pieaugošo izmaksu apstākļos. Citkārt apdrošinātājam kopā ar klientu tomēr ir jārod “plāns B”, lai sabalansētu polisē ietverto pakalpojumu klāstu un budžeta iespējas. Vienlaikus netrūkst arī uzņēmumu, kas iegādājušies vēl plašāka seguma veselības polises nekā iepriekš, iekļaujot visiem darbiniekiem polises segumā ne tikai vakcināciju un medikamentus, bet arī zobārstniecību, sporta pakalpojumus un pat optiku.

“Izvērtējot jaunās tendences, klientu vidū var novērot zināmu interesi par psihiskās veselības pakalpojumu nodrošinājumu, tomēr tikai nedaudz uzņēmumi izšķiras par reālu apdrošināšanas pirkuma groza paplašinājumu, ņemot vērā izmaksas šajā jomā. Ja tomēr uzņēmums izšķiras to darīt, iespējams, mērķtiecīgākais segums veselības apdrošināšanas polisē būtu ārstu psihiatru konsultācijas, lai jau sākotnēji profesionāli noteiktu piemērotāko taktiku un izlemtu, vai pacientam pietiks ar dzīvesveida izmaiņām vai arī būs nepieciešams ilgstošs psihoterapijas kurss un ārstniecība ar piemērotiem medikamentiem. Tāpat redzam, ka klienti daudz intensīvāk izmanto sporta pakalpojumus. Veselīgs dzīvesveids ir ieguvis stabilu vietu cilvēku labbūtībā, un nereti tā ir lieliska izvēle, lai mazinātu saslimšanas risku kā tādu, jo kustībā ir dzīvība!” atgādina BALTA Personu produktu un risku parakstīšanas pārvaldes vadītāja Sandra Pietkēviča.



BALTA AKTUALITĀTES



Noslēgusies kampaņa “Hokeja pavasaris ir klāt!”

Ir noslēgusies BALTA gada vērienīgākā motivācijas kampaņa “Hokeja pavasaris ir klāt!”, kas ilga no 1. janvāra līdz 31. martam.

Paldies visiem kampaņas dalībniekiem par sasniegtajiem rezultātiem! Šogad galveno balvu – **apmaksātu ceļojumu piecām personām uz pasaules čempionātu hokejā – iegūst AON**. Apsveicam!

Turpinām sevi izaicināt ik dienu un sasniegt jaunas virsotnes!



Jaunami ikmēneša atskaitēs brokeriem

Mēs, BALTA, ik dienu rūpējamies gan par klientu, gan partneru apmierinātību. Jau vairākus gadus veicam ne tikai brokeru apmierinātības aptauju, bet arī katru mēnesi sūtām atskaiti par katra brokera rezultātiem dažādos šķērs griezumos.

Ar aprīli ejam soli tālāk un turpmāk reizi ceturksnī atskaiti papildināsim ar detalizētiem brokeru NPS (*Net Promoter Score*) rezultātiem. NPS ir rekomendācijas mērījums, kas ir ātrākais veids, kā iegūt atgriezenisko saiti no klientiem.

Ņemot vērā NPS datus, varēsiet izvērtēt savu klientu apmierinātību un nepieciešamības gadījumā ieviest uzlabojumus.

Aicinām iedvesmoties klientu apkalpošanas uzlabojumiem no mūsu pieredzes digitālājo izdevumu “Jaunami brokeriem” rubrikā DALĀMIES PIEREDZĒ.

Atskats uz jau publicētajiem rakstiem:

- [Klients – klātesošs it visā, ko darām](#)
- [Uzņēmuma nākotnes veidošana, ņemot vērā klientu viedokļus](#)
- Jaunāko rakstu lasi šajā izdevumā!





Brokeru apmierinātības aptaujas rezultāti

Jau vairākus gadus pēc kārtas aicinām brokerus aizpildīt anonīmu apmierinātības aptauju, lai uzlabotu ikdienas apkalpošanu un servisu. Pie reizes aicinām novērtēt arī esošo ikdienas komunikāciju un sadarbību ar BALTA darbiniekiem.

Kopumā aptaujā piedalījās 204 brokeri no 41 brokeru sabiedrības, kopā sniedzot 550 vērtējumus, kas ir par 63% vairāk nekā pirms gada. Paldies visiem, kas piedalījās aptaujā un novērtēja mūsu sadarbību

→ **Brokeri vērtēja BALTA darbiniekus piecu zvaigžņu sistēmā pēc šādiem kritērijiem:**

- atstāj profesionāļa iespaidu;
- ar viņu ir viegli un patīkami sarunāties;
- ir sasniedzams(-a) tad, kad tas nepieciešams, vai pārzvana, tiklīdz tas ir iespējams;
- ir ieinteresēts(-a) darījumu noslēgšanā un piedāvā risinājumus.

BALTA darbinieku vidējais vērtējums sasniedza 4,67 zvaigznes, komunikācija vidēji tika novērtēta ar 4,68 un profesionālisms ar 4,73.

Brokeru visaugstāk novērtētie BALTA darbinieki:



Māra Priedoliņa – 5,00



Inta Hmeļņika – 5,00
Svetlana Burejeva – 4,94



Kristīne Žaimonte – 4,95



Diāna Liepiņa – 4,90



Ērces ir modušās!

Ērces var sastapt teju lielāko gada daļu, jo tās kļūst aktīvas, kad nokūst sniegš un gaisa temperatūra sasniedz +3 °C...+5 °C grādus. Latvijā ērcu sezona parasti ilgst no aprīļa sākuma līdz oktobra beigām.

No ērcēm jāuzmanās, jo tās pārnēsā tādas izplatītas un bīstamas slimības kā ērcu encefalīts un Laimas slimība. Jāatceras, ka pret ērcu encefalītu iespējams vakcinēties, savukārt pret Laimas slimību vakcīnu nav.

Nem vērā!



Latvijā mīt vairāki tūkstoši ērcu sugu – trīs no tām ir cilvēkam bīstamas un pārnēsā dažādu slimību ierosinātājus.



Lielākā ērcu aktivitāte Latvijā novērota Kurzemes, Rīgas un Pierīgas reģionos, tomēr ērces ir aktīvas ne tikai Latvijā, bet visā pasaulē.



Vidēji 20–40% ērcu pārnēsā slimības izraisītājus. Pēdējo piecu gadu laikā reģistrēts teju 6000 saslimšanas gadījumu ar ērcu encefalītu vai Laimas slimību.

Tabulā apkopoti Slimību profilakses un kontroles centra dati.

Ērcu apdrošināšana tikai 5 eiro gadā



BALTA piedāvā ērcu izraisītu slimību apdrošināšanu par **5 eiro gadā**, kas sniegs vienreizēju finansiālu atbalstu 400 eiro apmērā, ja apdrošināšanas līguma darbības laikā inficētas ērces koduma rezultātā konstatēta kāda no ērcu izraisītām slimībām (ērcu encefalīts, Laimas slimība, encefalomiēlīts vai miēlīts).

Nogaidīšanas periods ir 20 dienas no apdrošināšanas līguma darbības sākuma datuma. Pagarinot polisi bez pārtraukuma, nākamajam periodam nogaidīšanas periods netiek piemērots.



BALTA ik gadu saņem vairāk nekā 200 atlīdzību pieteikumu par ērcu izraisītām saslimšanām un pēdējo trīs gadu laikā atlīdzībās izmaksāti vairāk nekā **260 000 eiro**.

Atlīdzību ērti un ātri var pieteikt jebkurā diennakts laikā balta.lv vai BALTA lietotnē, kā arī darbdienās no 8.30 līdz 17.00 pa tālruni 675 333 75.

[Lasi šeit, kā izvairīties no ērces piesūkšanās!](#)





DALĀMIES PIEREDZĒ



Klientu pieredze – visa uzņēmuma kopdarbs

Iepriekš rakstījām par BALTA klientu pieredzes stratēģijas pamatiem, kā mēs mērām un izzinām klientu apmierinātību, kā strādājam ar katru saņemto klienta atsauksmi un kā tās pārvēršam reālos uzlabojumos nākotnē.

Šoreiz pastāstīsim, kā klientu pieredze kļūva par visu kolēģu aizraušanos.

Mūsu darba vidi vislabāk raksturo trīs apgalvojumi:

- mēs strādājam augstas konkurences apstākļos;
- mūsu klienti kļūst aizvien prasīgāki;
- tikai viens uzņēmums var piedāvāt viszemāko cenu.

Turklāt klienti ikvienu gadījumu salīdzina ar savu vislabāko pieredzi, piemēram, cik lielisku un empātisku problēmsituācijas risinājumu piedzīvoja ceļojumā Francijā. Savukārt uzņēmumi rīkojas pretēji – tie savu piedāvājumu salīdzina ar konkurentu uzņēmumu aktivitātēm.

Un tieši šādos apstākļos klientu pieredzei ir aizvien nozīmīgāka loma, jo tā atšķir uzņēmumus, ietekmē klientu lojalitāti, palielina atkārtotu pirkumu biežumu un, protams, ietekmē uzņēmuma reputāciju.

→ Ikviens BALTA darbinieks ir klientu pieredzes vēstnesis

2023. gadā visiem 600 BALTA darbiniekiem izstrādājām un ieviesām plašu klientu pieredzes mācību programmu. Tās mērķis:

- iesaistīt visus darbiniekus un amatu lomas;
- veicināt starpdepartamentu sadarbību;
- izcelt klientu pieredzes sasniegumus un atgādināt par ieviestajiem uzlabojumiem.

Mācības noritēja divās daļās. Pirmo daļu organizējām visiem BALTA darbiniekiem, un tā aptvēra klientu pieredzes pamatus – kas ir klientu pieredze, kā to veidot, mērīt un kādi ir klientu lojalitātes tipi. Mācības vadīja 10 iekšējie treneri jeb kolēģi no dažādiem departamentiem, tas radīja īpašu uzticamību citu kolēģu vidū. Mūsu apņemšanās ir attīstīt uz klientu orientētu domāšanu, tādēļ šīs mācības iekļāvām arī jauno darbinieku uzņemšanas procesā.

→ Attīstām gan zināšanas, gan prasmes

Mācību otro daļu izstrādājām ar mērķi attīstīt praktiskās zināšanas un rīkus, ko katrs darbinieks var izmantot savā ikdienas darbā. Kolēģi, kas ikdienā strādā ar klientiem, noklausījās kursu “Izcila pieredze pārdošanā”. Tā pamatā ir tehnikas, kā vēl veiksmīgāk saklausīt klientu vajadzības un kā pasniegt risinājumus ieguvumu valodā.

Savukārt sadarbībā ar valodnieci un latviešu valodas ekspertu Aigu Veckalni uzlabojām empātiskās rakstveida komunikācijas prasmes un stiprinājām saziņu gan ar klientiem, gan cits ar citu. “Iedarbīga valoda ir ne tikai komunikācijas, bet arī stratēģisks rīks, kas veido zīmola identitāti un klienta emocionālo pieredzi. Mācību sesijās par empātisku rakstisko komunikāciju runājām par to, cik svarīgi ir pielāgot ziņojumus, rūpēties par profesionālu un draudzīgu toni, kā arī rakstīt skaidri un saprotami, lai mazinātu pārpratumus un veicinātu uzticēšanos un iesaisti. Šāda pieeja ne tikai atspoguļo zīmola vērtības, bet arī pārvērš ikvienu mijiedarbību ar klientu par jēgpilnu saikni,” uzskata valodniece Aiga Veckalne.



→ Kādēļ šādās mācībās jāpiedalās visiem darbiniekiem?

Iedomāsimies, ka nesēn apmeklējāt teātra izrādi, kas jums ļoti patika. Pārtraukumā rinda kafejnīcā bija pavisam īsa, un jūs paspējāt nobaudīt smalkmaizīti, dzērienu un pakavēties patīkamās sarunās ar draugiem. Taču vakara noslēgumā konstatējāt, ka garderobē ir pazaudēts jūsu mētelis. Kā jūs vērtēsiet kopējo iespaidu par vakaru – ar 9 vai 10 ballēm vai mazāk? Svarīgi atcerēties, ka klientu pieredzi veido ikviens darbinieks un tikai visi kopā varam to padarīt izcilu, tādēļ šīs mācības bija paredzētas ikvienam darbiniekam.

→ Darba augļi – uzlabota darbinieku un klientu apmierinātība

Mācībās sasniedzām 90% apmeklētību, vērtējumu 9 no 10 un daudz labu atsauksmju no kolēģiem. Šim projektam bija arī labvēlīga ietekme uz darbinieku iesaisti, un tas uzlaboja starpdepartamentu sadarbību.

Katru gadu veicam darbinieku iesaistes aptauju, un viens no tās apgalvojumiem ir “Esmu labi informēts(-a) par klientu pieredzes aktivitātēm BALTA”. Pērn mūsu rezultāts aptaujā pieauga par 2%. Zīmīgi, ka arī klientu apmierinātība un lojalitāte ir būtiski uzlabojusies. Kopš ieviesām dažādas uz klientu pieredzi balstītas aktivitātes, tostarp apmācības visiem darbiniekiem, mūsu 2023. gada NPS (*Net promoter score*) rezultāts vidēji pieauga par 5 punktiem.

Pagājušā gada nogalē piedalījāmies starptautiskajā klientu pieredzes balvā (*iCXA – International Customer Experience Award*). Starp 80 konkursa dalībniekiem no 45 valstīm visi četri mūsu iesniegtie pieteikumi iekļuva finālā un ieguva godalgas. Kategorijā “Labākās apmācības un attīstība” (*Best Learning and Development*) ieguvām 1. vietu.

→ Turpinām attīstīt savas prasmes arī šogad

Uzlabojumi klientu pieredzes jomā ir nepārtraukts process. Arī šogad turpinām ieguldīt mūsu darbinieku prasmju attīstībā, kas veicina kopējo klientu pieredzes uzlabošanu. Tikko aizvadījām “BALTA valodas mēnesi” un turpinājam veiksmīgu sadarbību ar valodnieci Aigu Veckalni. Četras nedēļas apgūvām pareizas un modernas rakstu valodas mācības, jo nav noslēpums, ka mūsdienu saziņā valda ātrums un vienkāršība īsziņās, e-pastos un čatos, līdz ar to ikdienā nereti gadās piemirst par mūsu valodas bagātību, gramatiku un stilu. Tajā pašā laikā pareiza valoda uzlabo mūsu profesionālo komunikāciju un veido BALTA tēlu klientu acīs.

Savukārt rudenī notiks Dizaina domāšanas meistarklases. Ar kolēģiem stiprināsim BALTA kopējo mērķi – aizvien vairāk pētīsim procesus un produktus tieši no klientu puses, lai apmierinātu viņu vajadzības un novērstu nepilnības.

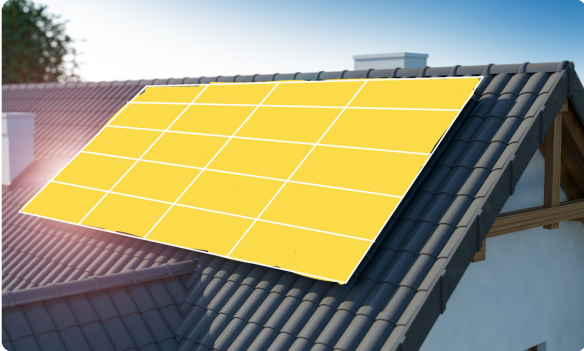
→ Veidojam izcilu klientu pieredzi kopā!

Mēs esam pārliecināti, ka ikviens darbinieks spēlē būtisku lomu klientu pieredzes veidošanā. Empātiska komunikācija, dziļa izpratne par klientu vajadzībām un pastāvīgas mācību programmas ir instrumenti, kas palīdz virzīt uz panākumiem un izcilu klientu pieredzi. Lai mums kopā izdodas!





RŪPĒSIMIES PAR KLIENTU DROŠĪBU KOPĀ



[Kas jāņem vērā, ierīkojot saules paneļus](#)



[Drošības padomi bērniem, braucot ar velosipēdu](#)



[Caurums vējstiklā – mainīt vai tomēr remontēt?](#)



[Padomi, kā izvairīties no ērces piesūkšanās](#)



GĀŽAM MĪTUS!



Mīti un patiesības par nelaimes gadījumu apdrošināšanu

Mīts Nr. 1

Apdrošināšanas gadījums jāpiesaka 24 h laikā.

Patiesībā gadījums jāpiesaka 60 dienu laikā no nelaimes gadījuma dienas, taču pēc medicīniskās palīdzības jāvēršas uzreiz pēc traumas un ne vēlāk kā 24 stundu laikā no traumas.

Ņem vērā, ka par ceļu satiksmes negadījumu, kurā ir cietušie, vai trešo personu prettiesisku rīcību, kuri izraisījuši nelaimes gadījumu, nekavējoties jāziņo policijai.

Mīts Nr. 2

Lai pieteiktu nelaimes gadījumu, cietušajam jāierodas klātienē.

Patiesībā, piesakot atlīdzības gadījumu, visbiežāk pietiek ar medicīnisko dokumentāciju, kas apliecina traumas faktu. Ja būs nepieciešama papildu informācija, BALTA speciālisti par to informēs.

Nelaimes gadījumu var pieteikt jebkurā diennakts laikā balta.lv vai lietotnē, kā arī telefoniski darbdienās no 8.30 līdz 17.00. Ja objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams personīgi iesniegt pieteikumu, to var izdarīt pilnvarota persona.

Mīts Nr. 3

Nelaimes gadījumu apdrošināšanas polise ir līdzvērtīga veselības apdrošināšanai un sedz dažādus medicīniskos izdevumus, tāpēc varu ārstēties, cik gribu.

Patiesībā nelaimes gadījumu apdrošināšana palīdzēs, ja gūta trauma. Apdrošinātājs izmaksās kompensāciju gan par traumu, gan par medicīniskajiem izdevumiem, kas saistīti ar traumas seku ārstēšanu. Taču nelaimes gadījumu apdrošināšana neseds izdevumus par parastajām saslimšanām, kas nav saistītas ar negadījumu, piemēram, klepu, diareju u. c.

Ņem vērā, ka medicīniskos izdevumus apmaksājam vienu gadu pēc traumas, ja ir izmaksāta atlīdzība par traumas faktu.

Mīts Nr. 4

Lai saņemtu atlīdzību par Laimas slimību, ērcei jābūt izņemtai slimnīcā.

Patiesībā nav prasības, ka ērce ir jāizņem medicīnās iestādē. Piesakot atlīdzības gadījumu, ir jāsniedz dokumenti, kas apstiprina Laimas slimības faktu un kas ir norādīti polises noteikumos: ārsta slēdziens par saslimšanas faktu un laboratoriskie izmeklējumi, kuri pierada saslimšanas faktu.



IEPAZĪSTI BALTA DARBINIEKUS

Iepazīstinām ar BALTA darbiniekiem – Drošības departamenta vadītājs Egīls Sīlis-Jaunsīlis



BALTA strādāju kopš 2000. gada jūnija, bet varētu teikt, ka pat vēl ilgāk. Jāsāk ar nelielu atkāpi. Trauksmainajos deviņdesmitajos gados es strādāju Smago noziegumu atklāšanas koordinācijas pārvaldē (tā sauktajā Stūra mājā), un 1994. gadā man radās iespēja doties pamācīties pie ASV Federālā izmeklēšanas biroja (FBI) speciālistiem. Mums stāstīja par krāpšanām apdrošināšanas jomā, bet, godīgi sakot, tajā laikā iespēja, ka mums tas varētu noderēt, likās gaismas gadu attālumā. Taču jau pēc pāris gadiem mani šādām lietām sāka pieslēgt arvien biežāk, un 1997. gadā pārgāju strādāt uz apdrošināšanu, veidojot pirmo apdrošināšanas drošības dienestu Latvijā. Vispirms bija “Sauls laiks”, to pārpirka “Rasa”, kas savukārt bija BALTA meitasuzņēmums, un tā es 2000. gadā automātiski nokļuvu BALTA savā tagadējā ampluā.

Kad tikko sāku strādāt BALTA, viss bija stipri citādi. Mums bija ieroču istabas ar visādām pistolēm, *vinčesteriem* un citiem šaujamajiem, ar ko apsargi brauca trenēties šaušanā. Bija arī kase, jo atlīdzības izmaksāja skaidrā naudā, cilvēki stāvēja rindā, tāpēc apsardze arī pa dienu bija pamatīga.

Šodien mēs esam tie, kas uztur kontaktus ar tiesībsargājošajām un valsts drošības iestādēm. Agrāk tā lielākoties bija policija un robezsardze. Laikā, kad vēl bija robeža ar Lietuvu, tur tika fiksēts katrs iebraucējs un izbraucējs un varēja izsekot cilvēku plūsmai – kurš izbrauc ar mašīnu, ienāk atpakaļ ar kājām un tad nāk pie mums un stāsta, ka vakar mašīna nozagta. Ikdienā nodarbojamies ar preventīvo un vindikatīvo* darbu. Agrāk pie mums pēc naudiņas ar visādām shēmām nāca organizētās noziedzības darboņi – viņi to vien darīja, kā organizēja fiktīvus apdrošināšanas gadījumus un veica citus finanšu noziegumus, lai iegūtu noziedzīgus līdzekļus citu noziegumu finansēšanai.

Mēs katru informāciju pārbaudām un izvērtējam. Gadu gaitā ir izveidojušās iestrādes, taču pamatīgi jāstrādā, lai tās pilnveidotu. Gadās, ka pie skaļām lietām noved šķietami sīkumi vai nejaušības.

Laikiem mainoties, mainās arī darba specifika, tāpēc nevienam mirkli nav palicis mazāk aizraujoši. Klāt nāk arvien jauni apdrošināšanas veidi, un, lai tos pārvaldītu, daudz kas jāapgūst no jauna. Pirms pāris gadiem zaga pārsimt mašīnu gadā, tagad biežāk tās nevis zog, bet apzog. Ir cilvēki, kas piesaka bojājumus mantām, kuras viņiem nekad nav piederējušas. Jauni produkti veicina cilvēku radošumu: Covid-19 laikā ceļojumu polisēs parādījās Covid-19 apdrošināšana, un cilvēki sāka krāpties – paziņo, ka nebrauks, jo ir dikti slim, saņem atlīdzību un aizbrauc tāpat. Pērn ar nīrejiem Ēģiptē bija piedzīvojumi. Viņiem tur čomi strādā slimnīcā un kopā attīsta biznesu – ja nīrejs, pārāk strauji paceļoties, iedzīvojas dekompresijā, viņam jānododas uz barokameru, kuras apmeklējums maksā 10 000 eiro. Un viņi bija izdomājuši shēmu – nīrejs ārstniecības iestādē patiesībā nav bijis, bet slimnīca izraksta rēķinu, BALTA izmaksā atlīdzību, un puišiem katram pa 5000 eiro rokā.

Tāpēc arī mums ir jādomā radoši. Mēs esam viens no senākajiem un pieredzes bagātākajiem drošības dienestiem Latvijā, taču nevar pašauties tikai uz pieredzi, visu laiku ir vajadzīgas arī jaunas zināšanas. BALTA grib un var būt pirmie tirgū, un tas ir superīgi, ka visa komanda ir uz viena viļņa. Drošībasniekiem ir jāspēj tikt līdzī, un tas ne vienmēr ir vienkārši.

Mēs visi strādājam, lai sniegtu klientiem drošības sajūtu, un esmu pārliecināts, ka droša vide mūsdienās tiek īpaši novērtēta. Novēlu, lai mums visiem labi klājas un jūtamies droši un pasargāti!

* Vindikācija ir prāva par īpašuma tiesības atzīšanu uz kādu lietu, kas atrodas citas personas rokās, un par šīs lietas atdošanu sūdzētājam.