



... un drošība Tev visapkārt



# BTA – LATVIJAS NEDZĪVĪBAS APDROŠINĀŠANAS TIRGUS LĪDERIS

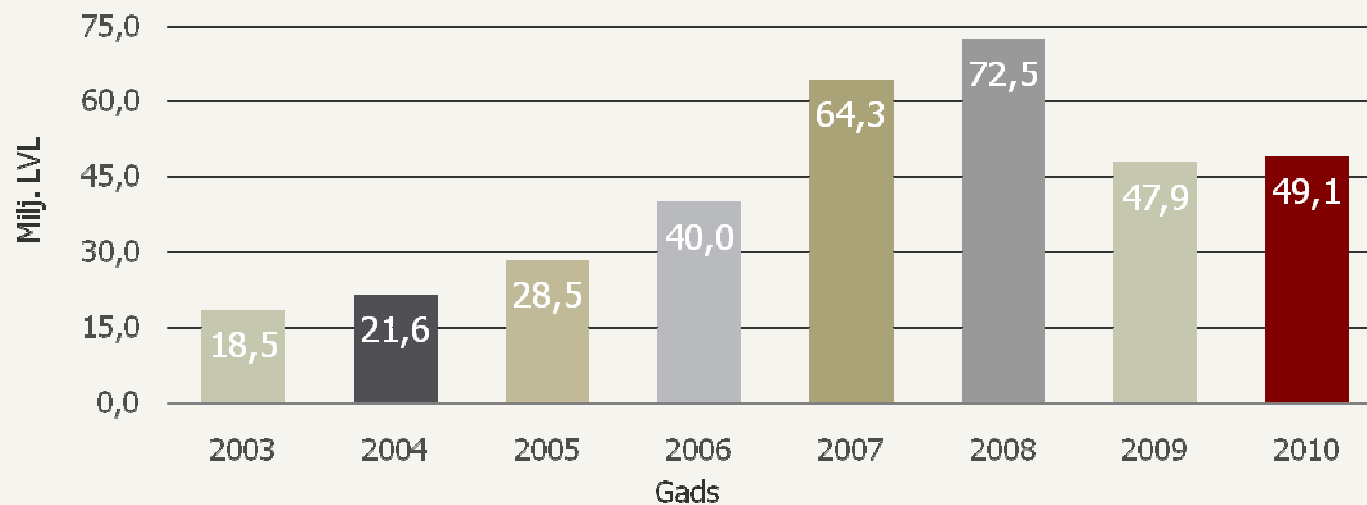
**Gints Dandzbergs**  
BTA Valdes priekšsēdētājs

29.06.2011.

## BTA – VADOŠAIS UZŅĒMUMS RISKU APDROŠINĀŠANĀ

- Kopš 2007. gada BTA – Latvijas apdrošināšanas tirgus līderis, 2009. gadā BTA kļūst par trešo lielāko apdrošinātāju Baltijā.
- 2010. gadā BTA kopējā tirgus daļa pieaugusi par 40% no 22,3% uz 31,2%, BTA tirgus daļa veselības apdrošināšanā ir 21,7%.

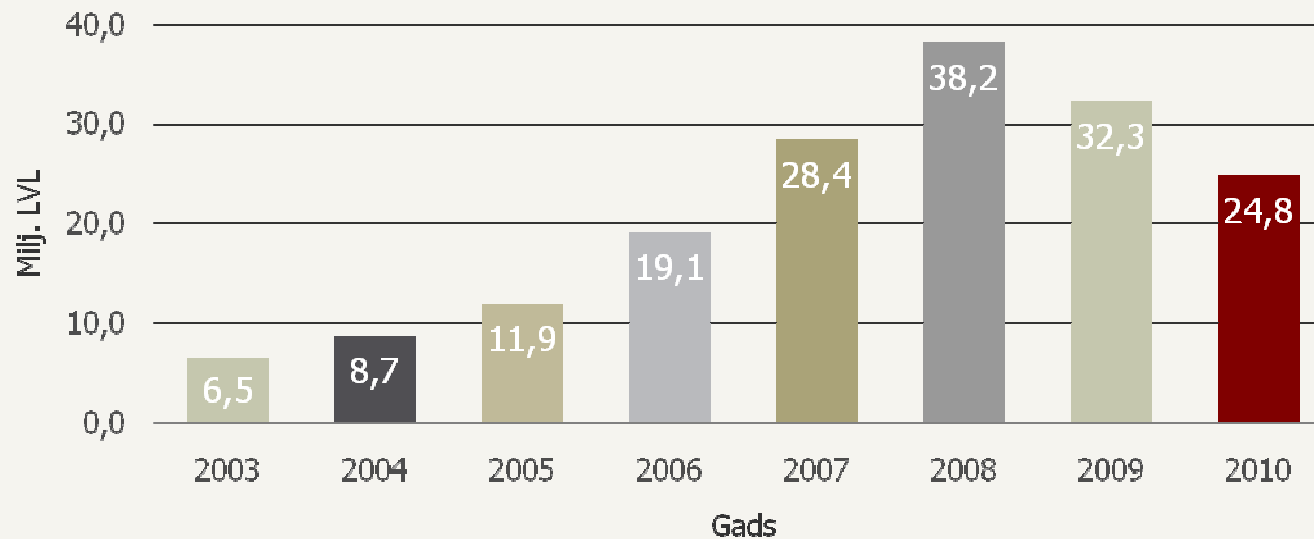
### PARAKSTĪTO PRĒMIJU APJOMS



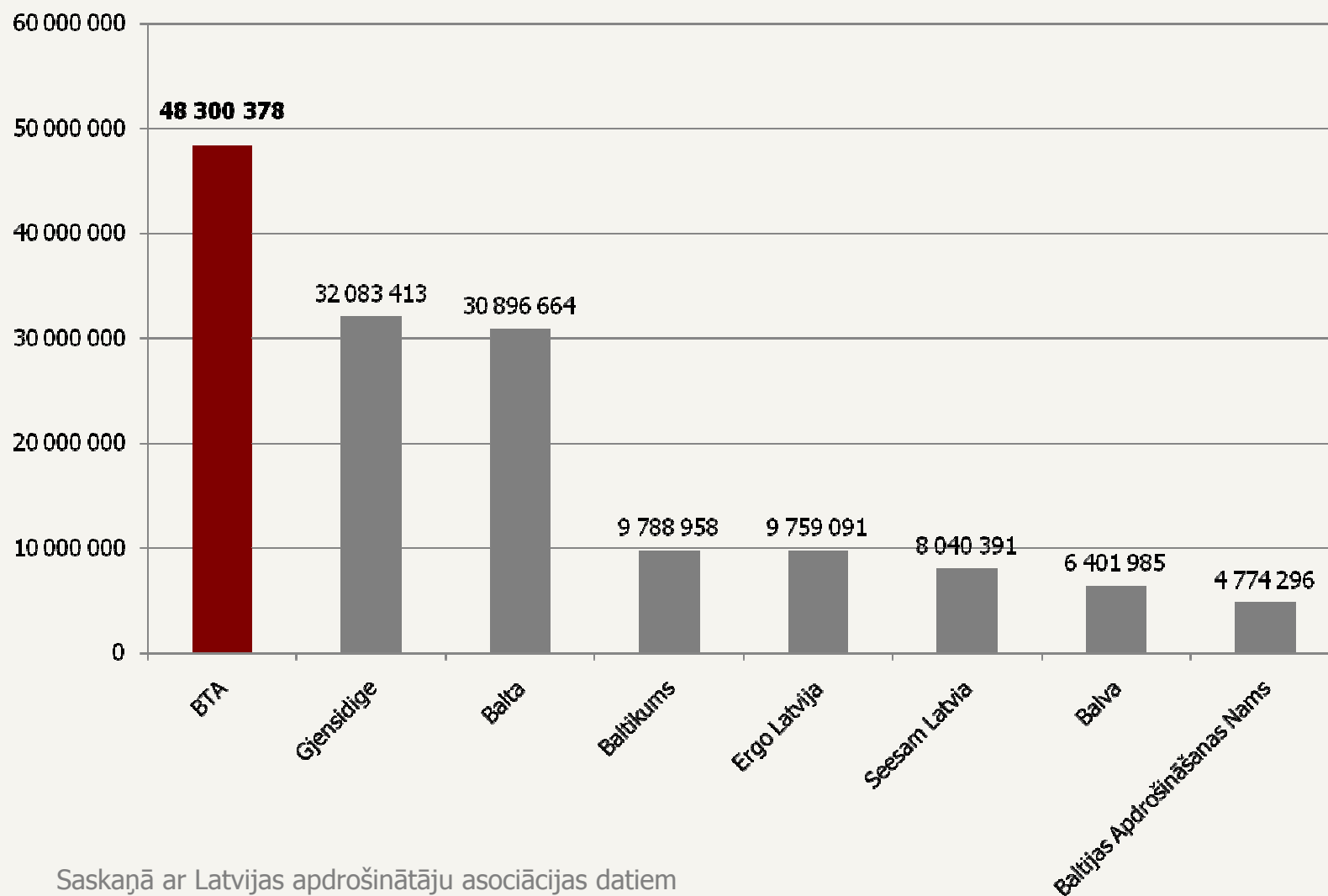
## NEDZĪVĪBAS APDROŠINĀŠANAS TIRGUS LATVIJĀ 2010. GADĀ

- Latvijas nedzīvības apdrošināšanas tirgus apgrozījums 2010. gadā nokrities par 28% un tas ir 157,4 miljoni latu.
- Latvijas apdrošinātāji 2010. gadā atlīdzībās kopā izmaksājuši 96,6 miljonus latu.

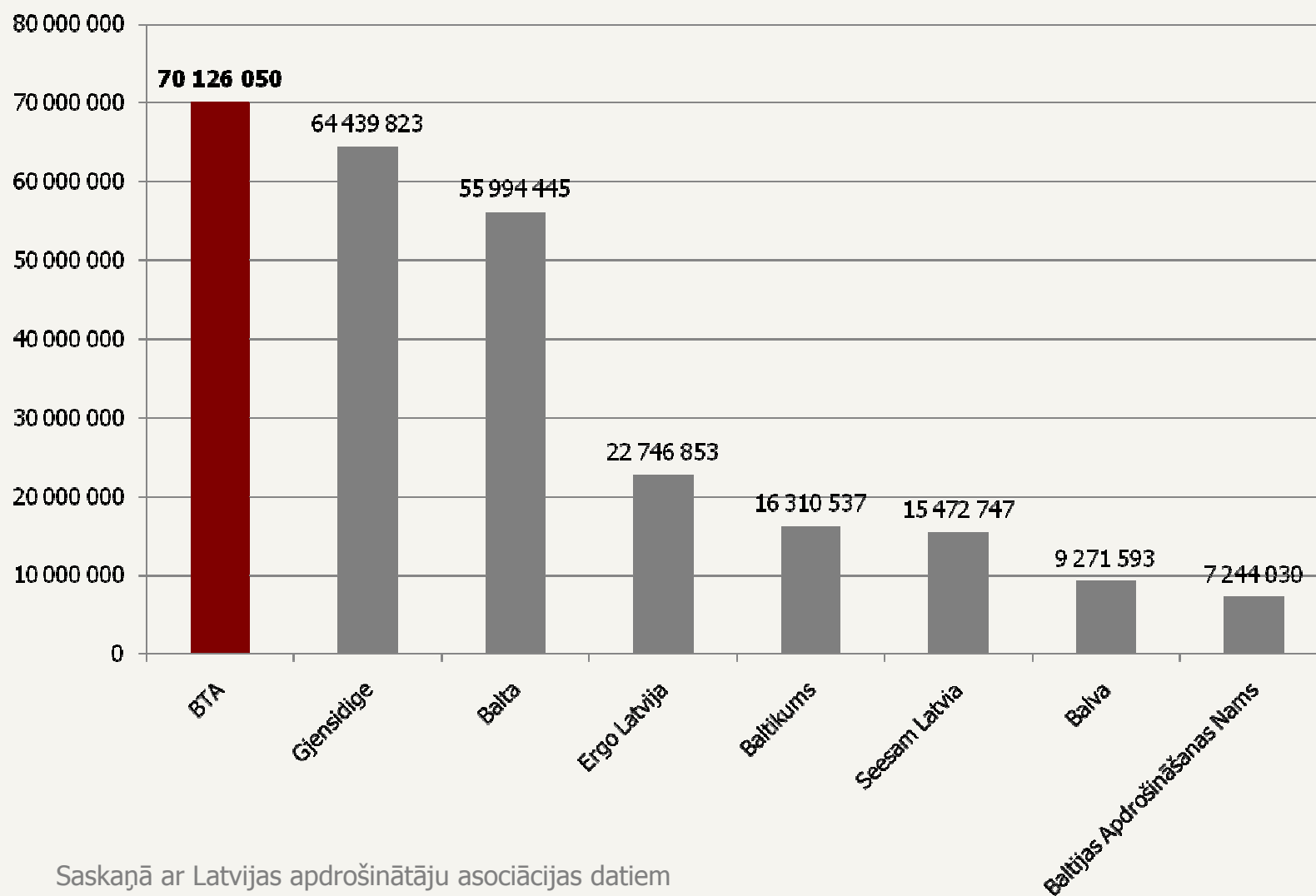
### IZMAKSĀTO ATLĪDZĪBU APJOMS



## APDROŠINĀŠANAS SABIEDRĪBU BRUTO TEHNISKĀS REZERVES 2010.GADĀ

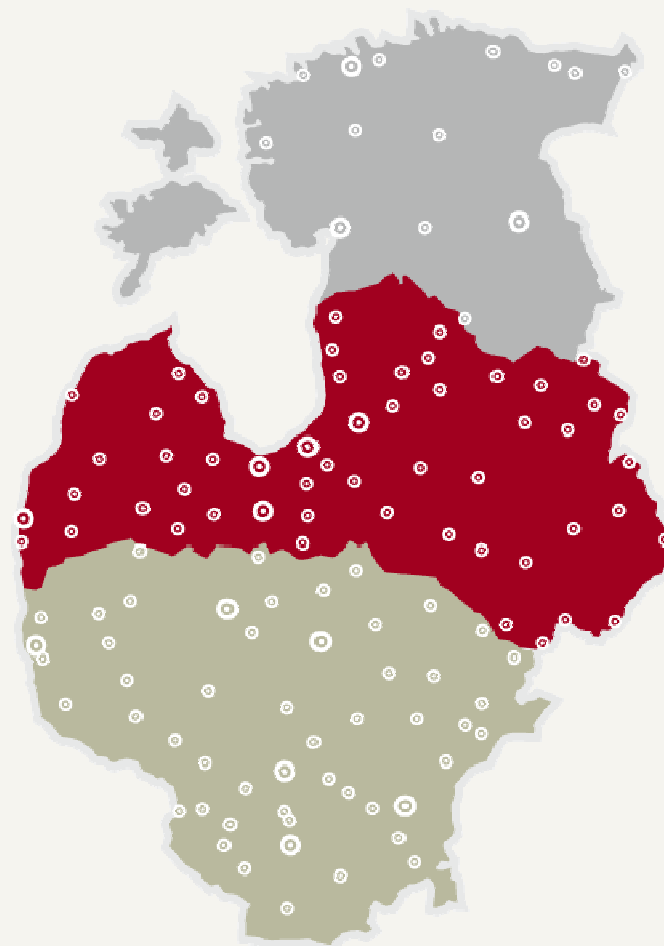


## APDROŠINĀŠANAS SABIEDRĪBU BILANCES KOPSUMMA 2010.GADĀ



## BTA KLIENTU APKALPOŠANAS CENTRI BALTIJĀ

- **Igaunijā** - vairāk nekā 10 klientu apkalpošanas struktūrvienību, darbinieku skaits – 69
- **Latvijā** - vairāk nekā 90 klientu apkalpošanas struktūrvienību, darbinieku skaits – 650
- **Lietuvā** - vairāk nekā 110 klientu apkalpošanas struktūrvienību, darbinieku skaits – 428



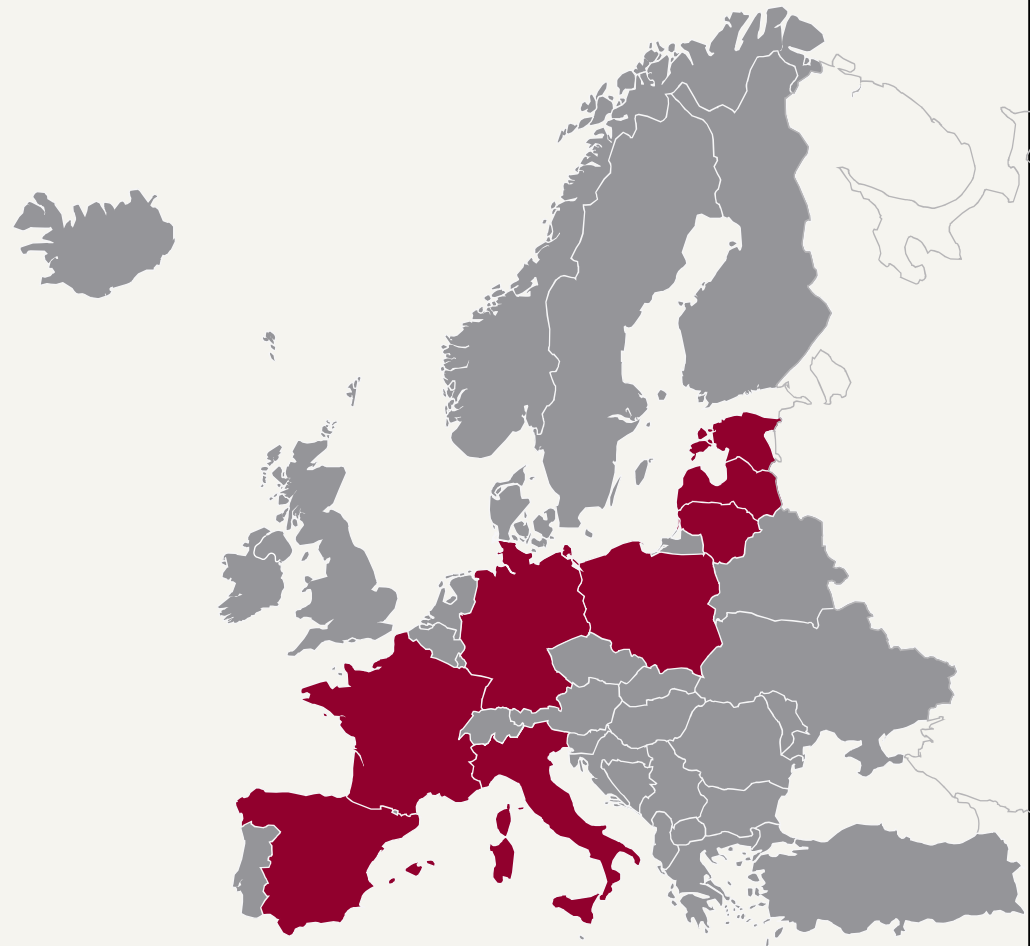
## BTA EIROPĀ

BTA ir pārstāvēts:

- Francijā;
- Itālijā;
- Polijā;
- Spānijā;
- Vācijā,

un turpina aktīvu attīstību Eiropā.

Kopējais BTA darbinieku skaits - 1271 cilvēki.



## BĪVPRĀTĪGĀS VESELĪBAS APDROŠINĀŠANAS TIRGUS SITUĀCIJA LATVIJĀ

Bruto parakstītās prēmijas (parakstītās prēmijas – 35%):

- 2009. gadā: 44.925 milj. LVL;
- 2010. gada: 29.176 milj. LVL.

Bruto izmaksātās atlīdzības (bruto atlīdzības – 54%):

- 2009. gadā: 52.911 milj. LVL;
- 2010. gada: 24.393 milj. LVL.

Tehniskais rezultāts veselības apdrošināšanā:

- 2009. gadā: - 15.1 milj. LVL;
- 2010. gadā: 4.3 milj. LVL.



# INFORMĀCIJAS TEHNOLOĢIJAS VESELĪBAS APDROŠINĀŠANĀ

## ESOŠĀ SITUĀCIJA

- Klientu prasības pieaug, programmas kļūst individuālākas, nestandarta.
- Katram apdrošinātājam ir vairākas atšķirīgas programmas, citi tehnoloģiskie risinājumi.
- Medicīnas iestāžu darbinieki ir tikai cilvēki, - ir apgrūtināši neapjukt neskaitāmos "izņēmumos".
- Medicīnas iestāde turpina uzturēt administratīvo resursu klientu un apdrošinātāju manuālai apkalpošanai.
- Klienti nevēlas maksāt par vizīti, kur 1/3 no pieņemšanas laika ārsts formē dokumentus.
- Klienti nevēlas gaidīt rindās.

## REĢISTRATŪRAS DARBINIEKA IKDIENAS PIEMĒRS

- Katram apdrošinātājam ir savs cenrādis.
- Cenrādis var sasniegt līdz pat 100 lpp. un ietvert līdz pat 3 500 dažādus pakalpojumus.
- Cenrādī katram pakalpojumam pretī ir noteikts atšķirīgs kompensācijas apmērs atbilstoši apdrošinātāja standarta programmām (BTA tādas ir 4).
- Ir pakalpojumi, kurus apdrošinātāji neapmaksā.
- Apdrošinātājiem ir dažādi karšu veidi. Tie atšķiras pēc dizaina un to pieņemšanas nosacījumi ir atšķirīgi (BTA tādi ir 7).

# REĢISTRATŪRAS DARBINIEKA IKDIENAS PIEMĒRS



$$10 \times 3500 \times 4 \times 7 = \underline{980\,000}$$

Vai iestādes personāls tiek ar to galā ātri un bez kļūdām?

## PARTNERI APDROŠINĀŠANĀ

- Tirgū ir vairāki apdrošinātāji.
- Ir vairāki tehniskie risinājumi apdrošinātāju apkalpošanai:
  - Apdrošinātāja izstrādāts programnodrošinājums;
  - SIA "Blue Bridge Technologies";
  - SIA "First Data Latvia";
  - SIA "Meditec";
  - u.c.

Vai medicīnas iestāde ir gatava pielāgot savu tehnoloģiju, sava biznesa uzlabošanai?

## IESTĀDES RĪCĪBA

- Medicīnas iestādes/ ģimenes ārstu prakses ikdiena bez:
  - programnodrošinājuma;
  - datora, printera;
  - interneta.
- Medicīnas iestādes elastība sadarbībai ar jebkuru apdrošinātāju, savu ieņēmumu palielināšanai.
- Medicīnas iestādes/ nozares gatavība abstrahēties no vēsturiski pieņemtiem politiskiem lēmumiem.

BIZNESS = ATTĪSTĪBA



Kādu risinājumu izvēlēties?

## BTA VĪZIJA SADARBĪBAI AR MEDICĪNAS IESTĀDI

- Polišu apstrādei medicīnas iestādēs/ ārstu praksēs ir jābūt:
  - ērtai, ātrai un vienkāršai;
  - reālā laika režīmā.



BTA devīze: Instrukcijai par automātisku polišu apstrādi ir jābūt 10 reizes īsākai par instrukciju kā lietot kondicionieri

## BTA VĪZIJA SADARBĪBAI AR MEDICĪNAS IESTĀDI

- Maksimāla laika ekonomija iestādes personālam:
  - Polises seguma automātiska pārbaude;
  - Datu automātiska sūtīšana apdrošinātājam
  - Veselības talona automātiska drukāšana;
  - Ērta cenrāžu uzturēšana un saskaņošana;
  - Automātiska rēķinu apmaiņa;
  - Pārskatāma statistika;
  - Polišu attālināta vadība;
  - Kļūdu izslēgšana.



## KLIENTU APAKLPOŠANAS PROCESS

### **Medicīnas iestādes darbinieks sistēmā:**

- Izvēlas sniegto pakalpojumu un ārstu.
- Ievada pacienta personas kodu un kartes numuru.



### **Sistēma tūlītēji sniedz atbildi:**

- Kurus no pakalpojumiem BTA kompensē un kādā apmērā.
- Ja pakalpojumi netiek kompensēti, sistēma sniedz paziņojumu kāpēc un kur klientam griezties jautājumu gadījumos.

## IEGUVUMI

- PACIENTAM:
  - Iegādājas unikālu, tieši savām prasībām atbilstošu apdrošināšanas produktu;
  - Vēlas saņemt ātru apkalpošanu medicīnas iestādē;
  - Konkurences apstākļos izvēlas to medicīnas iestādi, kura spēj nodrošināt uz modernām tehnoloģijām balstītus pakalpojumus, tai skaitā ātru apkalpošanu pie kases reģistratūrā.

## IEGUVUMI

- MEDICĪNAS IESTĀDEI:
  - Saņem bezmaksas apdrošinātāja piedāvātu sistēmu;
  - Nezaudē pacientus, kuri lieto jaunus apdrošināšanas produktus;
  - Uzlabo servisu tiem pacientiem, kuriem ir svarīgs apkalpošanas ātrums;
  - Atvieglo reģistratūras un citu savu darbinieku ikdienu, darbam ar polisēm vai apdrošinātāja pārstāvi;
  - Nepieļauj kļūdas, kas izslēdz zaudējumus un neaizkavē norēķinus;
  - Uzlabo naudas plūsmu, - paātrina rēķinu samaksu.

Apdrošinātāji – apdrošina!

Ārsti – ārstē!

Pacients – ātri atveseļojas!

Latvija – 2011





**Paldies par uzmanību!**

**Gints Dandzbergs**  
BTA Valdes priekšsēdētājs

29.06.2011.