

LATVIJAS UNIVERSITĀTE
EKONOMIKAS UN VADĪBAS FAKULTĀTE
Ekonomisko sistēmu vadības teoriju un metožu katedra

LATVIJAS APDROŠINĀŠANAS TIRGUS POTENCIĀLS

The potential of Latvian insurance market

MAGISTRA DARBS
Vadības zinības maģistra studiju programma

Autors: **Elīna Lapkovska**
Studenta apliecības Nr.: ek09178
Darba vadītājs: Dr. ekon., prof. Daina Šķiltere

RĪGA 2015

ANOTĀCIJA

Maģistra darba apjoms ir 82 lapas, 29 attēli, 19 tabulas, 1 pielikums.

Darba mērķis ir izpētīt Latvijas apdrošināšanas tirgus potenciālu un izstrādāt pasākumus potenciāla apgūšanai. Darbu veido trīs nodaļas - pirmajā ir sniegta informācija par apdrošināšanas vispārīgajiem jautājumiem, otrajā daļā - aprakstīti un analizēti tirgus dalībnieki un darbības pamatrādītāji, apskatītas prognozes tirgus attīstībai 2015.gadā, trešajā daļā tika izstrādāta eksperta aptaujas anketa. Pēc analīzes rezultātu interpretēšanas tika izstrādāta apdrošināšanas tirgus uzlabošanas pasākumi.

Maģistra darba noslēgumā ir izdarīti secinājumi un izvirzīti priekšlikumi Latvijas apdrošināšanas tirgus attīstībai.

Atslēgvārdi: apdrošināšanas tirgus, potenciāls, ekspertu aptauja, Datu aplenkuma analīze.

ANNOTATION

Master thesis contains 82 pages, 29 images, 19 tables and 1 attachment.

The aim of thesis is to analyze Latvia's insurance market potential and develop tasks for expanding the market.

Thesis contains three main parts – the first is to give information about general insurance questions, the second – describes and analyzes market participants, base indicators and forecast of 2015 year's insurance market, third part – developed expert poll.

After interpreting analyzed results, the insurance market improvement program was developed.

At the end of master thesis are made a conclusion which lead to making suggestions for Latvia's insurance market improvement.

Keywords: insurance market, potential, expert poll, Data Envelopment Analysis (DEA).

SATURA RĀDĪTĀJS

ANOTĀCIJA	2
ANNOTATION	3
1. APDROŠINĀŠANAS TIRGUS TEORĒTISKĀS NOSTĀDNES.....	8
1.1. Apdrošināšanas nozares teorētiskie aspekti.....	8
1.2. Apdrošināšanas sabiedrības portfeļa veidošanas pamatprincipi un apdrošināšanas produktu klasifikācijas kritēriji	11
1.3. Apdrošināšanas tirgus analīzes metodes un tirgus potenciāla pētījuma noteikšana.....	15
2. LATVIJAS UN EIROPAS SAVIENĪBAS VALSTU APDROŠINĀŠANAS PAKALPOJUMU STRUKTŪRAS ANALĪZE	18
2.1. Eiropas Savienības apdrošināšanas tirgus pamatrādītāji.....	18
2.2. Latvijas apdrošināšanas tirgus analīze.....	27
2.2.1. Likumdošanas ietekme uz apdrošināšanas nozares darbību.....	27
2.2.2. Apdrošināšanas tirgus dalībnieki.....	32
2.2.3. Latvijas apdrošināšanas tirgus pamatrādītāji.....	40
2.3. Latvijas apdrošināšanas tirgus attīstības un darbības prognoze	45
3. LATVIJAS APDROŠINĀŠANAS TIRGUS POTENCIĀLA NOVĒRTĒŠANA	51
3.1. Apdrošināšanas tirgus potenciāla pētījuma struktūra	51
3.2. Apdrošināšanas tirgus potenciāla pētīšanas rezultāti.....	52
REZULTĀTI UN DISKUSIJA.....	72
SECINĀJUMI UN PRIEKŠLIKUMI.....	73
PATEICĪBAS.....	77
LITERATŪRAS SARAKSTS.....	78
PIELIKUMI	83
1. pielikums.....	83

IEVADS

Globalizācijas process ir viena no pasaules attīstības likumsakarībām, pēdējo desmitu gadu laikā dažādu valstu ekonomiku savstarpēja atkarība ietekmēja uz pasaules un nacionāla apdrošināšanas tirgus kvalitatīviem un kvantitatīviem radītājiem. Nepārtrauktos pasaules ekonomikas un finanšu sistēmas attīstības apstākļos palielinās apdrošināšanas tirgus loma. Apdrošināšanas attīstības perspektīvas Latvijā liela mērā ir atkarīgas no globālajiem procesiem pasaulē, mūsdienās riska situācijas pasaules mērogā ir saspringtas ar globāliem parādībām: pieaug dabas katastrofu un citu nelabvēlīgu situāciju skaits un smagums; tehniskais progress rada jaunus, sarežģītus riskus. Palielinoties urbanizācijas līmenim, mājokļu, rūpnīcu, kultūras un vēsturisko vērtību izvietojuma blīvuma palielinājuma dēļ par aktuālu kļūst kumulācijas risks. Papildus tam ekonomiska izaugsme paredz jaunu un sarežģītu saimniecisku attiecību veidošanu: kļūda tikai vienā etapā noved pie kritiskās situācijas visu patērētāju un ražotāju ķēdē, līdz ar to palielinājās vajadzība pēc finansiālās aizsardzības, turklāt ekonomikas attīstība rada jaunus uzņēmējdarbības riskus, it īpaši tas ir aktuāli finanšu jomā. Mūsdienās Latvijā un Eiropas attīstītājās valstīs pastāv kopēja problēma – iedzīvotāju novecošanos un šī problēma rada vajadzību aizsargāt cilvēku, kas ir saistīta ar nepieciešamo medicīnisko palīdzību un pienācīgu ienākumu nodrošināšanu vecumdienās, kā arī paradās jaunas, līdz šim nezināmās cilvēku un lauksaimniecības dzīvnieku slimības. Visi šie faktori apstiprina apdrošināšanas aktualitāti un tās lomas palielināšanas nepieciešamību. Šodien apdrošināšana ir visekonomiskākais, racionālākais un pieejamākais veids, kā finansiāli aizsargāt savas intereses.

Tēmas aktualitāte. Apdrošināšana ir specializēta ekonomikas joma, kuras galvenais uzdevums ir efektīvas finanšu aizsardzības izveide fiziskām un juridiskām personām, kas nodrošina reālu zaudējumu kompensāciju. Turklāt apdrošināšanas unikalitāti nosaka fakts, ka apdrošināšana papildus savai pamatfunkcijai var risināt valsts makroekonomiskus uzdevumus: mazināt valsts budžeta slogu, sekmēt sabiedrības sociāli-ekonomisku stabilitāti, nostiprināt valsts finanšu sistēmu, jo apdrošināšana ir viselastīgākais, pastāvīgs un uzticams investīcijas avots. Valstīs, kur tirgus ekonomika ir attīstīta, apdrošināšanas ir svarīga tautsaimniecības nozare. Latvijas apdrošināšanas tirgus augstas potenciāla iespējas un tirgus zemas attīstības kombinācija nosaka tēmas aktualitāti – paradās nepieciešamība izstrādāt pasākumus, kuri ir vērsta uz tirgus attīstību.

Maģistra darba mērķis ir izpētīt Latvijas apdrošināšanas tirgus potenciālu un izstrādāt pasākumus potenciāla apgūšanai.

Maģistra darba mērķa sasniegšanai tek **izvirzīti uzdevumi**:

- savākt un apkopot iepriekšējo gadu pētījumus un speciālo zinātnisko literatūru;
- izpētīt vispārīgus jautājumus par apdrošināšanu;
- izpētīt Eiropas Savienības un Latvijas apdrošināšanas tirgu pamatrādītājus;
- izanalizēt Latvijas apdrošināšanas tiesiskās regulēšanas bāzi;
- izstrādāt ekspertu aptaujas anketu;
- izanalizēt ekspertu aptaujas rezultātus un noskaidrot Latvijas apdrošināšanas potenciāla apgūšanas iespējas;
- izstrādāt Latvijas apdrošināšanas tirgus potenciāla apgūšanas pasākumus;
- izdarīt atbilstošus secinājumus par pētījuma gaitā apzinātajām un atklātajām problēmām, tendencēm un likumsakarībām, kā arī izstrādāt priekšlikumus Latvijas apdrošināšanas tirgus attīstībai.

Maģistra darba struktūra. Darbs sastāv no trijām nodaļām, kuras satur astoņas apakšnodaļas. Pirmajā daļā autore sniedz informāciju par apdrošināšanas vispārīgajiem jautājumiem, kā arī pievērš uzmanību apdrošināšanas tirgu analīzes un potenciāla noteikšanas metodēm.

Darba otrajā daļā pamatojoties uz Eiropas apdrošinātāju apvienības un Latvijas apdrošinātāju asociācijas ziņojumiem tika aprakstīti un analizēti tirgus pamatrādītāji un to izmaiņu dinamika, ka arī tika apskatīta Latvijas apdrošināšanas pakalpojumu struktūra un apdrošināšanas sabiedrību pārstāvju prognozes tirgus attīstībai 2015.gadā.

Trešajā daļā izmantojot datu aplenkuma analīze metodi, bija aprēķināts Latvijas apdrošināšanas tirgus potenciāls pēc dažiem faktoriem, kā arī tika izstrādāta eksperta aptaujas anketa un analizēti aptaujas rezultāti. Pēc analīzes rezultātu apkopošanas un interpretēšanas tika izstrādāti apdrošināšanas tirgus uzlabošanas pasākumi.

Maģistra darbā veiktajā pētījumā tika izmantotas četras **pētniecības metodes**:

- zinātniskās literatūras analīzes metode;
- statistiskās datu analīzes metodes;
- Datu aplenkuma analīze (DEA – Data Envelopment Analysis);
- ekspertu aptauja.

Pētījuma periods. Maģistra darbā Latvijas un Eiropas apdrošināšanas tirgus attīstības tendences tika apskatītas laika posmā no 2004. gada līdz 2013.gadam. Sakarā ar to, ka statistikas dati tika apkopoti un parādīti grafiku veidā, apskatot statistikas datus tieši šī laika periodā, uzreiz uzskatāmi ir redzamas izmaiņas ekonomiskās lejupslīdes laikā, ir iespējams novērot atstāto ietekmi uz apdrošināšanas tirgu.

Norobežojumi. Maģistra darba izvēlētās tēmas specifika un daudzpusīgums, nosaka, ka visus jautājumus vienā maģistra darbā ietvaros pietiekami dziļi un kvalitatīvi apskatīt nav iespējams, līdz ar to, šī darba ietvaros netika analizēta valsts obligātā veselības apdrošināšana un pārapirošinātāju darbība.

Maģistra darbā veiktā analīze un pētījums pamatojas uz Eiropas Savienības un LR likumdošanas aktu prasībām, Latvijas un Eiropas statistikas datiem, Latvijas un ārvalstu zinātnieku darbiem un publikācijām zinātnisko rakstu krājumos, kā arī internetā pieejamiem materiāliem.

1. APDROŠINĀŠANAS TIRGUS TEORĒTISKĀS NOSTĀDNES

1.1. Apdrošināšanas nozares teorētiskie aspekti

Pēdējo gadu laikā zinātnieki ienesa lielu ieguldījumu apdrošināšanas tirgu izpētē, taču kompleksi pētījumi, kas izskaidro un atklāj apdrošināšanas tirgu un to segmentu funkcionēšanas principus, to specifiku un attīstības tendences, mūsdienā apstākļos nav pietiekami izstrādāti.

Literatūrā pastāv daudz apdrošināšanas tirgu definīcijas, tā R. Juldašev savā apdrošināšanas terminu vārdnīcā terminu „apdrošināšanas tirgus” definē kā ekonomisko attiecību sistēmu, kas veidojas apdrošināšanas seguma pirkšanas – pārdošanas rezultātā, sabiedrības vajadzības pēc aizsardzības apmierināšanas procesā.¹ K. Makonnels savā grāmatā atzīmē, ka apdrošināšanas tirgus ir ekonomikas mehānisms, kas savieno apdrošinātāja un apdrošinājuma ņēmēja intereses attiecībā uz apdrošināšanas pakalpojumiem, definīcijā izceļ pircējus, pārdevējus un apdrošināšanas starpniekus.² Vairāki autori uzskata, ka apdrošināšanas tirgus ir naudas un sabiedrības attiecību vieta, kur pirkšanas- pārdošanas objekts ir specifiskā prece- apdrošināšanas pakalpojums. Darba autore, balstoties uz terminu analītisko apskati, uzskata, ka apdrošināšanas tirgus nav tikai apdrošināšanas pakalpojumu pārdošanas vieta, bet daudz sarežģītākā adaptīvā, integrēta sistēma, kas sastāv no vairākām apakšsistēmām un ietver sevī dažādi elementi, mehānismi un sakari.

Apdrošināšana veic virkni funkciju, kā galvenos var atzīmēt:

- riska funkcija –izpaužas kā apdrošināšanas fonda sadale starp cietušajiem apdrošināšanas dalībniekiem;
- preventīvā funkciju–paredz pasākumus, lai nepieļaut apdrošināšanas gadījuma iestāšanos un minimizēt iespējamās izmaksas;
- kontroles funkcija – paredz stingru un mērķtiecīgu fondu formēšanu un izmantošanu.

Turklāt apskatot funkcijas, ko apdrošināšanas kompānija veic makroekonomiskā līmenī, tad te var pieminēt, ka apdrošināšanas sabiedrības atbrīvo valsts no izdevumiem; samazina prasību skaitu civiltiesā, piedāvājot apdrošināt civiltiesisko atbildību citu personu priekšā, ka arī stimulē ekonomiku kopumā.³

Darba autore uzskata, lai apdrošināšanai veiksmīgi izpildīt savas funkcijas, apdrošināšanas sabiedrībām ir jāatbilst vismaz pieciem kritērijiem:

¹Юлдашев Р.Т. *Страховой бизнес*. Словарь – справочник. М.: Анкил, 2005., стр. 650

²Макконнелл К.Р., Брю С.Л. *Экономикс: Принципы, проблемы и политика*. В 2 т. :Пер. с англ. 13-го изд.: ИНФРА-М, 2001..Стр. 776

³Apdrošināšanas pakalpojumu atbilstība sabiedrības interesēm Latvijā. Pētījums. Projektu Konsultāciju Aģentūra, Rīga, 2012. 10. – 11.lpp.

1. sabiedrības portfelim ir jā sastāv no dažādiem produktiem, kas parāda sabiedrības drošumu;
2. sabiedrībai ilgi jā pastāv tirgū;
3. sabiedrībai ir jā būs publiskai, jā parādās un jā piedāvā savi produkti sociālajos tīklos;
4. jā būs stipri juristi;
5. apdrošināšanas sabiedrībai jā būs maksātspējīgai.

Tā kā apdrošināšanas sabiedrības maksātspējas noteikšana ir viens no svarīgākiem jautājumiem gan apdrošināšanas sabiedrībām, gan apdrošināšanas tirgum kopumā, īpaša uzmanība ir jā pievērš tieši šim kritērijam. Apdrošināšanas sabiedrības maksātspēja ir spēja laicīgi un pilna apmērā pildīt savas saistības apdrošinājuma ņēmēja priekšā, līdz ar to maksātspēja ir pamatrādītājs, uz ko pievērš uzmanību apdrošinājuma ņēmēji noslēdzot apdrošināšanas līgumu, apdrošinātais, iestājoties apdrošināšanas gadījumam, cer izvairīties no zaudējumiem, savukārt apdrošinātājs ar savu stabilu finansiālo stāvokli samazina apdrošināta zaudējumus.

Pašreiz eksistē tādi maksātspējas novērtēšanas modeļi kā Eiropas, somu, amerikāņu un citi, kā arī pastāv dažādas pieejas šo modeļu klasifikācijai. Praksē izdala divas pamata modeļu grupas:

- statiski modeļi, kas balstās uz stingriem likumiem, visas aprēķināšanas metodes ir standartizētas un definētas;
- dinamiski modeļi, kas balstās uz naudas plūsmas principiem.⁴

1.1. tabulā ir apkopoti četri bāzes modeļi, bet praksē apdrošināšanas sabiedrības izmanto visdažādākās minēto modeļu modifikācijas un kombinācijas. Tab. ir redzams, ka statiskos modeļus iedala vienkāršos faktora un riska faktora modeļos, bet dinamiskos modeļus iedala scenārijus un principus izmantojošos modeļos. Dinamiskos modeļos aprēķini nav atkarīgi no kāda grāmatvedības faktora lieluma noteiktā laika momentā, modeļu pamatā ir naudas plūsmu prognozes nākotnē. Tiek uzskatīts, ka nākotnes naudas plūsmu izmantošana aprēķinos ir labāka nekā rezultāta iegūšana ar likumu noteiktām sakarībām, jo naudas plūsmas gadījumā ir jā veido daudz sarežģītāki scenāriji. Pielietojot šo modeli, apdrošināšanas sabiedrība aprēķinus izdara izmantojot diskontētu naudas plūsmas metodi salīdzinot dažādus scenāriju rezultātus ar tās aktīvu tīro vērtību, turklāt, tiek pieņemts, ka kredīta, tirgus un apdrošināšanas risks darbojas vienu gadu. Principus izmantojošos modeļos nav likumi, kas noteiktu maksātspējas kapitālu,

⁴Voronova I., Pettere G. *Risku vadības attīstība apdrošināšanā* // RTU zinātniskie raksti. 3. sēr., Ekonomika un uzņēmējdarbība. - 16. sēj., 2008, 125. Lpp.

bet apdrošināšanas sabiedrības var to aprēķināt pašas izmantojot iekšējos modeļus, kā arī iepriekš definētus noteiktus principus kapitāla aprēķināšanai.⁵

1.1. tabula

Maksātspējas noteikšanas modeļu veidu klasifikācija

Statiski modeļi		Dinamiski modeļi	
Izmanto vienkāršus faktorus (Simple factor)	Izmanto riska faktorus (Risk factor)	Izmanto scenārijus (Scenario based)	Izmanto principus (Principles based)
Maksātspēja I (Solvency I) Austrālijas (1973)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bāzele II (Basel II) ▪ Standard and Poor's Eiropas apdrošinātāju grupas kapitāla novērtēšanas modelis (S&P) ▪ Vācu apdrošināšanas sabiedrību uzraudzības modelis (2002 GDV) ▪ Apdrošināšanas starpnieku valsts asociācijas nepieciešamā kapitāla prognozēšanas modelis (NAIC model, USA) ▪ Finanšu pakalpojumu modelis (FCA Model, UK) ▪ Singapūras modelis ▪ Finanšu novērtēšanas modelis (FTK) parakstīšanas riskiem ▪ Kanādas modelis 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Šveices maksātspējas tests (SST) aktīvu risku novērtēšanai ▪ FTK modelis finanšu risku novērtēšanai ▪ NAIC modelis aktīvu un pasīvu vadīšanas risku novērtēšanai ▪ Singapūras modelis dzīvības apdrošināšanas parakstīšanas un procentu riska novērtēšanai 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ FCA modelis dzīvības apdrošināšanas ar garantēto peļņu nepieciešamā kapitāla novērtēšanai ▪ SST modelis papildus scenāriju nedzīvības apdrošināšanā novērtēšanai
Aprēķinos izmanto grāmatvedības atskaišu datus		Aprēķinos izmanto naudas plūsmas principus	
Visos aprēķinos izmanto ar likumu noteiktas sakarības		Risku novērtēšanā izmanto likumus, bet pārējos aprēķinos izmanto principus	Visos novērtējumos izmanto principus

Datu avots: Voronova I., Pettere G. *Risku vadības attīstība apdrošināšanā*

Īpaša uzmanība ir jāpievērš modelim Maksātspēja I. Esošā maksātspējas sistēma Maksātspēja I nenodrošina pietiekamu apdrošināšanas sabiedrību uzraudzību un tā nav saskaņota starp valstīm, nav noteikts arī veids kā Maksātspējas I prasības piemērot apdrošinātāju grupām, kas savu darbību veic dažādās valstīs, turklāt šī sistēma neietver arī visus riskus, kas ietekmē apdrošināšanas sabiedrību maksātspēju, līdz ar to pašlaik tiek izstrādāta maksātspējas koncepcija Maksātspēja II (Solvency II), kas stāsies spēkā 2016.gada 1.janvārī.⁶

Jaunās koncepcijas Maksātspēja II mērķis ir pārskatīt ES spēkā esošo maksātspējas un uzraudzības režīmu apdrošināšanas un pārapirošināšanas jomā, pāriet uz jaunu kapitāla prasības aprēķinu, kas pamatojas uz risku novērtēšanu un uzlabot apdrošināšanas nozares

⁵Voronova I., Pettere G. *Risku vadības attīstība apdrošināšanā* // RTU zinātniskie raksti. 3. sēr., Ekonomika un uzņēmējdarbība. - 16. sēj.,2008, 126.lpp.

⁶Voronova I., Pettere G. *Risku vadības attīstība apdrošināšanā* // RTU zinātniskie raksti. 3. sēr., Ekonomika un uzņēmējdarbība. - 16. sēj.,2008, 126.lpp.

finanšu stabilitāti. Direktīva 2009/138/EK (par uzņēmējdarbības uzsākšanu un vadīšanu apdrošināšanas un pārapirošināšanas nozarē) nosaka Maksātspēja II režīma pamatprincipus un aizstāj 13 direktīvas, kas regulē darbību apdrošināšanas un pārapirošināšanas jomā. Maksātspēja II koncepcijas attiecībā uz risku vadību mērķis ir popularizēt risku vadības kultūru sekojošā veidā:

- sapratnes veidošana, ka riskam ir sava cena;
- dienestu lomas riska vadībā sabiedrībās pastiprināšana;
- tirgus stiprināšana stimulējot konkurenci;
- sabiedrībām, kurām ir analogisks risku apjoms, ir jābūt arī analogiskam normatīvā kapitāla lielumam;
- risku apjomam, ko uzņemas sabiedrībā, jāatbilst riska kapitāla lielumam.⁷

Saskaņā ar Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājas lapā sniegto informāciju, apdrošinātāju kontroles sistēmas organizācija balstās uz 3 pīlāriem:

1. kvantitatīvās prasības, ietver prasības finanšu resursiem – apdrošināšanas rezervēm, aktīviem maksātspējas normai;
2. uzraudzības prasības, ietver iekšējās kontroles sistēmas novērtēšanas noteikumus, risku vadības metodes un to kontroli, ko veic apdrošināšanu uzraugošās institūcijas;
3. informācijas publiskošana un uzraudzības pārskati.^{8,9}

1.2 Apdrošināšanas sabiedrības portfeļa veidošanas pamatprincipi un apdrošināšanas produktu klasifikācijas kritēriji

Apdrošināšanas portfeļa sabalansēšana ir viens no apdrošināšanas sabiedrību finanšu stabilitātes nosacījumiem. Savā zinātniskajā rakstā R. Rjazancevs dot izsmeltošu apdrošināšanas portfeļa definīciju: pieņemto uz apdrošināšanu risku un apdrošinātāja izmaksas saistības apjoms saskaņā ar parakstītiem līgumiem.¹⁰ Jo lielāks ir apdrošināto objektu skaits, jo mazāk

⁷Insurance Europe. Solvency II. Pieejams: <http://www.insuranceeurope.eu/key-issues/solvency-ii>

⁸ Michael, M. *Assessing the model risk with respect to the interest rate term structure under Solvency II*. Journal of Risk Finance, The Volume: 14 Issue: 3 2013, p.201

⁹Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājaslapa. *Informācija par Maksātspēja II ieviešanu* http://www.fktk.lv/lv/tiesibu_akti/apdrosinasana/informacija_par_maksatspeja_ii_ieviesanu/2014-1014_vispariga_informacija2/

¹⁰ Рязанцев Р.А. Страховой портфель страховой организации: Теоретический аспект. Журнал Известия Иркутской государственной экономической академии Выпуск № 4 / 2009. С.35

apdrošināšanas portfelis ir pakļauts riskam, ka zaudējumu vērtība var būt lielāka par vērtību, kas bija prognozēta, līdz ar to ir svarīgi cik portfelis ir vienveidīgs.

Lai izskaidrot apdrošināšanas portfeļa būtību, autore piedāvā apskatīt tā funkcijas (1.2. tabula).

1.2. tabula

Apdrošināšanas portfeļa funkciju klasifikācija

Funkcija	Funkcijas apraksts
Apdrošināšanas pakalpojumu atlase	Apdrošinātājam ir tiesības nokomplektēt tādu apdrošināšanas portfeļa tipu, kas atbilst apdrošinātāju vēlmēm un nodrošina apdrošināšanas pakalpojumu kvalitāti un sortimentu.
Apdrošināšanas pakalpojumu diversifikācija	Apdrošināšanas portfeļa struktūras veidošana, kad tiek noteiktas attiecības starp apdrošināšanas formām un veidiem: obligāta un brīvprātīga, grupas un individuāla u.c.
Aprēķinu funkcija	Apdrošināšanas līguma skaita, prēmijas apjoma, apdrošinājuma summas noteikšana; apdrošināšanas termiņa, zaudējuma varbūtības, portfeļa pašizmaksas aprēķināšana utt.
Revīzijas funkcija	Esoša portfeļa pārskatīšana, iepļānotas un faktiskas portfeļa rentabilitātes salīdzināšana, rekomendāciju un priekšlikumu izstrādāšana.
Investīciju funkcija	No vienas puses ir jānodrošina ienākumu palielinājums, no otras puses ar mērķi piesaistīt jaunus klientus jāsamazina tarifs.
„Jaunā” portfeļa optimizācija	„Jaunā” apdrošināšanas portfeļa aprēķināšana

Avots: Рязанцев Р.А. Страховой портфель страховой организации: Теоретический аспект.

Piedāvātājā funkciju sadalījumā pastāv vairākas neprecizitātes, ko lietderīgi apskatīt atsevišķi:

1. Apdrošināšanas pakalpojumu diversifikācija. Diversifikācija ir apdrošināšanas portfeļa veidošanas princips, nevis funkcija.
2. Aprēķinu funkcija. Portfeļa izveidošanas stadijā nav nepieciešams noteikt tādas kvantitātes radītājus kā noslēgtu apdrošināšanas līgumu skaits.
3. Ir nepareizi dalīt apdrošināšanas portfelis uz esošo un jauno, jo portfeļa veidošana ir nepārtraukts process, kas ietver sevī jaunu risku uzņemšanu (apdrošināšanas līgumu noslēgšanu) un risku noņemšanu (līgumu pārtraukšana, atlīdzības izmaksa, pārpadrošināšana).

4. Investīciju funkcija. Šī funkcija ir attiecināma tikai uz apdrošināšanas rezervēm.¹¹

Šobrīd daudzām apdrošināšanas sabiedrībām, kas darbojas vāji attīstītos apdrošināšanas tirgos, draud konkurences priekšrocību nostiprināšanas kavēšana un kā rezultātā noved pie sabiedrības likvidēšanas. Līdz ar to var secināt, ka apdrošināšanas sabiedrības izdzīvošana, konkurences priekšrocību celšana un tirgus pozīciju nostiprināšana ir svarīgs makroekonomiskais uzdevums. Šīs uzdevums paliek īpaši aktuāls ņemot vērā mūsdienīgas apdrošināšanas nozares attīstības tendences, kas izpaužas apdrošināšanas produktu/pakalpojumu diversifikācijā, un vertikālās un horizontālās integrācijas nostiprināšanā apdrošināšanas tirgū.¹²

Efektīva un uz klientiem orientēta apdrošināšanas tirgus izveide ir noteikta ar nepieciešamību izveidot jaunu apdrošināšanas produktu klasifikāciju. Produktu klasifikācijas kritēriji, to veidu izdalīšana ir viens no apdrošināšanas svarīgākajiem jautājumiem - šī jautājuma nepilnīga izstrādāšana var negatīvi atspoguļoties uz apdrošināšanas sabiedrības darbības.¹³

Praksē izdala dažādus apdrošināšanas iedalījuma veidus: pēc veida, kādā personas tiek iesaistītas apdrošināšanā un pēc apdrošināšana objekta.

Pēc veida, kādā personas tiek iesaistītas apdrošināšanā – brīvprātīgā un obligātā apdrošināšana. Brīvā tirgus apstākļos lielākā daļa apdrošināšanas veidu ir brīvprātīgi, noslēdz attiecīgo apdrošināšanas līgumu starp apdrošinātāju un apdrošinājuma ņēmēju pēc ņēmēja iniciatīvas, un tikai dažos gadījumos valsts nolemj, ka pašu iedzīvotāju interesēs ir dažādu veidu apdrošināšanas pasludināšana par obligātu ar likumu. Te ir jāpiebilst, ka līgumslēdzēju savstarpēji noteiktās saistības, piemēram, nomniekam obligāti apdrošināt iznomāto transportlīdzekļi vai kredītā iegādāto īpašumu uzliek par pienākumu apdrošināt pa labu bankai, ir uzskatāmas par brīvprātīgo apdrošināšanu. Savukārt par obligāto uzskatāms veids tad, ja tas ar likumu noteikts par saistošu noteiktām iedzīvotāju grupām. Obligāto veidu nosaka valdība, un reglamentē attiecīgās valsts nacionālie likumi. Otru objektu apdrošinātā aizsardzība ir saistīta kā ar atsevišķu apdrošinājuma ņēmēju grupu interesēm, tā arī ar visas sabiedrības interesēm.¹⁴

¹¹Рязанцев Р.А. Страховой портфель страховой организации: Теоретический аспект. Журнал Известия Иркутской государственной экономической академии Выпуск № 4 / 2009. С.35

¹²Садыкова Л.М., Коробейникова Е.В. Критерии классификации страховых продуктов. Журнал Вестник Оренбургского государственного университета, Выпуск № 8 (169) / 2014 , с.169

¹³Turpat, c.169

¹⁴ Sūniņa-Markēviča K. Apdrošināšana - R.: Junior Achievement – Latvija, 2003. – 60. lpp.

Pēc apdrošināšanas objekta apdrošināšanas veidus iedala personu un riska apdrošināšanas veidos (1.1.att.).¹⁵

Personu apdrošināšanas veidi

- Veselības apdrošināšana;
- nelaimes gadījumu apdrošināšana;
- palīdzības (ceļojumu) apdrošināšana;
- dzīvības apdrošināšana (ar vai bez uzkrājuma veidošanas).

Riska apdrošināšanas veidi

- Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana (OCTA);
- sauszemes transporta apdrošināšana (KASKO);
- īpašuma apdrošināšana pret uguns, dabas stihiju postījumiem un citiem zaudējumiem;
- galvojumu, kredītu, dažādu finansiālo zaudējumu apdrošināšana;
- vispārējās civiltiesiskās atbildības (t.sk. profesionālās atbildības) apdrošināšana, kuģu, kuģu īpašnieku civiltiesiskās atbildības, gaisakuģu, gaisakuģu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana;
- kravu, dzelzceļa transporta apdrošināšana;
- juridisko izdevumu apdrošināšana.

1.1. att. Apdrošināšanas veidu iedalījums pēc apdrošināšanas objekta

Avots: autores veidotais attēls, izmantojot LAA informāciju

Sadikova L. un Korobejnikova J. sava rakstā „Критерии классификации страховых продуктов” izanalizēja terminu „apdrošināšanas produkts” un „apdrošināšanas pakalpojums”. Apkopojot vairāku autoru definīcijas attiecībā uz „apdrošināšanas produkts”, var secināt, ka par produktu uzskata apdrošināšanas veidu sarakstu, visus veidus, ko piedāvā apdrošināšanas sabiedrība, ar mērķi apmierināt savu klientu vajadzības un gūt peļņu. Tikai iestājoties apdrošināšanas gadījumam, t.i., kad apdrošinājuma ņēmējs izmantos produktu, tas transformēsies uz apdrošināšanas pakalpojumu. No tā var secināt, ka šīs attiecības no apdrošinātāja redzes punkta ir produkts, savukārt no apdrošinājuma ņēmēja puses – pakalpojums.¹⁶

¹⁵Latvijas apdrošinātāju asociācijas mājas lapa. Apdrošināšanas veidi. Pieejams: <http://www.laa.lv/klientiem/apdrosinasanas-veidi/>

¹⁶Садыкова Л.М., Коробейникова Е.В. Критерии классификации страховых продуктов. Журнал Вестник Оренбургского государственного университета, Выпуск № 8 (169) / 2014, с.170-171

Apdrošināšanas produktu izstrādāšanas procesā, apdrošināšanas sabiedrības saskaras ar tirgus specifiskām īpatnībām, kā galvenos aspektus var minēt: pieprasījuma līmenis pēc apdrošināšanas; inflācija; pieprasījuma sezonālitate; stereotipi par apdrošināšanu utt.

1.3. Apdrošināšanas tirgus analīzes metodes un tirgus potenciāla pētījuma noteikšana

Veicot tirgus pētījumus, pētnieks saskaras ar vairākām problēmām, kas izskaidrojas ar apdrošināšanas tirgu īpatnībām:

- pasīvs pieprasījums un iedzīvotāju vienaldzība attiecībā uz apdrošināšanas tirgū piedāvātiem pakalpojumiem;
- apdrošināšanas produkta ilgstošs dzīves laiks, ko nosaka apdrošināšanas līguma termiņš, to reālu vērtību var izmērīt tikai iestājoties apdrošināšanas gadījumam;
- ārējas vides faktoru ietekme (ekonomiskie, sociālie, demogrāfiskie, tiesiskie) uz apdrošināšanas sabiedrības darbību;
- apdrošināšanas nozares tiesiskā regulēšana;
- iedzīvotāju zems iesaistīšanas līmenis apdrošināšanā.¹⁷

Praksē apdrošināšanas tirgus analīzei visbiežāk pielieto kvantitatīvas un kvalitatīvas izpētes metodes. Kvantitatīva izpēte sniedz ieskatu tirgū un sabiedrībā notiekošajos procesos un ļauj iegūt informāciju par patērētāju uzvedības tendencēm. Kvantitatīvai izpētei ir raksturīga kvantitatīvas un statistiskas informācijas iegūšana par dažādiem notikumiem un procesiem sabiedrībā, pieeju pielieto, ja nepieciešams izpētīt klientu apmierinātību ar piedāvāto produktu (apdrošināšanas segumu), jaunu produktu virzīšanai tirgū, turklāt šī ir lētākais un ātrākais informācijas iegūšanas veids. Savukārt kvalitatīva izpētei ir raksturīga kvalitatīvas un padziļinātas informācijas iegūšana par dažādiem notikumiem un procesiem sabiedrībā, pieeju pielieto saasinātas problēmas analīzei un risinājumiem, precīzākai klientu vēlmju un vajadzību izpratnei, kā arī lai uzzinātu ekspertu viedokli.¹⁸ Tabulā 1.3 ir apkopoti tirgus analīzē visbiežāk pielietojamas izpētes metodes.

¹⁷ Кучерова Н. В. *Методологический подход к систематизации методов анализа рынка страховых услуг и методика изучения его потенциала*. Журнал Известия Оренбургского государственного аграрного университета. Выпуск № 25-1 / том 1 / 2010. Стр. 153.

¹⁸ Sabiedriskās domas un tirgus izpētes centrs. Pieejams: <http://www.petijumi.lv/kvantitativa-izpete/>

Apdrošināšanas tirgus analīzē visbiežāk pielietojamas izpētes metodes

kvantitatīvās metodes	kvalitatīvās metodes
<ul style="list-style-type: none"> • Faktoru analīze; • klasteru analīze; • daudzdimensiju skalēšana; • korelācijas analīze; • diskriminantu analīze. 	<ul style="list-style-type: none"> • Delfi metode; • scenāriju metode; • ekspertu aptaujas metode.

Avots: autores veidota tabula

Papildus sistematizācijas metodēm, par svarīgu pētniecības metodoloģisko jautājumu var uzskatīt apdrošināšanas tirgus potenciāla izpēti. Ar tirgus potenciālu ir jāsaprot starpība starp maksimālo rezultātu, kuru var sasniegt maksimāli labvēlīgajos ietekmējušo faktoru apstākļos un esošo rezultātu. Tirgus potenciāla analīze paredz tirgus struktūras analīzi ar mērķi noteikt neaptvertus segmentus un noieta iespējas. Literatūrā ir aprakstīti vairāki tirgus potenciāla analīzes varianti ar atšķirīgu soļu/etapu saturu un skaitu. Piemērotāka analīzes varianta izvēle ir atkarīga no nozares specifikas, patērētāju pieprasījuma, konkurentiem, ka arī analīzes uzdevuma specifikas. Šīs nodaļas ietvaros, autore piedāvā apskatīt vienu no pamatalgoritmiem, kas visvairāk ir piemērots apdrošināšanas tirgum. Šī analīzes variantā ietilpst vairāki etapi:¹⁹

- I. Tirgus raksturojums. Pirmajā posmā, ņemot vērā apdrošināšanas tirgus specifiku, nepieciešams izdalīt divas klasifikācijas pazīmes: apdrošināšanas tirgus sadalījums pēc teritoriālām pazīmēm (vietējais, iekšējais un ārējais apdrošināšanas tirgus) un sadalījums pēc apdrošināšanas veida (civiltiesiskās atbildības apdrošināšana, īpašuma apdrošināšana un personu apdrošināšana).
- II. Produkta raksturojums. Ietilpst produkta pielietošanas jomas, to vērtības un pazīmju noteikšana. Šos parametrus analīzē galvenokārt izmantojot divas novērtēšanas metodes: tabulas veidā par bāzi pieņemot preces objektīvus parametrus (apdrošināšanas gadījumā prēmija, noteikumi, segums); pēc balles sistēmas, izmantojot nominālas skalas. Kā informācijas avotus var izmantot ekspertu vērtējumus, fokusa grupas un patērētāju konferences un aptaujas. Šī etapa mērķis ir nokomplektēt piedāvājumu, noformulēt produkta priekšrocības, kas ir saistošas esošiem un potenciāliem klientiem.
- III. Tirgus ietilpības noteikšana. Šis etaps paredz preces patērētāju mērķa grupas aprakstu, tirgus piesātināšanas pakāpes un pieprasījuma maksātspējas analīzi. Te ir nepieciešams atzīmēt, ka patērētājus apdrošināšanas tirgū var iedalīt 3 grupās: patērētāji, kas nezin par

¹⁹Двадцатые Апрельские экономические чтения: Материалы международной научно-практической конференции / Под ред. д.э.н., проф. В.В. Карпова и д.э.н., проф. А.И. Ковалева. – Омск: РОФ «ФРСП», 2014. с. 151-154.

apdrošināšanas produktiem; patērētāji, kas ir informēti par apdrošināšanas produktiem, bet tos neizmanto; patērētāji, kas ir apdrošināšanas sabiedrību klienti. Kā informācijas avotu var izmantot statistikas pārvaldes datus, tirdzniecības starpniekus, kā arī tiek pielietojama novērošanas metode. Šī etapa mērķis ir prognozēt potenciālu un pārdošanas struktūru, noteikt pieprasījuma īpašības.²⁰

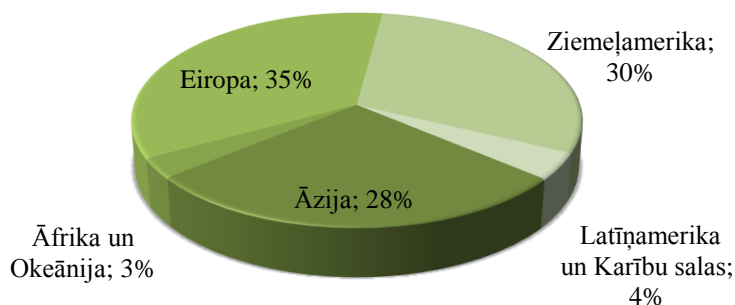
- IV. Konkurentu analīze. Etaps ietver konkurentu uzvedības modeļu, stratēģijas un tirgus daļas analīzi. Parametru analīze tiek atspoguļota divos veidos: kvantitatīvs vērtējums (izteiks naudas vienībās, gabalos, utt.) un kvalitatīvs vērtējums. Informācija iegūšanai var pielietot novērošanas un ekspertu aptaujas metodes. Etapa mērķis ir noskaidrot konkurentu priekšrocības, efektīvi pielietot konkurentu pieredzi, ka arī izvairīties no līdzekļu neracionālās izmantošanas.
- V. Tirgus robežu noteikšana. Paredz preces tirgus daļas aprēķināšanu salīdzinājumā ar konkurentu precēm. Datus analīzei iegūst no statistikas pārvaldes datu bāzēm un izmantojot novērošanas metodi. Etapa mērķis ir noteikt tirgus daļu un noskaidrot tirgus daļas paplašināšanas iespējas.
- VI. Apdrošināšanas tirgus konjunktūras novērtējums un prognoze. Izpētes galvenais uzdevums ir noskaidrot cik liela mērā tiek apmierināts iedzīvotāju pieprasījums pēc apdrošināšanas, kādus veidus ir nepieciešams attīstīt, kādus produktus ir nepieciešams ievest tirgū, lai pilnībā apmierināt klientu pieprasījumu un vajadzības pēc finansiālās aizsardzības.

²⁰David J. Faulds Stephan F. Gohmann W. Glynn Mangold. *The role of disqualification factors and double counting in estimating the market potential for consumer services*, Journal of Services Marketing, 2008, Vol. 22 Iss 6 p.482

2. LATVIJAS UN EIROPAS SAVIENĪBAS VALSTU APDROŠINĀŠANAS PAKALPOJUMU STRUKTŪRAS ANALĪZE

2.1. Eiropas Savienības apdrošināšanas tirgus pamatrādītāji

2013.gadā Eiropas apdrošināšanas nozare bija lielāka pasaulē: 35% no kopēja pasaules apdrošināšanas prēmiju apjoma pieder Eiropas valstīm, Ziemeļamerika – 30%, Āzija – 28%, Latīņamerika un Karību salas – 4%, Āfrika un Okeānija – 3% no kopēja pasaules apdrošināšanas prēmiju apjoma (2.1.att.). Par galveno pazīmi, kas atšķir Eiropas apdrošināšanas tirgu no pārējiem pasaules tirgiem var uzskatīt saimniecisko subjektu daudzveidību un to harmonisku savstarpēju mijiedarbību. Tieši šī savstarpēji izdevīga mijiedarbība nodrošina stabilu tirgus funkcionēšanu un to turpmāku attīstību.²¹



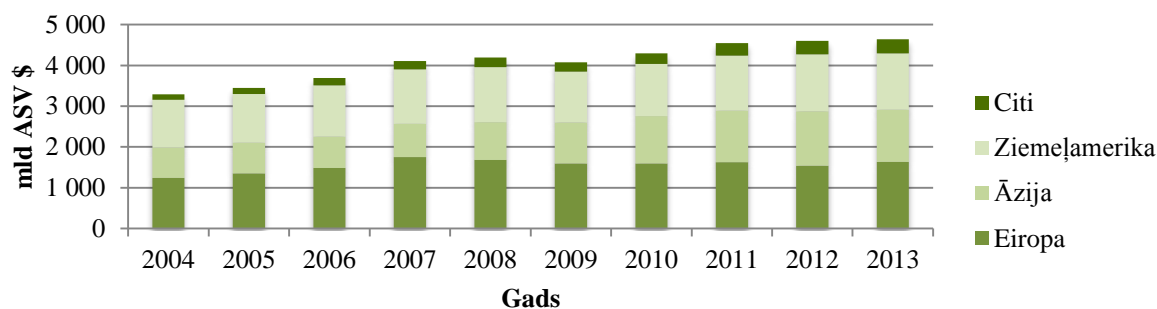
2.1. att. Apdrošināšanas prēmiju sadalījums pēc pasaules reģioniem 2013.gadā

Datu avots: autores veidotai attēls izmantojot žurnāla „Страховое дело” datus²²

Globālā mērogā, 2013.gadā prēmijas pieauga par 1,4%, pēc 2,5% pieauguma 2012.gadā. Parakstīto prēmiju apjoms sasniedza desmit gadu laikā rekordlielu summu - 4641mld. ASV dolāru (3365 mld. EUR). Analizējot datus pa pasaules reģioniem var secināt, ka vislielākais pieaugums ir Āzijā – 2,4% salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu, savukārt Ziemeļamerikā ir vērojams kritums par 2%.

²¹Мустафина А. Р., Райнхардт Р. О., Токарева Е. А. *Европейский рынок страхования в 2013 году: основные показатели развития*. Журнал Страховое дело, Выпуск №10/2013. 35 с.

²² Турпат, с. 35



2.2. att. Pasaules parakstīto prēmiju apjoms 2004 - 2013. gads

Datu avots: autores veidotai attēls izmantojot žurnāla „Страховое дело” datus

Apdrošināšana ES valstīs ir kļuvusi par ekonomikas attīstības un stabilitātes nodrošināšanas spēcīgu instrumentu. Apdrošināšanas kompānijām ir liels investīciju potenciāls, ikgadējais finanšu apgrozījums ir gandrīz tikpat liels kā banku kapitāls, turklāt pasaules lielākas apdrošināšanas kompānijas ir finanšu pakalpojumu galvenie virzītāji pasaules tirgū. Līdz ar to ES attīstības kontekstā ir svarīgi, ka pasaules 10 lielāku apdrošināšanas kompāniju (pēc ienākumiem) sarakstā ir 5 kompānijas, kas pārstāv ES (2.1.tabula).

2.1. tabula

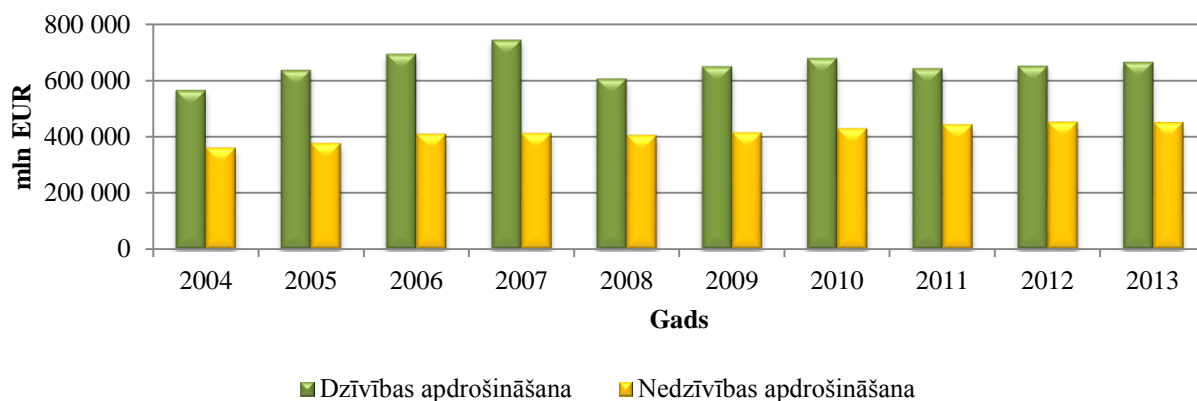
Pasaules lielāku apdrošināšanas kompāniju saraksts pēc ienākumiem 2013.gadā

Vieta sarakstā	Kompānija	Ienākumi (mln ASV dolāros)	Valsts	Specializācija
1.	Berkshire Hathaway	182150,0	ASV	Īpašums/nelaiemes gadījumu
2.	AXA	165893,5	Francija	Dzīvība/ veselība
3.	Japan Post Holdings	152125,8	Japāna	Dzīvība/ veselība
4.	Allianz	134636,1	Vācija	Īpašums/nelaiemes gadījumu
5.	United Health Group	122489,0	ASV	Veselība
6.	Assicurazioni Generali	115224,4	Itālija	Dzīvība/ veselība
7.	Munich Re Group	83844,8	Vācija	Īpašums/nelaiemes gadījumu
8.	Prudential	81867,7	Lielbritānija	Dzīvība/ veselība
9.	China Life Insurance	80909,4	Ķīna	Dzīvība/ veselība
10.	Zurich Insurance Group	72045,0	Šveice	Īpašums/nelaiemes gadījumu

Datu avots: autores veidota tabula, izmantojot *Insurance information institute. World rankings* datus.²³

²³*Insurance information institute. World rankings*. Pieejams: <http://www.iii.org/publications/international-insurance-fact-book-2015/world-rankings>

Lai gan 2013.gadā Eiropas ekonomika atgriežas pie izaugsmes, kopumā ekonomiskā vide paliek nelabvēlīga. Starp Eiropas Savienības dalībvalstīm ekonomiskie radītāji atšķirās, bet pēc 2012.gada krituma, ES reālais IKP 2013.gadā pieauga par 0,1%. Eiropas Centrālā banka turpina samazināt refinansēšanas likmes, kamēr Eiropas mājsaimniecību resursi paliek ierobežoti, kas padara ekonomisko situāciju nestabilu. Neskatoties uz to, kopēja parakstīto prēmiju summa 2013.gadā, salīdzinājumā ar iepriekšējo periodu, pieauga par 2,1% līdz 1117 mld. EUR (2.3.att.).



2.3. att. Dzīvības un nedzīvības apdrošināšanas parakstīto prēmiju apjoms

Datu avots: autores veidotais attēls, izmantojot Eiropas apdrošinātāju apvienības datus.²⁴

Pēc 2.2. tabulas datiem var secināt, ka apdrošināšanas prēmiju īpatsvars IKP struktūrā pēdējo 3 gadu laikā būtiski nemainās: no 2012.gada 7,61% gada laikā palielinājās līdz 7,68%.

2.2. tabula

Apdrošināšanas prēmiju īpatsvars IKP struktūrā, %

	2011	2012	2013
Dzīvības apdrošināšana	4,51	4,52	4,58
Nedzīvības apdrošināšana	3,13	3,12	3,1
<i>Veselība</i>	0,8	0,79	0,8
<i>Īpašums, atbildība</i>	2,33	2,34	2,3
Kopā	7,69	7,61	7,68

Datu avots: autores veidota tabula, izmantojot Eiropas apdrošinātāju apvienības datus.²⁵

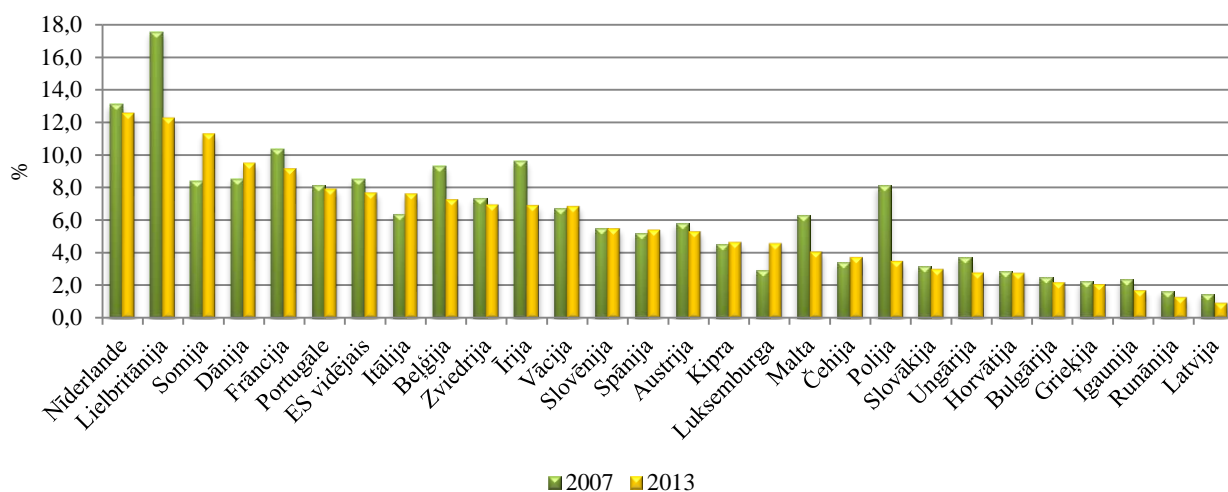
Tabulā 2.2. attēlota laika periodā, ES dalībvalstu apdrošināšanas tirgi attīstījās sarežģītos ekonomiskās apstākļos – eirozonas krīze, stingra nodokļu politika, ierobežota kredītpolitika un

²⁴European Insurance in Figures. Statistics N°50 December. Pieejams: <http://www.insuranceeurope.eu/facts-figures/statistical-publications/european-insurance-in-figures>

²⁵turpat

nenoteiktība eiro attīstībā, noveda pie ekonomiskas attīstības palēnināšanas, ka rezultātā daudzas Rietumeiropas valstis nonāca recesijas stadijā.

2013.gadā pēc apdrošināšanas prēmiju īpatsvara IKP pirmās trīs vietas aizņem Nīderlande, Lielbritānija un Somija – 12,5%, 12,2%, 11,3% attiecīgi. Augstu radītāju parāda arī Dānija, Francija un Portugāle – radītājs ir augstāks par 7,7% - ES vidējo radītāju. Savukārt zemāku radītāju parāda Latvija – 2013.gadā 0,9%, kas ir par 0,6% zemāk par pirms krīzes radītāju un Rumānija – 1,3% (2.4.att.).



2.4. att. Apdrošināšanas prēmiju īpatsvars IKP struktūrā, %

Datu avots: autores veidota tabula, izmantojot Eiropas apdrošinātāju apvienības datus²⁶

Pēc tabulas 2.3. var konstatēt, ka Eiropā vidējas izmaksas apdrošināšanai uz vienu iedzīvotāju 2013.gadā pieauga līdz 1883 EUR, kas par 38 EUR vairāk nekā gadu iepriekš. Vidēji par 30 EUR palielinājās izmaksas dzīvības apdrošināšanai, 2013.gadā šim veidam tērēja vidēji 1124 EUR, uz nedzīvības veidiem tika iztērēts vidēji 759 EUR, tajā skaitā veselībai – 196 EUR, īpašuma un atbildības apdrošināšanai – 564 EUR.

2.3. tabula

Eiropā vidējas izmaksas apdrošināšanai uz vienu iedzīvotāju, sadalījums pēc apdrošināšanas veida, EUR

	2011	2012	2013
Dzīvības apdrošināšana	1081	1094	1124
Nedzīvības apdrošināšana	750	757	759
<i>Veselība</i>	191	190	196
<i>Īpašums, atbildība</i>	559	566	564
Kopā	1843	1845	1883

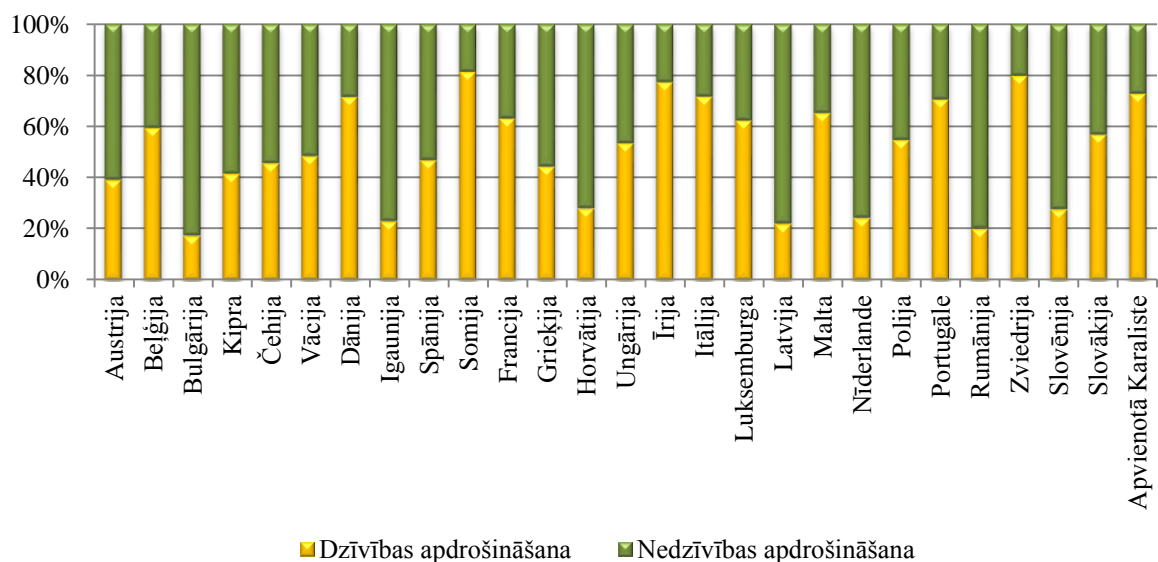
Datu avots: autores veidota tabula, izmantojot Eiropas apdrošinātāju apvienības datus.²⁷

²⁶ European Insurance in Figures. Statistics N°50 December. Pieejams: <http://www.insuranceeurope.eu/facts-figures/statistical-publications/european-insurance-in-figures>

²⁷turpat

Visā pētāmā periodā tika vērotas būtiskas atšķirības apdrošināšanas blīvumā (density) starp ES valstīm: mazāk par 100 EUR uz vienu iedzīvotāju tika tērēts Rumānijā (91 EUR), savukārt lielāki izdevumi uz 1 iedzīvotāju vērojams lielākajos finanšu centros un Skandināvijas valstīs, lielākie no tiem Holande, Dānija un Somija – 4497 EUR, 4213 EUR un 4014 EUR attiecīgi. Turklāt, tikai Holandē augsts blīvums tika sasniegts galvenokārt, pateicoties veselības apdrošināšanai.

Attēla 2.5 dati liecina, ka 2013. gadā Skandināvijas un Centrālās Eiropas valstīs dominē dzīvības apdrošināšana. Lielāko radītāju parāda Somija, kur parakstītas prēmijas sadalās 81% dzīvības un 19% - nedzīvības apdrošināšana, arī apdrošināšanas prēmiju īpatsvars IKP no pirms krīzes perioda 2013.gadā pieauga līdz 11,3% (+3% salīdzinājumā ar 2007.gadu). Savukārt Bulgārijā un Rumānijā dzīvības apdrošināšana ir līdz 20% no visiem apdrošināšanas veidiem.

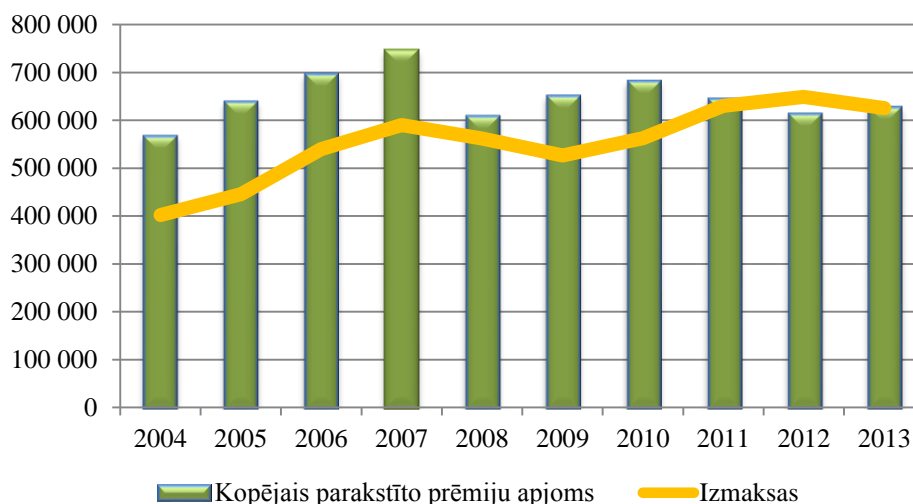


2.5. att. Dzīvības un nedzīvības apdrošināšanas parakstīto prēmiju apjoma īpatsvars, %

Datu avots: autores veidotais attēls, izmantojot Eiropas apdrošinātāju apvienības datus²⁸

2013.gadā, salīdzinājumā ar iepriekšēju periodu pieauga dzīvības apdrošināšanas bruto parakstītas prēmijas, sasniedzot 627079 mln EUR, turklāt samazinājās izmaksātas atlīdzības lielums - 2,6% (2.6.att.). Eiropas lielāko spēlētāju statusu saglabāja Francija, Lielbritānija, Vācija un Itālija, šis valstis apkalpo 72% no ES dzīvības apdrošināšanas tirgus. Vislielākais kritums ES valstīs ir vērojams Beļģijā un Polijā – samazinājums par 22,9% un 14,1% attiecīgi.

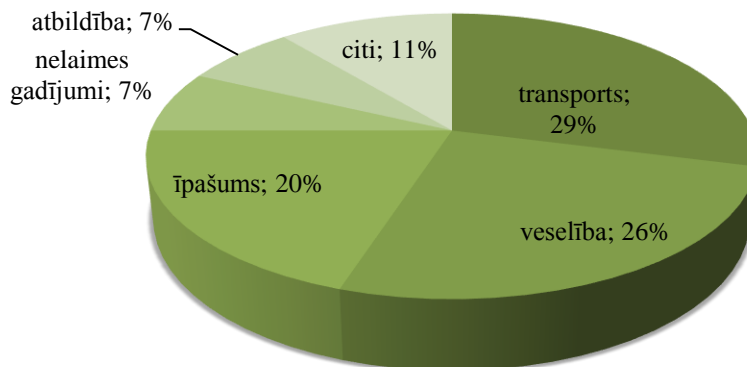
²⁸ European Insurance in Figures. Statistics N°50 December. Pieejams: <http://www.insuranceeurope.eu/facts-figures/statistical-publications/european-insurance-in-figures>



2.6. att. Eiropas dzīve bruto parakstītās prēmiju un izmaksu dinamika, mln EUR

Datu avots: autores veidotais attēls, izmantojot Eiropas apdrošinātāju apvienības datus²⁹

Eiropas nedzīvības apdrošināšanas tirgū ir vērojami trīs galvenie darbības virzieni: transporta (automašīnas, kravas automašīnas, motocikli un citi transportlīdzekļi), īpašuma un veselības apdrošināšana, aizņemot attiecīgi 29%, 20% un 26% no kopēja Eiropas nedzīvības apdrošināšanas tirgu (2.7.att.).



2.7. att. Nedzīvības apdrošināšanas prēmiju sadalījums, 2013.gads

Datu avots: autores veidotais attēls, izmantojot Eiropas apdrošinātāju apvienības datus³⁰

Izmaiņas tirgū ir cieši saistītas ar ekonomiskiem apstākļiem valstī: augsts ekonomiskās aktivitātes līmenis stimulē augstāku pieprasījumu pēc aizsardzības produktiem. Ņemot vērā, ka nedzīvības produktiem ir raksturīga ierobežotā produkta diferenciacijas pakāpe, pieprasījums

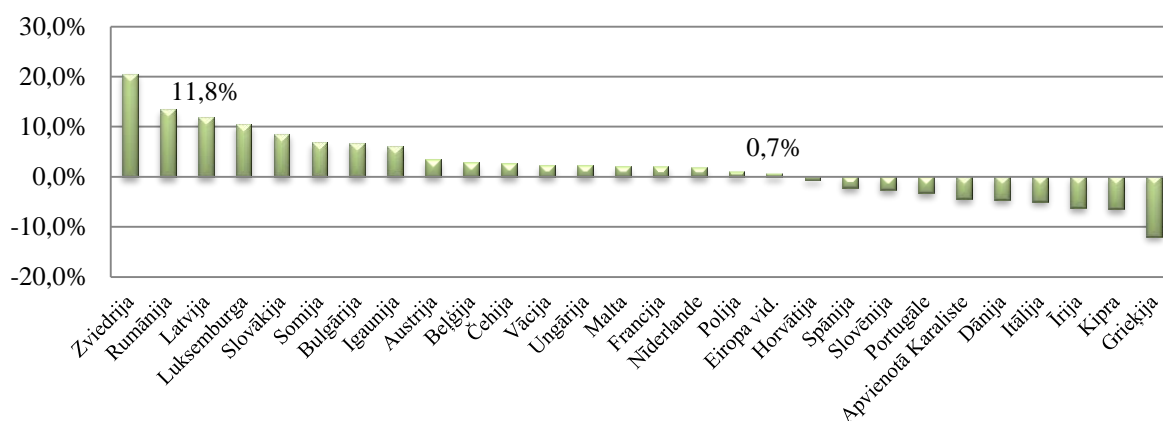
²⁹ European Insurance in Figures. Statistics N°50 December. Pieejams: <http://www.insuranceeurope.eu/facts-figures/statistical-publications/european-insurance-in-figures>

³⁰ turpat

pēc apdrošināšanas reaģē arī uz cenu izmaiņām: palielinoties konkurencei, prēmijas samazinājās.

Statistikas dati liecina, ka 2013.gadā Eiropā nedzīvības apdrošināšana veidoja 40% no kopējā parakstīto prēmiju apjoma. Neskatoties uz sarežģītu ekonomisku situāciju, cilvēki joprojām iegādāties apdrošināšanu, lai aizsargāt savu veselību un īpašumu, līdz ar to, pēdējo 10 gadu laikā ir vērojama pieauguma tendences parakstīto prēmiju apjomā, sasniedzot 450 mld EUR 2013. gadā. Šajā segmenta līdera pozīcijas saglabā Vācija, Francija, Nīderlande, Itālija un Lielbritānija, kur parakstīto prēmiju apjoms sastāda 71% no kopēja Eiropā parakstīta prēmiju apjoma.

Daži Dienvideiropas valstis piedzīvoja ievērojamu kritumu nedzīvības prēmiju parakstīšanā, tā piemēram Grieķijā (-11,8%), Kiprā (-6,4%) un Portugālē (-3,2%) samazinājās transportlīdzekļu un īpašuma apdrošināšana. Pozitīvi ir tas, ka Latvijā, tapāt kā Zviedrijā, Rumānijā un Lihtenšteinā būtiski palielinājās nedzīvības apdrošināšanas prēmijas – pieaugums sastāda attiecīgi 11,8%, 20,6%, 13,5%, 10,5% (2.8.att.) Savukārt kopēja atlīdzības izmaksas nedzīvības apdrošināšanā palielinājies par 5,4% 2013. gadā sasniedzot 326 mld EUR.

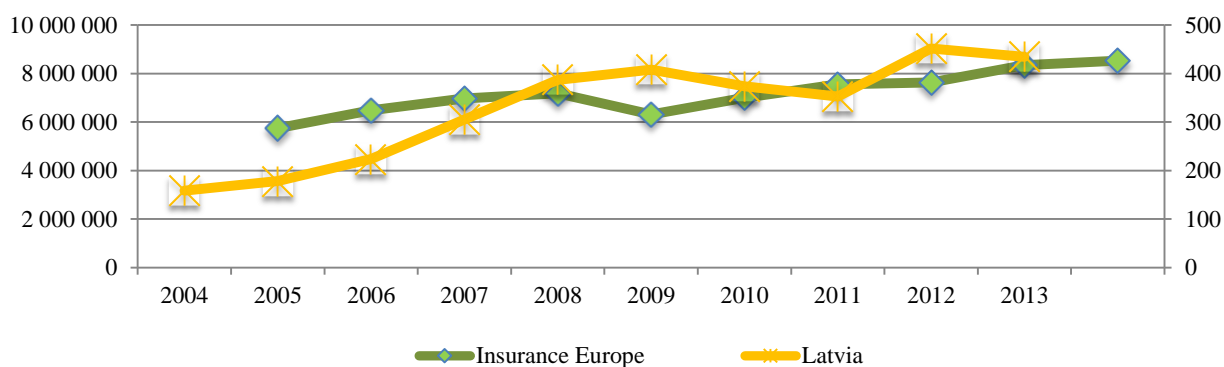


2.8.att. Eiropas nedzīvības apdrošināšanas bruto parakstīto prēmiju pieaugums, 2013.gads

Datu avots: autores veidotais attēls, izmantojot Eiropas apdrošinātāju apvienības datus³¹

Apdrošināšanas nozare ir ekonomikas izaugsmes nodrošināšanas galvenais investīciju avots. Apdrošinātāju investīciju portfeļa pieaugums / attīstība ir cieši saistīta ar vispārējo ekonomikas attīstību. Eiropas apdrošinātāju kopējais investīciju portfelis salīdzinājumā ar 2012.gadu pieauga par 3,1%, 2013. gadā sasniedzot 8527 mld EUR (att. 2.9.). Tas lielā mērā ir skaidrojams ar parakstīto apdrošināšanas prēmiju pieaugumu pa 2,1%.

³¹ European Insurance in Figures. Statistics N°50 December. Pieejams: <http://www.insuranceeurope.eu/facts-figures/statistical-publications/european-insurance-in-figures>

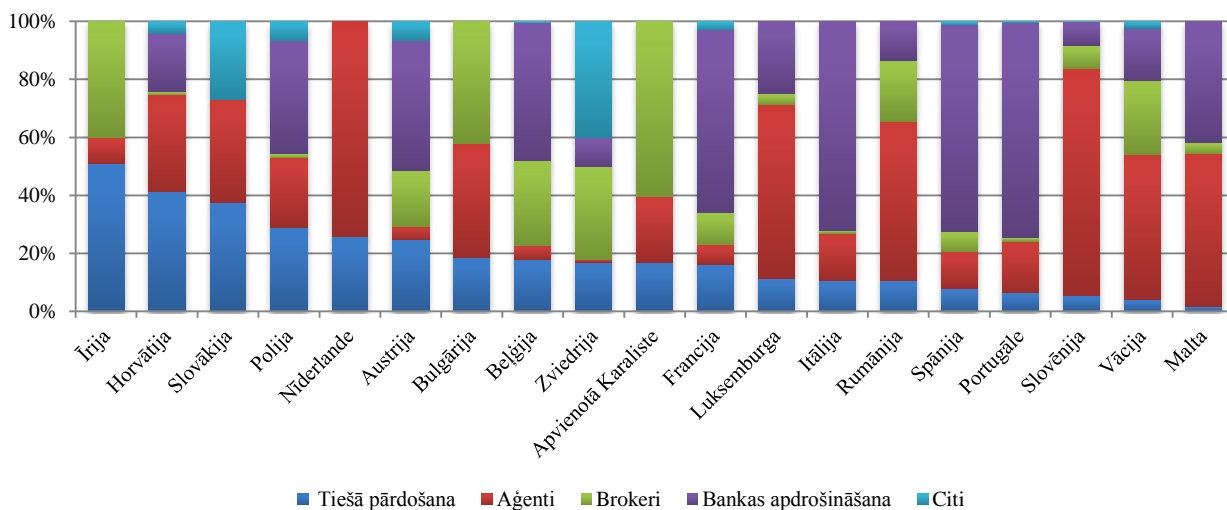


2.9.att. Eiropas un Latvijas investīciju portfeļa izmaiņas dinamika, mlj EUR

Datu avots: autores veidotais attēls, izmantojot Eiropas apdrošinātāju apvienības datus³²

Šīs apakšnodaļas ietvaros, autore piedeva apskatīt arī kanālus, pa kuriem tiek pārdoti Eiropas dzīvības un nedzīvības apdrošināšanas produkti. Jāatzīmē, ka atšķirība starp dažādiem izplatīšanas kanāliem ne vienmēr ir skaidra, klasifikācija, kas izmantota zemāk attēlotā diagrammā, ir paredzēta, lai atvieglotu valstu salīdzināšanu, ņemot vērā datu pieejamību.

Analizējot parakstīto prēmiju apjoma sadalījumu pēc izplatīšanas kanāliem, var secināt, ka 2012. gadā, galvenais izplatīšanas kanāls Eiropas dzīvības apdrošināšanas tirgū palika bankas apdrošināšana, tad seko brokeri, aģenti un tiešā pārdošana (2.10. att).



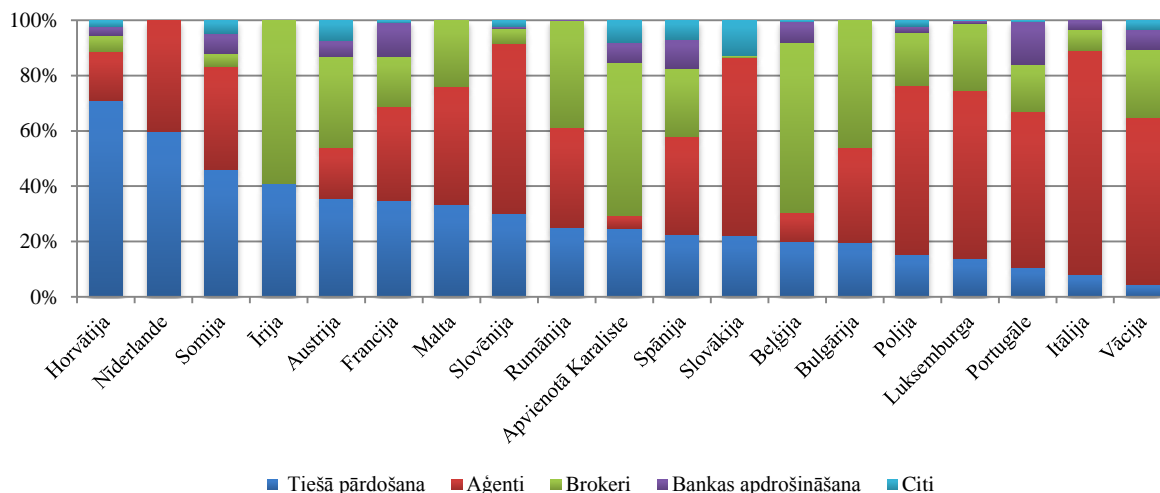
2.10. att. Dzīvības apdrošināšanas parakstīto prēmiju sadalījums pēc izplatīšanas kanāliem, 2012.gads

Datu avots: autores veidotais attēls, izmantojot Eiropas apdrošinātāju apvienības datus³³

³² European Insurance in Figures. Statistics N°50 December. Pieejams: <http://www.insuranceeurope.eu/facts-figures/statistical-publications/european-insurance-in-figures>

³³ turpat

Attiecībā uz nedzīvības apdrošināšanas tirgu, aģenti ir galvenais izplatīšanas kanāls Eiropā, tad seko brokeri, tiešā pārdošana un banku apdrošināšana (2.11.att.). Aģenti joprojām ir lielāki piegādātāji nedzīvības apdrošināšanas produktu pārdošanā tādās valstīs kā Itālija, Vācija un Portugāle ar tirgus daļu 80%, 60% un 50% attiecīgi.



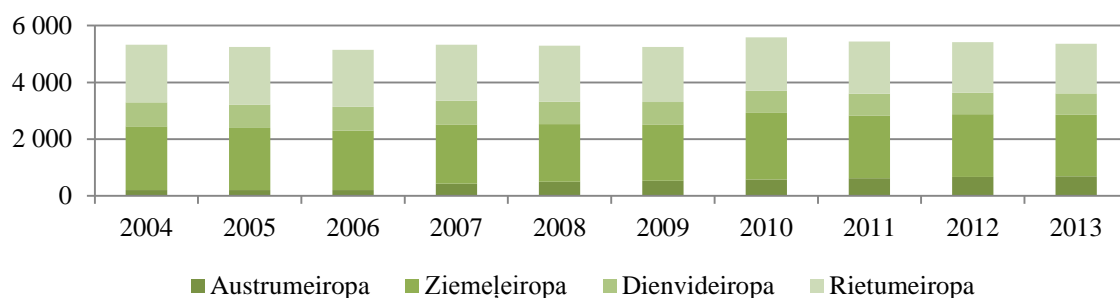
2.11. att. Dzīvības apdrošināšanas parakstīto prēmiju sadalījums pēc izplatīšanas kanāliem, 2012.gads

Datu avots: autores veidotais attēls, izmantojot Eiropas apdrošinātāju apvienības datus³⁴

Statistikas dati liecina, ka 2013.gadā, salīdzinājumā ar iepriekšēju gadu apdrošināšanas kompāniju skaits samazinājās par 65 kompānijām, no 5422 kompānijām 2012.gadā līdz 5357 kompānijām 2013.gadā (2.12.att.). Samazinājums galvenokārt ir izskaidrojams ar to faktu, ka liels kompāniju samazinājums bija vērojams lielajos Eiropas apdrošināšanas tirgos (-12 % Dānijā, - 10% Nīderlandē, -2% Vācijā, Francijā un Zviedrijā), savukārt kritums lielajos tirgos kompensējas ar kompāniju skaitu pieaugumu mazajos tirgos, tādus kā Somijā, Bulgārijā, Luksemburgā, Maltā un Turcijā.³⁵ Attēla 2.12 dati liecina, ka 10 gadu laikā lielākais apdrošināšanas kompāniju skaits ir Ziemeļeiropa, tas ir izskaidrojams ar to, ka desmitgadu laikā Lielbritānijā apdrošināšanas kompāniju skaits bija lielāks par 1 000 kompānijām (izņēmums 2008.gads un 2009.gads – kompāniju skaits bija 972 un 934 kompānijas attiecīgi), 2013.gadā Lielbritānijā bija 1229 kompānijas, kas veido gandrīz ceturto daļu no kopēja Eiropas apdrošināšanas kompāniju skaita.

³⁴ European Insurance in Figures. Statistics N°50 December. Pieejams: <http://www.insuranceeurope.eu/facts-figures/statistical-publications/european-insurance-in-figures>

³⁵EY 2014 Global Insurance Outlook. Pieejams: <http://www.ey.com/GL/en/Industries/Financial-Services/Insurance/EY-2014-global-insurance-outlook>



2.12.att. Apdrošināšanas kompāniju skaita izmaiņas Eiropā

Datu avots: autores veidotais attēls, izmantojot Eiropas apdrošinātāju apvienības datus

Pēc kompāniju skaita otro un trešo vietu pēc Lielbritānijas aizņem Vācija un Francija ar 560 sabiedrībām (tirgus daļa 10,5%) un 395 (tirgus daļa 7,4%) attiecīgi. Ņemot vērā uzņēmumu skaita dinamiku 2013. gadā, arī darbinieku skaits Eiropas apdrošināšanas nozare samazinājās par 0,6% līdz 924 146. Nozīmīgākā samazināšana nodarbinātībā tika reģistrēta Vācijā (-0,7%), Francijā (-0,7%), Lielbritānijā (-1%) un Nīderlandē (-3,7%).³⁶

2.2. Latvijas apdrošināšanas tirgus analīze

2.2.1 Likumdošanas ietekme uz apdrošināšanas nozares darbību

Apdrošināšanai attīstoties, radās nepieciešamība izstrādāt tiesību normas un noteikt kritērijus, lai veidotu vienotu funkcionēšanas mehānismu, veidot institūcijas, kuras uzraudzītu un kontrolētu apdrošināšanas darbību. Kaut arī Eiropā ir daudzi savstarpēji ļoti atšķirīgi apdrošināšanas tirgi, tomēr, izveidojoties ES, ir panākta vienotība apdrošināšanā.³⁷ Eiropā visas apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas sabiedrības pārstāv Eiropas apdrošinātāju federācija (Insurance Europe), tā apvieno 34 Eiropas nacionālās apdrošinātāju apvienības. Apvienības mērķis ir veicināt izpratni pārāpdrošinātāju, pārāpdrošinātāju lomām apdrošināšanas aizsardzības un drošības nodrošināšanā sabiedrībai, kā arī veicināt ekonomikas izaugsmi un attīstību; stimulēt konkurētspējīgu un atvērtu tirgu par labu Eiropas patērētājiem un korporatīvajiem klientiem.³⁸

Apdrošināšanas sabiedrībām visā pasaulē tiek izvirzītas speciālas prasības – pamatkapitāla lielums, īpašs tehnisko rezervju fonds, garantijas fonds, prasības ieguldījumiem,

³⁶ European Insurance in Figures. Statistics N°50 December. Pieejams: <http://www.insuranceeurope.eu/facts-figures/statistical-publications/european-insurance-in-figures>

³⁷ *Apdrošināšanas pakalpojumu atbilstība sabiedrības interesēm Latvijā*. Pētījums. Projektu Konsultāciju Aģentūra, Rīga, 2012. 8. lpp.

³⁸ *Insurance Europe*. Pieejams: <http://www.insuranceeurope.eu/about-us>

speciāla grāmatvedības uzskaitē un īpašas prasības apdrošināšanas sabiedrības amatpersonām. Eiropas direktīvas nosaka, ka apdrošinātājs veic komercdarbību, kas tieši saistīta ar apdrošināšanu, ar mērķi optimāli sakārtot apdrošināšanas kā specifiskas finanšu nozares darbību nedrīkst veikt cita veida uzņēmējdarbību.³⁹

Latvijai iestājoties ES, saistošas kļuvušas arī Eiropas izdotās tiesību normas, kas paplašina konkurenci un nodrošina brīvā tirgus situāciju arī apdrošināšanā, nosakot arvien stingrākas prasības un darbības kritērijus šajā uzņēmējdarbības nozarē. Apdrošināšanas nozares juridiskā regulācija Latvijā apkopota veidā attēlotā 2.4. tabula.

2.4. tabula

Apdrošināšanas nozares juridiskā regulācija Latvijā

Apdrošināšanas nozari regulējošie likumdošanas akti	Apdrošināšana citos likumos
Apdrošināšanas sabiedrību un to uzraudzības likums (stājās spēkā 01.09.1998.)	„Komerclikums” (stājās spēkā 01.01.2002.)
„Par apdrošināšanas līgumu” (stājās spēkā 01.09.1998.)	Par nodokļiem un nodevām (stājās spēkā 01.04.1995.)
Pārapirošināšanas likums (stājās spēkā 16.07.2008)	Konkurences likums (stājās spēkā 01.01.2002.)
Apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpnieku darbības likums (stājās spēkā 15.04.2005.)	Likums „Par grāmatvedību” (stājās spēkā 01.01.1993.)
Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības obligātās apdrošināšanas likums (stājās spēkā: 01.05.2004.)	Darba likums (stājās spēkā 01.06.2002.)
Ministru Kabineta noteikumi	
Nr.502 „Noteikumi par būvspeciālistu un būvdarbu veicēju civiltiesiskās atbildības obligāto apdrošināšanu” (spēkā no 01.10.2014.)	
Nr.298 „Noteikumi par publiska pasākuma organizatora civiltiesiskās atbildības obligāto apdrošināšanu” (spēkā no 08.05.2007.)	
Nr.58 „Noteikumi par civiltiesiskās atbildības obligāto apdrošināšanu apsardzes darbībā” (spēkā no 03.02.2015.)	
Nr.319 „Noteikumi par hidroelektrostaciju hidrotehnisko būvju valdītāja civiltiesiskās atbildības obligāto apdrošināšanu” (spēkā no 25.04.2006.)	
Nr.340 “Noteikumi par apdrošināšanas atlīdzības apmēru un aprēķināšanas kārtību par personai nodarītajiem nemateriālajiem zaudējumiem” (spēkā ar 11.07.2014.)	
Nr.251 “Transportlīdzekļu tehniskās ekspertīzes un tehnisko ekspertu sertificēšanas noteikumi” (spēkā no 23.04.2005.)	
Nr.1008 “Noteikumi par apdrošināšanas atlīdzības apmēru un aprēķināšanas kārtību par personai nodarītajiem materiālajiem zaudējumiem” (spēkā no 18.12.2004.)	
Nr.195 “Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības obligātās apdrošināšanas garantijas fonda izveidošanas, uzkrāšanas un administrēšanas kārtība” (spēkā no 25.03.2005.)	
Nr.801 “Noteikumi par sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības obligātās apdrošināšanas informācijas sistēmas darbībai nepieciešamo datu apjomu un veidiem, datu ievades, apmaiņas un izmantošanas kārtību” (spēkā no 01.12.2007.)	
Nr.92 “Noteikumi par valsts budžeta un pašvaldību budžetu izdevumu atlīdzināšanas apmēru un kārtību, nodrošinot ārstēšanu, rehabilitāciju, tehniskos palīgīdzekļus un pensiju un pabalstu izmaksas” (spēkā ar 24.02.2006.)	

Datu avots: autores veidota tabula, izmantojot Latvijas Republikas likumdošanas aktus

³⁹Apdrošināšanas pakalpojumu atbilstība sabiedrības interesēm Latvijā. Pētījums. Projektu Konsultāciju Aģentūra, Rīga, 2012. 10. lpp.

Latvijā pušu attiecības apdrošinājuma darījumā nosaka speciālās tiesību normas – likums “Par apdrošināšanas līgumu” un “Apdrošināšanas sabiedrību un to uzraudzības likums”. „Apdrošināšanas sabiedrību un to uzraudzības likums” nosaka apdrošināšanas sabiedrību izveides un darbības nosacījumus, pakalpojumu un to sniedzēju tiesisko statusu, kā arī reglamentē pakalpojumu sniedzēju darbību, reorganizācijas pasākumus un likvidāciju.⁴⁰ To reglamentē arī “Komerclikums”, kas nosaka vispārējās prasības komercsabiedrībām un nosaka jebkuras komercsabiedrības, tajā skaitā arī apdrošināšanas sabiedrības, izveidošanas, reģistrēšanas un darbības noteikumus.⁴¹ Apdrošināšanas sabiedrību un apdrošināšanas starpnieku uzraudzību Latvijā veic Finanšu un kapitāla tirgus komisija (FKTK). FKTK mērķis veicina apdrošināto personu interešu aizsardzību, finanšu un kapitāla tirgus attīstību, konkurētspēju un stabilitāti.⁴²

Runājot par likumdošanu ir lietderīgi pievērst uzmanību arī likumiem, kas aizsarga un izskaidro apdrošināšanas sabiedrību klientu tiesības.

Pirmkārt, saskaņā ar patērētāju tiesību aizsardzības likumu (stājas spēkā 15.04.1999.), patērētājam ir jādod iespēja pilnībā realizēt un aizsargāt savu izvēli un gribu, iegādājoties tieši tādu preci, kādu patērētājs vēlas, apdrošināšanas gadījumā, piedāvāt iespēju pasargāties no riskiem, kuri ir nepieciešami un svarīgi konkrētam klientam. Papildus tam, likums nosaka, ka ir aizliegta atšķirīga attieksme patērētāja dzimuma, rases, etniskās piederības vai invaliditātes dēļ (izņēmums OCTA polises iegādē, apdrošinot vieglo automobili, kad valsts nosaka papildus atlaidi 40% apmērā 1., 2. grupas invalīdiem un 3. grupas invalīdiem ar kustības traucējumiem, ko apliecina attiecīgs Veselības un darbības ekspertīzes ārstu valsts komisijas atzinums).⁴³

Otrkārt, gan fiziskam, gan juridiskam personām ir pieejami nodokļu atvieglojumi par attaisnotajiem izdevumiem.

Saskaņā ar likumu „Par iedzīvotāju ienākuma nodokli” par fiziskas personas attaisnotajiem izdevumiem tiek uzskatītas:⁴⁴

1) apdrošināšanas prēmiju iemaksas par dzīvības apdrošināšanu ar līdzekļu uzkrāšanu, kas nepārsniedz 10% no iemaksu veicēja gada bruto ieņēmumiem, ja apdrošināšanas līguma darbības termiņš nav īsāks par 5 gadiem;

⁴⁰ *Apdrošināšanas pakalpojumu atbilstība sabiedrības interesēm Latvijā*. Pētījums. Projektu Konsultāciju Aģentūra, Rīga, 2012. 11. lpp.

⁴¹ Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra mājas lapa. <http://www.liaa.gov.lv/lv/uznemejdarbibas-abc/likumdosana>

⁴² Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājaslapa. http://fktk.lv/lv/komisija/par_mums/2012-10-26_misija_un_vizija/

⁴³ LR likums Patērētāju tiesību aizsardzības likums. Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=23309>

⁴⁴ LR likums Par iedzīvotāju ienākuma nodokli. Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=56880>

2) apdrošināšanas prēmiju iemaksas par veselības apdrošināšanu, kas nepārsniedz EUR 213,43 gadā, ja līguma darbības termiņš nav īsāks par vienu gadu.

Ja fiziska persona var piemērot attaisnotos izdevumus, tai jāiesniedz gada ienākuma deklarācija Valsts ieņēmumu dienestā un iespējams saņemt atpakaļ pārmaksāto iedzīvotāju ienākuma nodokli (24% apmērā no attaisnotajos izdevumos iekļautajām apdrošināšanas prēmiju iemaksām).

Izmaksājamās atlīdzības līguma termiņa beigās saskaņā ar dzīvības apdrošināšanas līgumu ar līdzekļu uzkrāšanu ir apliekamas ar iedzīvotāju ienākuma nodokli, ja ir iegūts ienākums (kapitāla ienākums), kas ir starpība starp visām samaksātajām apdrošināšanas prēmijām un izmaksājamo apdrošināšanas atlīdzību. Iedzīvotāju ienākuma nodoklis 10% apmērā tiek ieturēts no ienākuma apmēra. Citos gadījumos apdrošināšanas atlīdzība nav apliekama ar iedzīvotāju ienākuma nodokli. Jāpiebilst, ka izmaksājamās atlīdzības veselības, nelaimes gadījumu un dzīvības apdrošināšanā bez līdzekļu uzkrāšanas netiek apliktas ar nodokli.⁴⁵

Nodokļu atvieglojumi, ja apdrošināšanas ņēmējs ir juridiska persona:

1) Ar iedzīvotāju ienākuma nodokli, sociālās apdrošināšanas iemaksām un uzņēmumu ienākuma nodokli nav apliekamas veiktās apdrošināšanas prēmiju iemaksas, kas veiktas saskaņā ar dzīvības apdrošināšanas līgumu ar līdzekļu uzkrāšanu, ja darbinieka labā veikto apdrošināšanas prēmiju gada kopsumma nepārsniedz 10% no darbinieka bruto gada algas un apdrošināšanas līguma darbības termiņš nav īsāks par 5 gadiem;

2) Veiktās apdrošināšanas prēmiju iemaksas par darbinieku veselības, nelaimes gadījumu vai dzīvības apdrošināšanu bez uzkrājuma, kas nepārsniedz 10% no apdrošinātā gada bruto algas, bet ne vairāk kā EUR 426,86, netiek apliktas ar uzņēmuma ienākuma nodokli, iedzīvotāju ienākuma nodokli un sociālo nodokli.

Izmaksājamas atlīdzības līguma termiņa beigās saskaņā ar dzīvības apdrošināšanas līgumu ar līdzekļu uzkrāšanu ir apliekamas ar iedzīvotāju ienākuma nodokli:

- 24% apmērā no atlīdzības summas, kas ir vienāda vai mazāka par juridiskas personas (darba devēja) kopējo apdrošināšanas prēmiju iemaksu apmēru;
- 10% apmērā no atlīdzības summas, ko veido ienākums no līguma (kapitāla ienākums), kas ir starpība starp visām samaksātajām apdrošināšanas prēmijām un izmaksājamo apdrošināšanas atlīdzību.

⁴⁵ Latvijas apdrošinātāju asociācijas mājas lapa. *Nodokļu atvieglojumi*. Pieejams: <http://www.laa.lv/klientiem/nodoklu-atvieglojumi/>

Izmaksājamā apdrošināšanas atlīdzība netiek aplikta ar nodokli, ja izmaksa tiek veikta pēc apdrošināšanas gadījuma iestāšanās apdrošināšana līguma laikā (nāve, invaliditāte u.tml.).⁴⁶

Runājot par likumdošanu, būtu lietderīgi pievērst uzmanību arī institūciju kompetencēm apdrošināšanas pakalpojumu klientu sūdzību izskatīšanā un strīdu risināšanā, saskaņā ar Latvijas normatīvajiem aktiem visi civiltiesiskie strīdi ir pakļauti tiesai, ja likumā nav noteikts citādi vai ja nav panākta vienošanās vērsties strīda izšķiršanai šķīrējtiesā. (2.13. att.)⁴⁷

Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds

- Izkata sūdzības par apdrošinātāja, kam Latvijā ir tiesības sniegt apdrošināšanas pakalpojumus, pieņemto lēmumu par apdrošināšanas atlīdzības izmaksāšanu vai atteikumu to izmaksāt nelaiemes gadījumu, palīdzības, dzīvības, īpašuma un sauszemes transportlīdzekļu brīvprātīgā apdrošināšanā.

Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs (LTAB)

- Ir iespējams noskaidrot jautājumus saistībā ar sauszemes transportlīdzekļu obligātu apdrošināšanu, Bonus-malus sistēmu;
- Nepieciešamības gadījumā vērsties ar iesniegumu, piemēram, gadījumā, ja ceļu satiksmes negadījumu izraisītājs neapdrošināts vai nenoskaidrots transportlīdzeklis.

Finanšu un kapitāla tirgus komisija (FKTK)

- FKTK ar likumu nav deleģētas tiesības iejaukties pakalpojuma sniedzēja un pakalpojuma saņēmēja līgumiskajās attiecībās un risināt savstarpējos civiltiesiskos strīdus;
- FKTK sniedz klientiem atzinumus par saņemtajām sūdzībām par normatīvo aktu prasību pārkāpumiem, ja tas saistīts ar apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpniecību saskaņā ar Apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpnieku darbības likumu.

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)

- PTAC neizskata civiltiesiskus strīdus, kas nav saistīti ar patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu pārkāpumiem;
- PTAC izskata no patērētājiem, tai skaitā finanšu pakalpojumu patērētājiem saņemtos iesniegumus par patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu pārkāpumiem;
- PTAC izskata patērētāju strīdus par netaisnīgiem līguma noteikumiem, ja starp patērētāju un ražotāju, pakalpojuma sniedzēju vai pārdevēju ir radies strīds par konkrētu noteikumu, t.i., patērētājs jau ir vērsies pie ražotāja, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja par līguma noteikuma netaisnīgumu un tas nav piekritis mainīt līgumu.

2.13. att. **Institūciju kompetence apdrošināšanas pakalpojumu klientu sūdzību izskatīšanā un strīdu risināšanā**

Avots: Autores veidotais attēls, izmantojot LAA datus

⁴⁶Latvijas apdrošinātāju asociācijas mājas lapa. *Nodokļu atvieglojumi*. Pieejams: <http://www.laa.lv/klientiem/nodoklu-atvieglrojumi/>

⁴⁷Latvijas apdrošinātāju asociācijas mājas lapa. *Institūciju kompetence apdrošināšanas pakalpojumu klientu sūdzību izskatīšanā un strīdu risināšanā*. Pieejams: <http://www.laa.lv/klientiem/instituciju-kompetence-apdrosinasanas-pakalpojumu-klientu-sudzibu-izskatisana-un-stridu-risinasana/>

2.2.2 Apdrošināšanas tirgus dalībnieki

Apdrošināšanas sabiedrības

Saskaņā ar Apdrošināšanas sabiedrību un to uzraudzības likumu, par apdrošināšanas sabiedrību ir uzskatīta Latvijas Republikā reģistrēta akciju sabiedrība vai Eiropas komercsabiedrība vai savstarpējās apdrošināšanas kooperatīvā biedrība, kurai ir tiesības veikt apdrošināšanu. Apdrošināšanas sabiedrība vai nedalībvalsts apdrošinātāja filiāle nedrīkst vienlaikus veikt dzīvības apdrošināšanu un citu veidu apdrošināšanu. Šis ierobežojums neattiecas uz nelaiemes gadījumu un veselības apdrošināšanu, ja to veic apdrošināšanas sabiedrība vai nedalībvalsts apdrošinātāja filiāle, kas saņēmusi licenci dzīvības apdrošināšanai.⁴⁸Lai saņemtu licenci apdrošināšanas veikšanai, jaunizveidotai apdrošināšanas sabiedrībai ir jāiesniedz FKTK iesniegums par licences izsniegšanu vienam vai vairākiem apdrošināšanas veidiem, pievienojot dokumentus, ko nosaka Apdrošināšanas sabiedrību un to uzraudzības likums un FKTK 25.09.2009. noteikumi Nr. 113 "Licenču apdrošināšanas veikšanai izsniegšanas, atsevišķu apdrošinātāju darbību reglamentējošo atļauju saņemšanas, dokumentu saskaņošanas un informācijas sniegšanas normatīvie noteikumi".⁴⁹

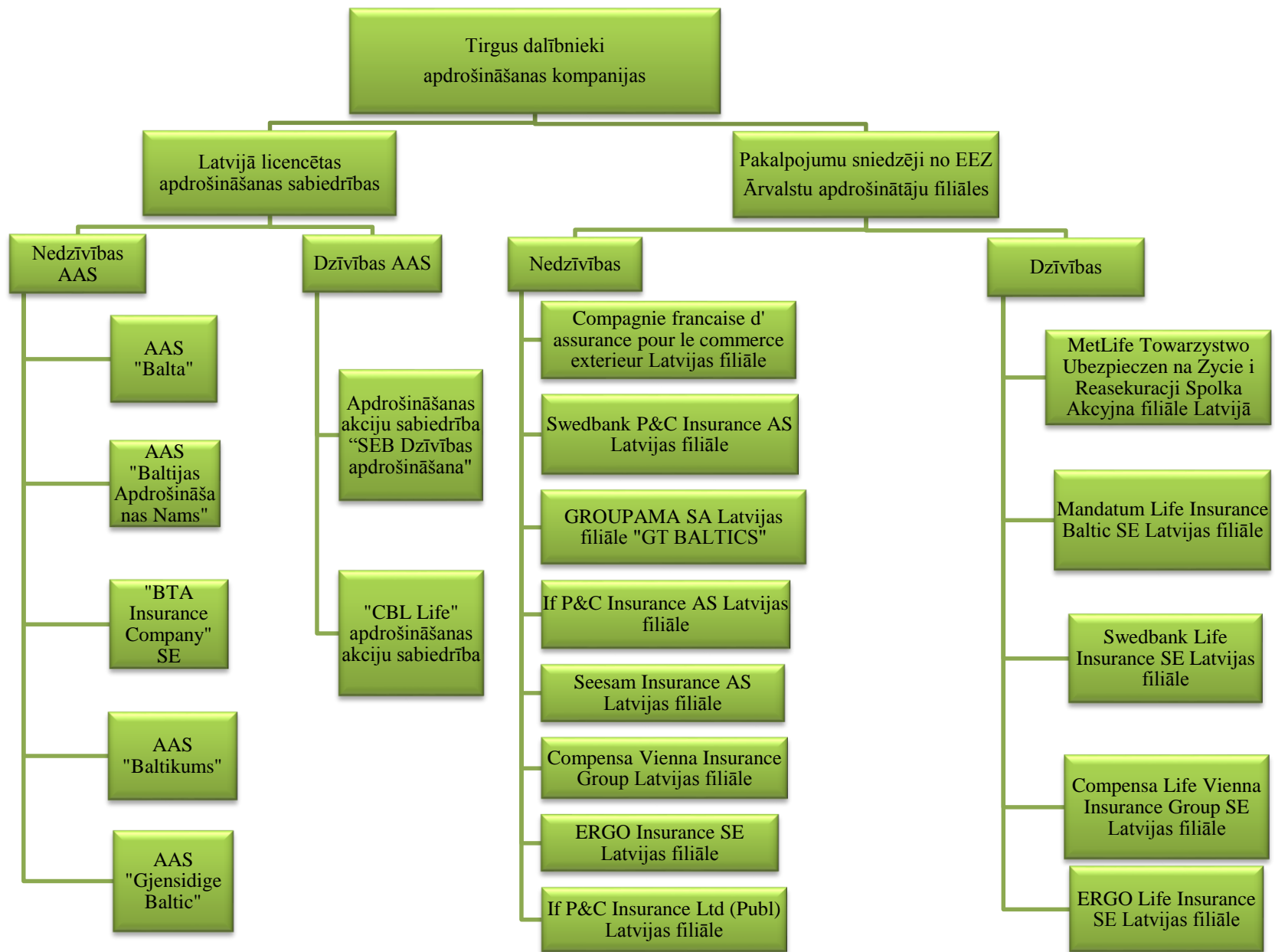
Likumā ir arī noteikts minimālais sākotnējais kapitāla lielums. Komercsabiedrībām, kuras vēlas saņemt licenci sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības (CTA) apdrošināšanai, gaisakuģu īpašnieku CTA apdrošināšanai, kuģu īpašnieku CTA apdrošināšanai, vispārējās CTA apdrošināšanai, kredītu apdrošināšanai, galvojumu apdrošināšanai vai dzīvības apdrošināšanai, minimālais sākotnējais kapitāls ir 3,7 miljoni eiro, savstarpējās apdrošināšanas kooperatīvajām biedrībām – 2,8 miljoni eiro. Pārējām komercsabiedrībām minimālais sākotnējais kapitāls – ir 2,5 miljoni eiro, pārējām apdrošināšanas kooperatīvajām biedrībām - 1,9 miljoni eiro.⁵⁰

Šobrīd Latvijā darbojas 5 nedzīvības apdrošināšanas sabiedrības un divas dzīvības apdrošināšanas sabiedrības, kurām piešķirtās Latvijas licences. Papildus tam, starp tirgus spēlētājiem ir arī pakalpojumu sniedzēji no EEZ, ārvalstu apdrošinātāju filiāles, kas darbojas Latvijas tirgū. (2.14. att.)

⁴⁸LR likums *Apdrošināšanas sabiedrību un to uzraudzības likums*. Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=48895>

⁴⁹Finanšu un kapitāla tirgus komisijas normatīvie noteikumi Nr.113. *Licenču apdrošināšanas veikšanai izsniegšanas, atsevišķu apdrošinātāju darbību reglamentējošo atļauju saņemšanas, dokumentu saskaņošanas un informācijas sniegšanas normatīvie noteikumi* Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=198516>

⁵⁰Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājas lapa. Pieejams: http://www.fktk.lv/lv/licencesana/apdrosinasanas_sabiedribas_lic/apdrosinasanas_sabiedriba/



2.14.. att. Androšināšanas sabiedrību struktūra

Apdrošināšanas sabiedrības savu darbību veic saskaņā ar FKTK izsniegtajām licencēm konkrētiem apdrošināšanas veidiem. FKTK izsniedz 19 veidu apdrošināšanas licences apdrošināšanas pakalpojumu sniegšanai, kuras pēc būtības iedala divās grupās: riska un personu apdrošināšanas veidi (2.5. tabula).⁵¹

2.5. tabula

Apdrošināšanas sabiedrībām piešķirtās licences

N.p.k.	Piešķirtās licences pa veidiem	BALTA	Baltikums	BAN	BTA	GjensidigeBaltic	SEB Dzīvības	CBL Life
1.	Juridisko izdevumu apdrošināšana				+			
2.	Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības obligātā apdrošināšana	+	+	+				
3.	Īpašuma apdrošināšana pret uguns, dabas stihiju postījumiem un citiem zaudējumiem	+	+	+	+	+		
4.	Kuģu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana		+	+	+	+		
5.	Sauszemes transporta līdzekļu apdrošināšana	+	+	+	+	+		
6.	Kravu apdrošināšana	+	+	+	+	+		
7.	Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana	+	+	+	+	+		
8.	Kredītu apdrošināšana	+	+	+	+	+		
9.	Kuģu apdrošināšana	+	+	+	+	+		
10.	Vispārējās civiltiesiskās atbildības apdrošināšana	+	+	+	+	+		
11.	Dažādu finansiālo zaudējumu apdrošināšana	+	+		+	+		
12.	Dzelzceļa transporta apdrošināšana		+	+	+	+		
13.	Galvojumu apdrošināšana	+	+	+	+	+		
14.	Gaisakuģu īpašnieku civiltiesiskās atbildības apdrošināšana		+		+	+		
15.	Gaisakuģu apdrošināšana		+		+	+		
16.	Veselības apdrošināšana (apdrošināšana pret slimībām)	+	+	+	+	+		
17.	Palīdzības apdrošināšana	+	+	+	+	+		
18.	Nelaiemes gadījumu apdrošināšana	+	+	+	+	+	+	+
19.	Dzīvības apdrošināšana						+	+

Datu avots: autores veidota tabula, izmantojot FKTK datus

⁵¹Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājas lapa. Pieejams: http://www.fktk.lv/lv/tirgus_dalibnieki/apdrosinasana/apdrosinasanas_sabiedribam_pie/

Apdrošināšanas starpnieki

Neskatoties uz to, ka mūsdienu pasaulē vairs nav iespējams iztikt bez apdrošināšanas, apdrošināšanas pakalpojumu realizācijas process ir apgrūtināts gan sarežģīta apdrošināšanas produkta dēļ, gan dēļ faktiskas pārdēvēju un pircēju sašķeltības laikā un telpā. Mūsdienīgās apdrošināšanas tendences paredz, ka apdrošināšanas starpnieka statuss paliek vairāk nozīmīgs, tas ir saistīts galvenokārt ar to, ka tieši apdrošināšanas starpnieki nodrošina apdrošināšanas pakalpojumu realizāciju sabiedrībai. Pasaules apdrošināšanas pieredze liecina, ka apdrošināšanas attiecības visstraujāk attīstās valstīs, kur par galveno pārdošanas kanālu tiek izmantoti apdrošināšanas starpnieki.⁵²

Pirms apdrošināšanas starpnieku analīzes nepieciešams izskaidrot definīciju „apdrošināšanas starpniecība”. Saskaņā ar Apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpnieku darbības likumu, apdrošināšanas starpniecība ir apdrošināšanas piedāvājuma, citu apdrošināšanas līguma noslēgšanai nepieciešamo dokumentu sagatavošana, apdrošināšanas līguma noteikumu, tai skaitā apdrošināšanas līgumā noteikto tiesību un pienākumu, izskaidrošana, citu apdrošināšanas līguma noslēgšanai nepieciešamo darbību veikšana vai minētā līguma noslēgšana vai apkalpošana.⁵³

Likums nosaka, ka par apdrošināšanas starpniekiem tiek uzskatīti:

- apdrošināšanas aģents,
- apdrošināšanas brokeris,
- piesaistītais apdrošināšanas aģents, kas par atlīdzību nodarbojas ar apdrošināšanas starpniecību likumā noteiktajā kārtībā.

Apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpnieks var uzsākt darbību pēc reģistrācijas apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpnieku reģistrā vai piesaistīto apdrošināšanas aģentu reģistrā. Brokerus un aģentus reģistrē apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpnieku reģistrā, ko uztur Finanšu un kapitāla tirgus komisija. Apdrošināšanas brokeris reģistrē apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpniecībā tieši iesaistītus darbiniekus un apdrošināšanas brokera palīgus un uztur minēto reģistru, bet piesaistīto apdrošināšanas aģentu reģistrāciju veiks apdrošināšanas komersants vai nedalībvalsts apdrošinātāja filiāle.⁵⁴

⁵²Абрамов В.Ю. *Страхование: теория и практика*. - М.: "ВолтерсКлувер", 2007. С. 210

⁵³LR likums *Apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpnieku darbības likums*. Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=104830>

⁵⁴turpat

Kā liecina FKTK pēdējie dati, starpnieku reģistrā tika pierēģistrēti 356 aģenti - pašnodarbinātas personas un 190 aģenti - juridiskās personas, kā arī 158 apdrošināšanas brokeri (juridiskas personas).⁵⁵

Apdrošināšanas aģents

Praksē apdrošināšanas aģenti bieži ir ar apdrošināšanu nesaistītu profesiju pārstāvji, kuru pamatnodarbošanās dod iespēju izplatīt ar to saistītu apdrošināšanas veidu polises, piemēram ceļojuma apdrošināšanu ir iespējams iegādāties uzreiz ceļojuma birojos vai OCTA polisi degvielas uzpildes stacijās.⁵⁶ Saskaņā ar normatīvajiem aktiem apdrošināšanas aģents pārstāv konkrētu apdrošināšanas sabiedrību un darbojas tās interesēs.⁵⁷ Sakot sadarbību ar aģentu, apdrošināšanas kompānija aģentam izvirza noteiktas prasības attiecība uz polišu noslēgšanu: pirmkārt nosaka apdrošināšanas veidus, ko aģents ir pilnvarots piedāvāt, otrkārt, nosaka maksimālās apdrošināšanas summas, kurās robežās aģents ir tiesīgs noslēgt apdrošināšanas līgumus, treškārt, aģentu var pilnvarot pašam apskatīt un novērtēt īpašumu, kuru ir plānots apdrošināt, kā arī savākt visu nepieciešamu dokumentāciju objekta apdrošināšanai.⁵⁸

Šobrīd sabiedrībā pastāv viedoklis, ka apdrošināšanas aģents un pārdevējs ir sinonīmi. Neapšaubāmi, apdrošināšana aģenta pamatfunkcija ir apdrošināšanas produkta pārdošana, bet mūsdienu tirgus attīstības un klientu vajadzību kontekstā tik šauri definēt aģenta darbību nav korekti: pirmkārt, apdrošināšanas aģents ir apdrošināšanas kompānijas pārstāvis, otrkārt, aģents pilda mārketinga speciālista funkcijas, treškārt, aģents var pildīt apdrošināšanas eksperta funkcijas, kā arī var pieņemt līdźdalību jauno produktu izstrādāšanā.

Apdrošināšanas brokeris

Literatūrā ir sastopamas vairākas termina „apdrošināšanas brokeris” definīcijas. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieku darbības likumā termins ”apdrošināšanas brokeris” ir definēts kā persona, kas nodarbojas ar apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpniecību klienta vārdā un interesēs, pamatojoties uz vispusīgu piedāvājuma analīzi, un ir

⁵⁵Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājas lapa. Pieejams: http://fktk.lv/lv/tirgus_dalibnieki/apdrosinasana/apdrosinasanas_starpnieki/

⁵⁶ Sūniņa-Markēviča K. Apdrošināšana - R.: Junior Achievement – Latvija, 2003. – 35. lpp.

⁵⁷LR likums *Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieku darbības likums*. Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=104830>

⁵⁸Абрамов В.Ю. *Страхование: теория и практика*. - М.: "ВолтерсКлувер", 2007. С. 218

apdrošinājusi savu civiltiesisko atbildību šajā likumā noteiktajā kārtībā.⁵⁹ Latvijas Apdrošināšanas brokeru asociācijas mājas lapā tiek piedāvāts vienkāršots skaidrojums: apdrošināšanas brokeris ir neatkarīgs, profesionāls konsultants jebkāda veida apdrošināšanas jautājumos, kurš pārstāv tikai klienta intereses sākot no idejas par apdrošināšanas nepieciešamību līdz pat noslēgtā apdrošināšanas līguma darbības beigām.⁶⁰ Darba autore, piedāvā savu apkopotu skaidrojumu: apdrošināšanas brokeris ir neatkarīgs apdrošināšanas starpnieks, kas darbojas klientu interesēs un piedāvā dažādus tirgū pieejamus apdrošināšanas pakalpojumus un konsultācijas saskaņā ar normatīvajiem aktiem.

Atbilstoši Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieku darbības likumam sertificēts apdrošināšanas brokeris ir tiesīgs nodarboties ar apdrošināšanas brokera darbību tikai kā FKTK reģistrēta pašnodarbināta persona vai strādājot apdrošināšanas brokeru sabiedrībā.⁶¹ Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieku darbības likuma Pārejas noteikumu 6.punkts paredz, ka personas, kuras saņēmušas LABA izsniegtos Kvalifikācijas atzinumus vai FKTK izsniegto apdrošināšanas brokera sertifikātu, bet ilgāk par gadu, sākot no 2008.gada 1.janvāra, nav nodarbojušās ar apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpniecību vai nav bijušas darba tiesiskajās attiecībās ar apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas starpnieku, zaudē iegūto apdrošināšanas brokera kvalifikāciju.⁶² Kad ir saņemti visi sertifikāti, brokeriem ir jānoslēdz sadarbības līgumi ar apdrošināšanas sabiedrībām.

Ņemot vērā, ka apdrošināšanas brokerim ir jāsniedz plašs pakalpojumu klāsts klientiem, brokeriem ir izdevīgāk sadarboties ar juridiskām personām, kuriem ir nepieciešama reālā palīdzība apdrošināšanas gadījumos, atkarībā no fiziskām personām, apdrošināšanas prēmijas korporatīviem klientiem ir lielas, lai varētu kompensēt brokera izmaksas.

2.15. att. ir attēlotas galvenās atšķirības starp apdrošināšanas aģentu un brokeru, to funkciju un atbildības līmeņa sadalījums.⁶³

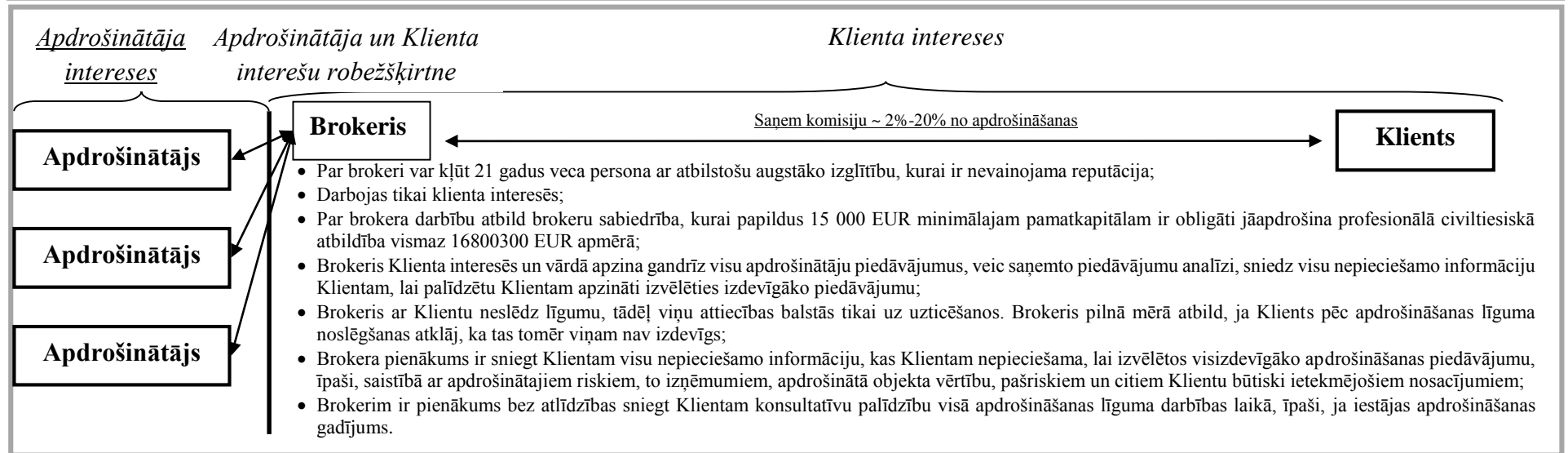
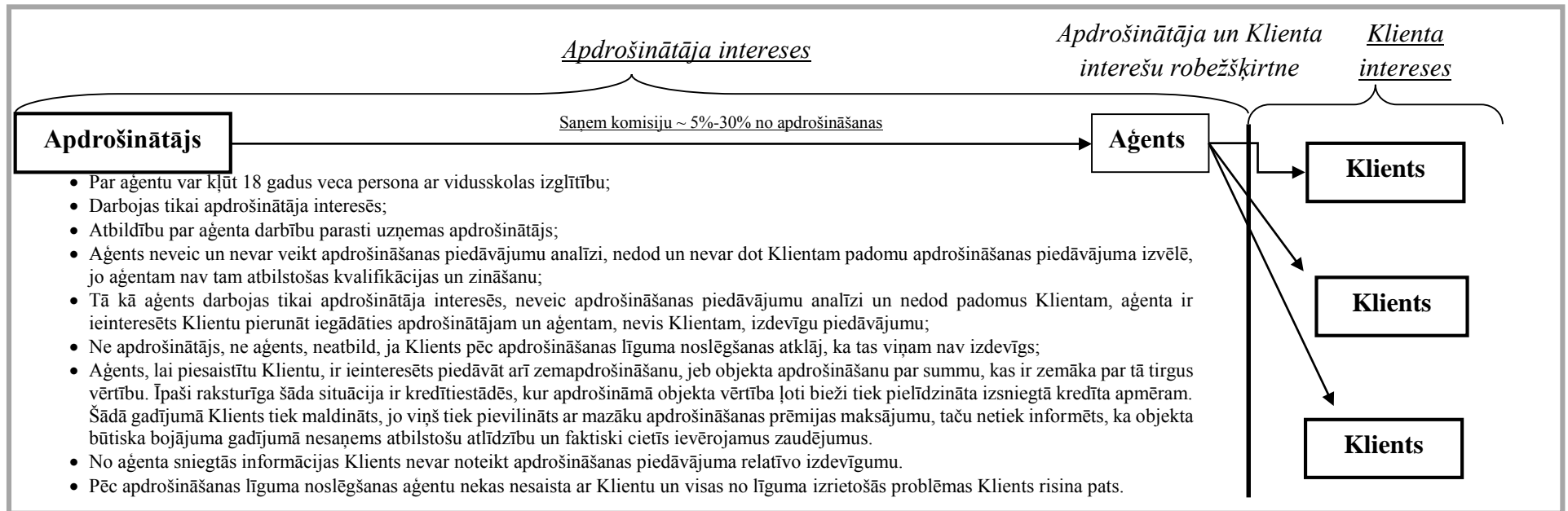
⁵⁹LR likums *Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieku darbības likums*. Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=104830>

⁶⁰*Kas ir apdrošināšanas brokeris?* Latvijas apdrošināšanas brokeru asociācijas mājas lapa. Pieejams: <http://www.brokers.lv/?cat=10004%E2%8C%A9=lv>

⁶¹LR likums *Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieku darbības likums*. Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=104830>

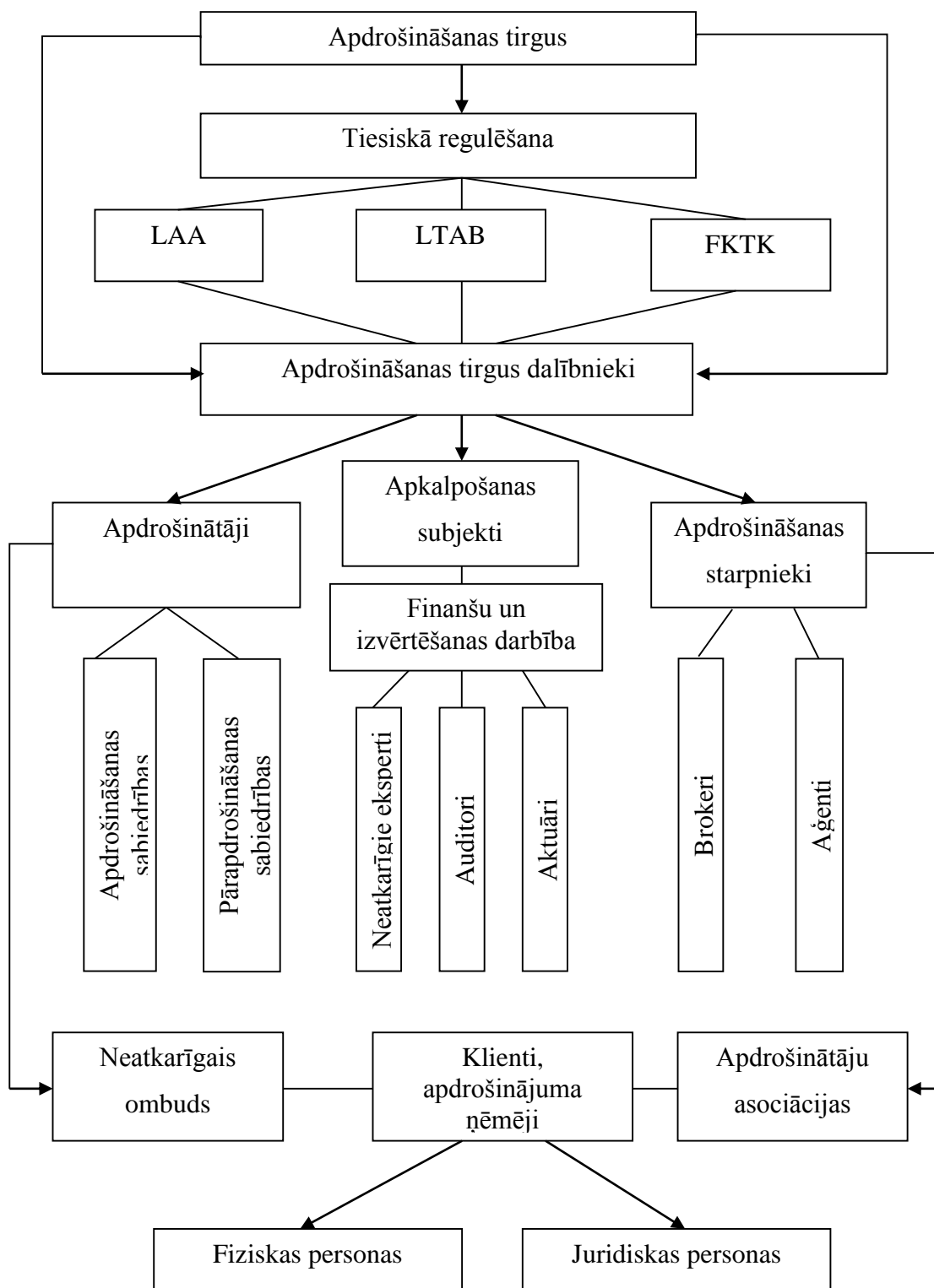
⁶²Latvijas Apdrošināšanas brokeru asociācijas mājas lapa. *Sertificēto apdrošināšanas brokeru saraksts*. Pieejams: <http://www.brokers.lv/?cat=679&lang=lv>

⁶³ Latvijas apdrošināšanas brokeru asociācijas mājas lapa. <http://www.brokers.lv/?cat=10004&lang=lv>



2.15. att. Apdrošināšanas aģenta un brokera galvenās atšķirības

Apkopojot šī apakšnodaļā apskatītu informāciju, autore apkopotā veidā izveidoja Latvijas apdrošināšanas tirgus struktūru.



2.16 att. Latvijas apdrošināšanas tirgus struktūra

Avots: autores veidotais attēls

2.2.3 Latvijas apdrošināšanas tirgus pamatrādītāji

Tabulas 2.6. dati liecina, ka laikā posmā no 2004.gada līdz 2013.gadam būtiski palielinājās dzīvības apdrošināšanas parakstīto prēmiju apjoms – no 9326 tūkst. EUR 2004.gadā līdz 67692 tūkst. EUR 2013.gadā. Pēc autores domām par pieauguma galveno iemeslu var uzskatīt dzīvības apdrošināšanas sabiedrību filiāļu skaitu palielinājumu, 2013.gadā Latvijā darbojas 5 sabiedrības, turklāt sabiedrībā ir vērojams, ka cilvēki ir pārorientējušies uz ieguldījumiem ar augstākām peļņas iespējām.

2.6. tabula

Bruto parakstīto prēmijas apjomu sadalījums pēc apdrošināšanas veidiem

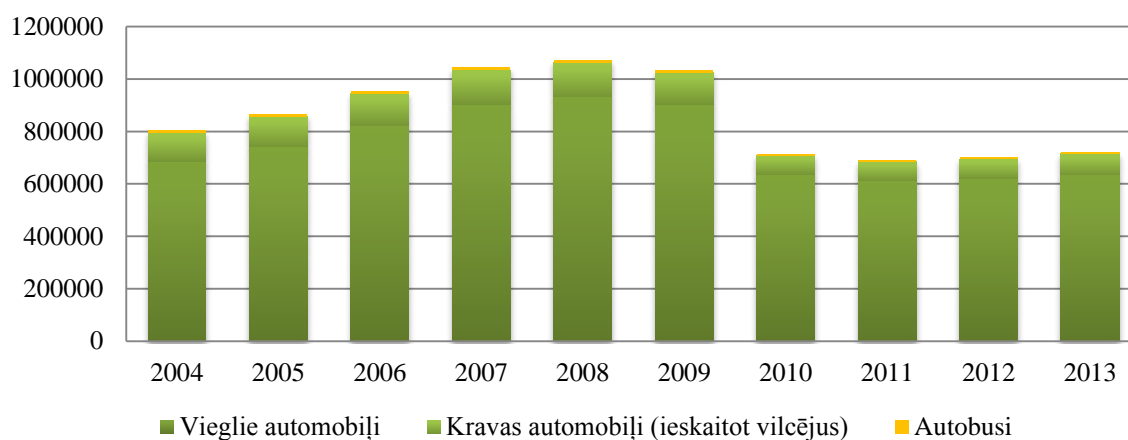
N.p.k.	Apdrošināšanas veids	Bruto parakstītās prēmijas, tūkst. EUR									
		2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1.	Dzīvība	9326	15460	22623	68748	51288	51741	61402	59213	61084	67692
2.	Sauszemes transports	47921	64274	97716	151488	143583	79454	61804	51248	58941	59494
3.	Veselība	25423	34556	44430	63524	79566	63922	42960	40561	48776	53662
4.	Obligātā transporta īpašnieku CTA	40612	40935	50070	84928	113868	78720	59852	42200	48214	49995
5.	Īpašums	26554	33501	42317	56908	63627	52276	49517	39337	43503	44920
6.	Vispārējā CTA	11527	9228	8096	10907	11850	9838	9991	7796	8761	9249
7.	Palīdzības apdrošināšana	3597	4546	5889	7767	8310	6354	6345	5167	6980	7933
8.	Nelaiemes gadījumi	3973	4822	5643	7330	7610	6524	6693	5941	7244	7657
9.	Kravas	4075	3452	3733	3896	4076	2215	2309	5135	5243	4501
10.	Pārējie	13367	11178	9901	16370	23656	24264	25431	15118	15789	14304
	Kopā:	186375	221951	290418	471866	507434	375307	326303	271716	304537	319407

Datu avots: autores veidota tabula, izmantojot FKTK datus⁶⁴

Tika secināts, ka izmaiņas skara arī sauszemes transporta apdrošināšanu un obligātā transporta īpašnieku CTA, straujš parakstīto prēmiju apjoma kritums ir vērojams sākot ar 2009.gadu, pēc liela prēmiju apjoma lēciena 2009.gadā. Ņemot vērā, ka KASKO apdrošināšana ir obligāta līzings gadījumā, sauszemes transporta apdrošināšanas samazinājās grūtas ekonomiskas situācijas un kredīta izsniegšanas ierobežojumu dēļ. Turklāt, par 2005. – 2008. gadā līzingsā pirktam automašīnām aizdevums ir atmaksāts (pēc auto līzingsa pakalpojumu sniedzēju noteikumiem maksimālais aizdevuma termiņš 7 gadi), līdz ar to KASKO apdrošināšana vairs nav obligāts apdrošināšanas veids.

⁶⁴Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājas lapa. Pieejams:
http://www.fktk.lv/lv/statistika/apdrosinasana/ceturksna_parskati/

OCTA laika posmā no 2009.gada līdz 2011.gadam turpina kritumu, darba autore uzskata, ka tirgus daļas kritums tieši OCTA gadījumā ir izskaidrojams ar reģistrētu transportlīdzekļu būtisku samazinājumu (2.17. att.).⁶⁵



2.17.att. Reģistrēto automobiļu skaits

Datu avots: autores veidots attēls, izmantojot LR Centrālās statistikas pārvaldes datus

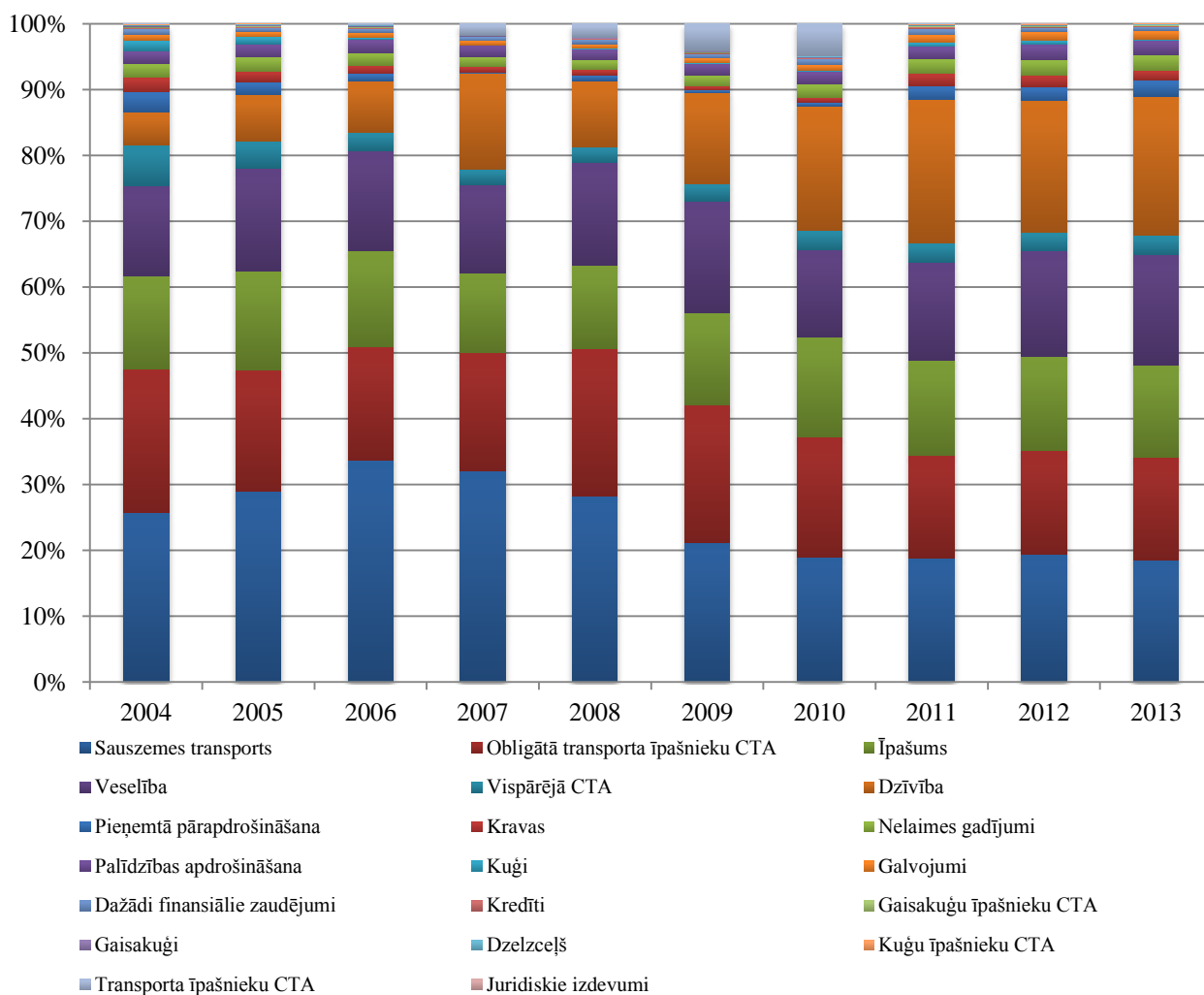
Te ir jāpiebilst, ka saskaņā ar 30.11.2010. MK noteikumiem Nr.1080 „Transportlīdzekļu reģistrācijas noteikumi” par izslēgtam transportlīdzekļiem no transportlīdzekļu reģistra tiek uzskatīti pastāvīgi reģistrēti ārvalstī transportlīdzekļi un šo faktu apliecina informācija attiecīgās ārvalsts reģistrā (ja CSDD ir nodrošināta automatizēta pieeja attiecīgajam reģistram) vai attiecīgās ārvalsts reģistra izsniegts dokuments; ja transportlīdzeklim piecus gadus nav veikta valsts tehniskā apskate un transportlīdzekļu reģistrā ar šo transportlīdzekli nav veikta neviena reģistrācijas darbība.⁶⁶

Neliels palielinājums ir vērojams veselības apdrošināšanā, 2013.gadā parakstīto prēmiju apjoms sasniedza 53662 tūkst. EUR (2.18. att.). Ņemot vērā, ka šobrīd veselības apdrošināšanu piedāvā pārsvarā juridiskām personām, tirgus daļas palielinājumu var izskaidrot ar to, ka mūsdienās veselības apdrošināšana ir kļuvusi par savdabīgu motivācijas instrumentu, ko darba dēvēji uzsver piedāvājot darbu sava uzņēmumā.

Autore uzskata, ka nedzīvības apdrošināšanas veidu dominēšana tirgū ir izskaidrojama ar to, ka nozares attīstību vairākus gadus noteica OCTA un KASKO apdrošināšana, kas pēc parakstītām prēmijas ieņēma līderpozīcijas.

⁶⁵Reģistrēto automobiļu skaits. Centrālās statistikas pārvaldes datubāze. Pieejams: http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/transp/transp__ikgad__transp/TR0060.px/table/tableViewLayout1/?rxid=cdbc978c-22b0-416a-aacc-aa650d3e2ce0

⁶⁶LR MK noteikumi Nr.1080 *Transportlīdzekļu reģistrācijas noteikumi*. 2010. Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=222145>

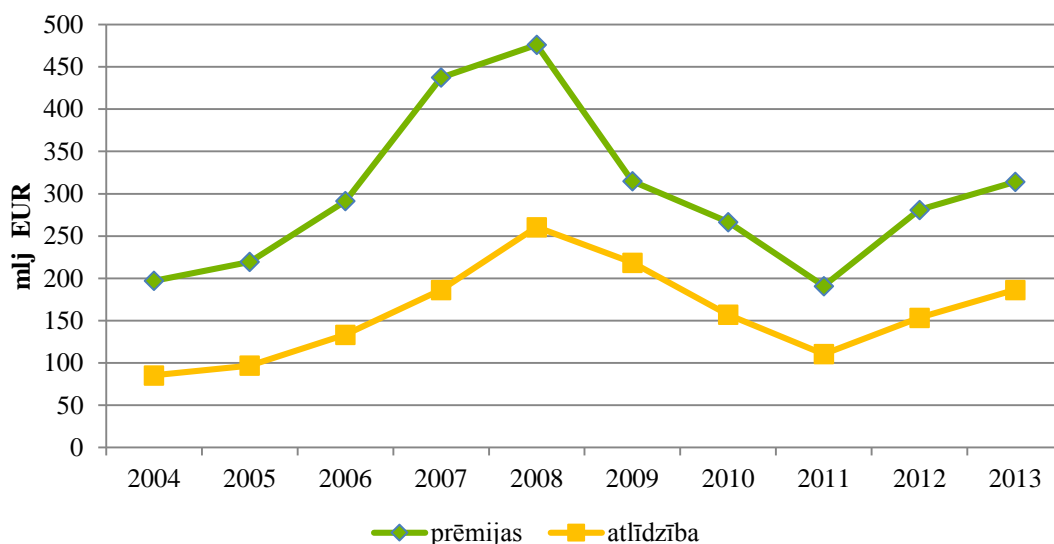


2.18. att. Apdrošināšanas veidu īpatsvara izmaiņas pēc bruto parakstītām prēmijām

Datu avots: autores veidots attēls, izmantojot FKTK un LAA datus

Latvijas Apdrošinātāju asociācijas rīcībā esošie dati par apdrošinātāju darbības rezultātiem liecina, ka Latvijas iekšējais apdrošināšanas tirgus 2013. gadā pieaudzis par 11%, izmaksāto atlīdzību apjoms palielinājies par 3%, kopumā 2013. gadā Latvijas tirgū apdrošinātāji parakstījuši prēmijas 319,4 mlj EUR apmērā un izmaksājuši atlīdzības 194,7 mlj EUR apmērā.⁶⁷

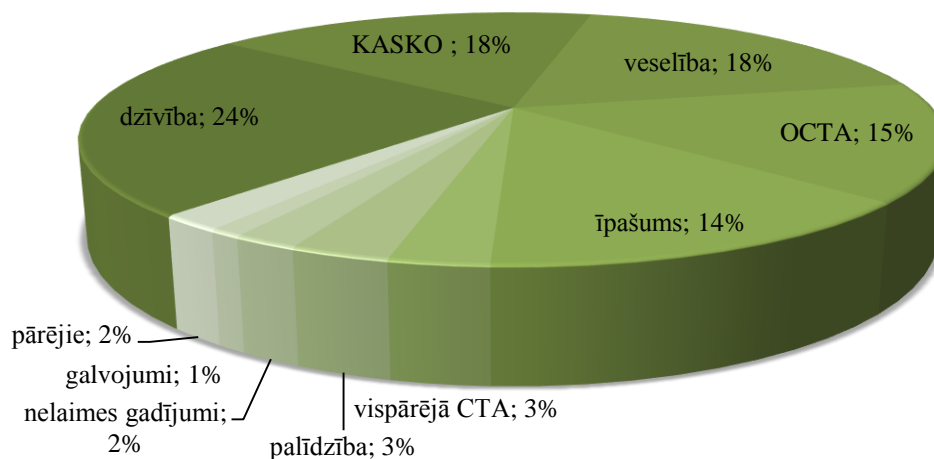
⁶⁷Latvijas apdrošinātāju asociācijas mājas lapa. *Pārskats par apdrošināšanas sabiedrību parakstītajām prēmijām un izmaksātajām atlīdzībām 2013.gada 4ceturkšņos*. Pieejams: <http://www.laa.lv/tirgus-dati/>



2.19. att. Latvijā parakstīto prēmiju un izmaksāto atlīdzību dinamika 2004. -2013. gadā

Datu avots: autores veidots attēls, izmantojot LAA datus⁶⁸

Pozitīvi vērtējams, ka no lielajiem veidiem visstraujākais kāpums turpinās dzīvības apdrošināšana, kas kļuvusi par līderi Latvijas tirgū, sasniedzot jau gandrīz ceturto daļu – 23,7% – no kopējā parakstīto prēmiju apjoma (2.20.att). Prēmijās parakstīti 82,5 mlj EUR, atlīdzībās izmaksāti 40 mlj EUR. Izmaksāto atlīdzību apjoms samazinājies par 11%.



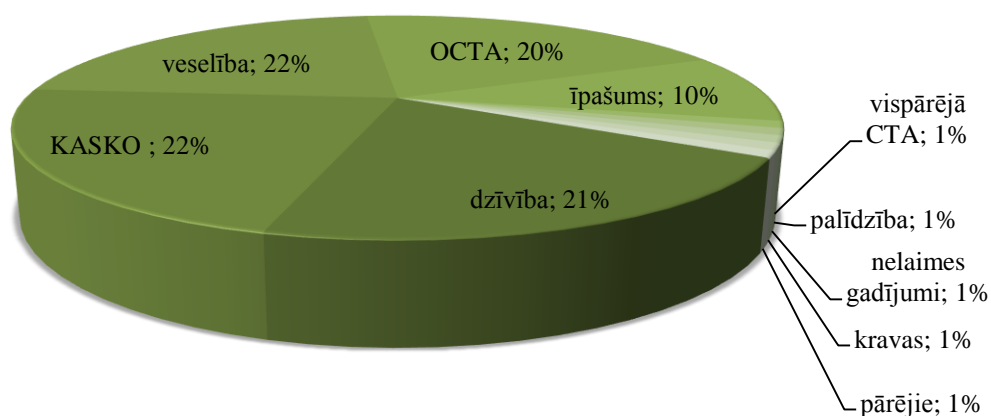
2.20. att. Apdrošināšanas veidu īpatsvars Latvijas tirgū 2013. gadā pēc parakstīto prēmiju apjoma

Datu avots: autores veidots attēls, izmantojot LAA datus⁶⁹

⁶⁸ Latvijas apdrošinātāju asociācijas mājas lapa. Pārskats par apdrošināšanas sabiedrību parakstītajām prēmijām un izmaksātajām atlīdzībām 2013.gada 4ceturkšņos. Pieejams: <http://www.laa.lv/tirgus-dati/>

⁶⁹ turpat

KASKO apdrošināšanā vērojams mērens pieauguma temps – 5%, pērn parakstītas prēmijas € 62,5 mlj EUR apmērā, kas sastāda 18% no kopēja parakstīto prēmiju apjoma. Izmaksāto atlīdzību ziņā KASKO tradicionāli atrodas 1.vietā ar 42,8 mlj EUR (22% no tirgus). Veselības apdrošināšanā parakstīto prēmiju un izmaksājamo atlīdzības apjomi vienmērīgi pieauga – par 14% un 15% attiecīgi, sasniedzot parakstīto prēmiju apjomu 61,1 mlj EUR apmērā. OCTA apdrošināšanā pieaugums joprojām neliels – 5%, parakstītas prēmijas 53,6 mlj EUR apmērā (15% no tirgus), savukārt izmaksātās atlīdzības augušas straujāk – par 10%, sasniedzot 39,1 mlj EUR, kas sastāda 20% no tirgus. Īpašuma apdrošināšanā ilgākā periodā manāms visvienmērīgākais pieauguma temps – pērn tas bijis 10%, izmaksāto atlīdzību apjomā izmaiņu praktiski nav bijis. Īpašuma apdrošināšana parakstītas prēmijas sastāda 49,6 mlj EUR (14% no tirgus), savukārt izmaksātās atlīdzības 19,2 mlj EUR (10% no tirgus).



2.21. Izmaksāto atlīdzību īpatsvars, sadalījums pēc veidiem 2013. gadā

Datu avots: autores veidots attēls, izmantojot LAA datus⁷⁰

Darba autore, izanalizējot zinātniskus rakstus un balstoties uz savu darba pieredzi, uzskata, ka pesimistiskākās perspektīvas attiecībā uz pārdošanas apjoma samazinājumu, skar bankas apdrošināšanu – tos apdrošināšanas produktus, kas veidojas pie bankas kreditēšanas. Pēdējos 10 gados liels apdrošinātāju skaits pārorientēja savu portfeli tieši uz bankas apdrošināšanu, bet te ir jāsaprot, ka apdrošinātājiem ir bīstams nevis šo apdrošināšanas veidu pārsvars portfelī, bet tas, ka banku apdrošināšana ir izvēlēts kā dominējošais pārdošanas kanāls. Bīstamība ir izskaidrota ar to, ka daudzas bankas apturēja savas kreditēšanas programmas vai pastiprināja kredīta saņemšanas un tālākas dzēšanas prasības, kas būtiski samazināja

⁷⁰ Latvijas apdrošinātāju asociācijas mājas lapa. *Pārskats par apdrošināšanas sabiedrību parakstītajām prēmijām un izmaksātajām atlīdzībām 2013.gada 4ceturkšņos*. Pieejams: <http://www.laa.lv/tirgus-dati/>

kreditēšanas apjomus. Neapšaubāmi, šis fakts ietekmēja apdrošināšanas pārdošanas apjomus, kas rezultātā apdraud ar šī kanāla likvidēšanu.

Darba autore apkopoja vispārīgo informāciju par apdrošināšanas tirgu, balstoties uz FKTK, LAA sniegtu informāciju un Eurostat publicētiem datiem (2.7.tabula). (kurss 1 LVL = 1.42287 EUR).⁷¹

2.7. tabula

Pozīcijas nosaukums	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Apdrošināšanas sabiedrību skaits perioda beigās	17	17	16	15	15	14	13	12	9	7
Nedzīvības apdrošināšanas sabiedrību skaits perioda beigās	12	12	11	11	11	10	9	9	7	5
Dzīvības apdrošināšanas sabiedrību skaits perioda beigās	5	5	5	4	4	4	4	3	2	2
Ārvalstu apdrošināšanas sabiedrību filiāļu skaits perioda beigās	1	3	4	7	9	11	11	10	13	13
Nedzīvības apdrošināšanas sabiedrību filiāļu skaits perioda beigās	-	2	2	2	4	6	6	5	8	8
Dzīvības apdrošināšanas sabiedrību filiāļu skaits perioda beigās	-	1	2	5	3	3	5	5	5	5
Parakstīto bruto prēmiju apmērs, mlj. EUR	186	221	290	471	507	375	326	271	304	319
Izmaksātās bruto atlīdzības, mlj. EUR	80	95	135	185	260	218	158	177	187	192
Parakstīto prēmiju īpatsvars IKP struktūrā (%)	1,24	1,19	1,28	1,46	1,46	1,19	1,04	0,66	0,89	0,94

Datu avots: autore veidota tabula, izmantojot LAA datus

Pēc 2.7. tab. datiem ir redzams, ka 10 gadu laikā apdrošināšanas sabiedrību skaits samazinājās gandrīz 2.5 reizēs, savukārt nedzīvības apdrošināšanas sabiedrību filiāļu skaits pieaug – 2013.gadā Latvijā darbojas 8 filiāles.

2.3. Latvijas apdrošināšanas tirgus attīstības un darbības prognoze

Pēdējos gados vērojama tendence, ka Latvijā ne tikai ienāk ārvalstu apdrošināšanas kompānijas, bet arī Latvijā dibinātās kompānijas arvien drošāk iekaro citu valstu tirgus. Latvijas apdrošināšanas kompāniju konkurētspēju nosaka daudzi faktori: pirmkārt, darbiniekiem ir zināšanas un spējas strādāt ārvalstu tirgos, otrkārt, Latvijas kompānijām ir izstrādātas labas IT sistēmas un ar to palīdzību ļoti veiksmīgi tiek analizēti tirgi, aprēķināti tarifi, par kuriem ir vērts šajos tirgos darboties. Darba autore izanalizēja un apkopoja Latvijas tirgū strādājošu apdrošināšanas kompāniju pārstāvju intervijas Informācijas aģentūrai BNS, viņu viedokli par

⁷¹Latvijas eiro monētas un banknotes. Oficiālais pārejas kurss. Pieejams: <http://www.eiro.lv/lv/medijiem/biezak-uzdotie-jautajumi/oficialais-parejas-kurss-mainas-periodi-latvijas-eiro-monetas-un-banknotes->

pieprasītāko apdrošināšanas produktu attīstības virzieniem un sadarbības iespējām ar ārzemju kompānijām.

Sauszemes transporta apdrošināšana

Šobrīd Latvijā OCTA apdrošināšanu piedāvā 11 risku apdrošināšanas kompānijas, statistikas dati liecina, ka OCTA ir galvenais zaudējumu nesošs produkts, līdz ar to daudzas kompānijas, prognozējot lielus zaudējumus, savlaicīgi ir samazinājuši OCTA portfeli, bet pilnība atteikties no šī produkta nav iespējams, pirmkārt, pamatā OCTA ir vienīgais apdrošināšanas veids ko iegādājas vairums cilvēku Latvijā, otrkārt, ja kompānija nepiedāvā OCTA, tas nozīmē, ka klientam netiek piedāvāts pilns apdrošināšanas pakalpojumu spektrs. Neskatoties uz daudzām diskusijām par to, ka lai saglabāt rentabilitāti, kompānijām ir jāsamazina OCTA līgumu īpatsvaru apdrošināšana portfelī, darba autore uzskata, ka OCTA ir svarīgākais produkts un uzskata to par galveno katalizatoru tālākai sadarbībai ar klientu un kā perspektīvā citu polišu parakstīšanai. Turklāt, zaudējumu lielums pēc OCTA, liela mērā ir atkarīgs no datu analīzes, apdrošinātājiem ir iespējas izmantot ceļu satiksmes negadījumu datu bāzi, kurā ir dati ne tikai par "bonusmalus" klasi, bet arī iespēja izanalizēt, kur ir notikuši līdzšinējie negadījumi un izpētīto smagumu un uz šī informācijas bāzes veidot piedāvājumus klientiem.

Kā atzīst Latvijas transportlīdzekļu apdrošinātāju biroja valdes priekšsēdētājs Juris Stengrevics, galvenā atšķirība starp Latvijas un Eiropas datu bāzēm ir tas, ka, mūsu valstī ir iespējams visu uzreiz redzēt „online” režīmā, LTAB mājaslapā jebkuru Latvijā reģistrētu transportlīdzekļa numurzīmi var nekavējoties pārbaudīt un uzzināt, kurš apdrošinātājs šo mašīnu ir apdrošinājis. Turklāt, kā rada pieredze ar citām valstīm, ja Latvijā negadījumu izraisa cita valstī reģistrēts transporta līdzeklis un ir zināms kurā apdrošināšanas kompānijā ir iegādāta polise, ārvalstu apdrošinātāju pārstāvji par CSNG Latvijā var atrast arī Latvijas LTAB vienotā datu bāzē. Savukārt, ja vainīgas ārvalstī reģistrēta transportlīdzekļa dati nav zināmi, tad Latvijas puse nosūta pieprasījumu ar jautājumu, vai tas ir apdrošināts un kurā kompānijā, tālāk izsūta e-pastu saviem apdrošinātājiem, tie pārbauda savās datu bāzēs un sniedz atbildi. Līdz ar to var secināt, ka šajā ziņā ir dažādi attīstības līmeni un var pieļaut, ka Eiropā vienotas sistēmas, kurā būtu savienotas apdrošināšanas datu bāzes nebūs vēl ilgi, taču, iespējams, par kopīgu varētu vienoties Baltijas valstis un Skandināvija, lai arī šajā gadījumā intereses atšķiras un ne visām valstīm tas šķiet būtiski.⁷²

⁷²LTAB: Eiropā kopīgas OCTA datu bāzes nebūs vēl ilgi. Intervija Juris Stengrevics. Pieejams: bbs.bns.lv

Pēc LTAB valdes priekšsēdētāja prognozēm, Latvijā OCTA tirgū jaunie dalībnieki neparādīsies, tas galvenokārt ir saistīts ar to, ka šobrīd samērā maza Latvijas tirgū ir daudz spēlētāju un ņemot vērā, ka 2016.gadā ir paredzēts ievest stingrākas prasības attiecībā uz apdrošinātāju kapitālu, kompānijām ekonomiski izdevīgāk būtu apvienoties un audzēt savu kapitālu.⁷³

Pēc 7 apdrošināšanas kompāniju pārstāvju viedokļa, 2015.gada pirmajā ceturksnī transporta apdrošināšanā gaidāma neliela izaugsme, kas galvenokārt tiks sasniegta ar cenu kāpumu, pirmkārt, tuvojoties ziemai tradicionāli ir cēlušās trīs mēnešu OCTA polišu cenas, rēķinoties ar avāriju pieaugumu apledojuma un sniega dēļ, otrkārt arī autoservisi ir cēlušī remontdarbu pakalpojumu cenas.

Pēc riska parakstītāju novērojumiem, klienti arvien meklē ne tikai apdrošināšanas produktus ar plašu segumu, bet liela daļa arī meklē iespējas samazināt maksu par apdrošināšanu īpaši tas attiecas uz KASKO. Saglabājoties sīvai konkurencei, apdrošinātāji nav daudz iespēju, lai samazinātu cenas, tāpēc būtiski ir piedāvāt abpusēji izdevīgus risinājumus, kā piemēram, samazināt maksu par polisi, ja automobilis tiks remontēts apdrošinātāja sadarbības servisā, kas apdrošinātājam piedāvā izdevīgāku remonta cenu, bet klientam pārbaudītu kvalitāti. Joprojām populārs pakalpojums, kas ietverts KASKO polisēs, ir arī auto aizvietošana.⁷⁴

Pēdējās tirgus tendences norāda uz to, ka problemātiskā situācija Austrumeiropas tirgos varētu veicināt stagnāciju kravas automašīnu KASKO apdrošināšanas segmentā, zaudēto ieņēmumu dēļ ne visi uzņēmumi, kas darbojas tranzīta pārvadājumu biznesā, varēs atvēlēt finansiālos līdzekļus, lai iegādātos KASKO apdrošināšanas pakalpojumus sev piederošajam kravas transportam, turklāt liela daļa loģistikas uzņēmumu ir saistīti ar mūsu austrumu kaimiņvalstu tirgiem, un uzņēmumu ekonomiskā aktivitāte ir atkarīga no globāliem politiskiem lēmumiem, nespējot tik ātri pārorientēties uz citiem tirgiem, varētu samazināt to autoparku apmēri.

Kas attiecas uz privātā sektora transportlīdzekļiem, ir prognozēts parakstīto prēmiju apjoma pieaugums, tam par iemeslu varētu kalpot fakts, ka ekonomika pamazām turpina attīstīties, līdz ar to uzlabojas arī iedzīvotāju materiālā situācija, cilvēkiem parādās iespēja iegādāties jaunu vai jaunāku automašīnu. Visu kompāniju pārstāvji atzīmē, ka būs KASKO apdrošināšanas cenas kāpums jauniem auto ar jaunākām tehnoloģijām, ka galveno iemeslu apdrošinātāji min augstās remontdarbu un detaļu izmaksas.

⁷³LTAB: *Latvijā OCTA tirgū, visticamāk, jauni dalībnieki neparādīsies.* Intervija Juris Stengrevics. Pieejams: bbs.bns.lv

⁷⁴Apdrošinātāji: *gada pirmajā ceturksnī transporta apdrošināšanā gaidāma neliela izaugsme.* Ergo transportlīdzekļu apdrošināšanas grupas vadītājs Aldis Enģelis. Intervija pieejams: www.bns.lv

Savukārt OCTA nozarei apdrošināšanas kompāniju pārstāvji prognozē cenu palielinājumu, ko izraisīs jaunie Ministru kabineta noteikumi par apdrošināšanas atlīdzību apmēru un aprēķināšanas kārtību par personai nodarītajiem nemateriālajiem zaudējumiem, saskaņā ar jaunajiem noteikumiem ievērojami pieaugs izmaksājamās atlīdzības nāves vai invaliditātes gadījumos.⁷⁵

Īpašuma apdrošināšana

Neapšaubāmi, kāpums īpašumu apdrošināšanas sektorā ir cieši saistīts ar kopējo cilvēku labklājību valstī. Fizisko personu īpašuma apdrošināšanā ir vērojams, klientu intereses palielinājums par īpašuma apdrošināšanu un papildu risku iekļaušanu īpašuma apdrošināšanas segumā. Apdrošinātāji turpina strādāt pie produktu uzlabošanas paplašinot apdrošināto risku segumus un pievienojot papildus pakalpojumus, bet šobrīd visbiežāk klienti papildu izvēlējušies apdrošināt savu vispārējo civiltiesisko atbildību, kas pasargā no zaudējumiem gadījumā, ja bojājumi tiek nodarīti trešajām personām, piemēram, kaimiņiem vai viņu īpašumam. Ir prognozējams, ka saglabāsies neliela parakstīto prēmiju apjoma izaugsme, 4-5% apmērā, kuru stimulēs galvenokārt komercīpašuma apdrošināšanas segments, pieaugums šajā sektorā saistīts ar Eiropas Savienības investīcijām atsevišķās nozarēs un biznesa attīstību kopumā. Neliels apdrošināšanas prēmiju pieaugums varētu būt saistāms arī ar būvniecības sektora inflāciju un nekustamā īpašuma būvēšanas, tirgošanas un arī kreditēšanas aktivitātes pieaugumu.

Autore uzskata, ka uz izmaiņām nekustamā īpašuma apdrošināšanas sektorā pozitīvi ietekmēja klientu paradumu maiņa. Būtiski pieaudzis to Latvijas iedzīvotāju skaits, kuri izvēlas apdrošināt īpašumu, kas nav iekļāti bankā vai kas līdz šim nav bijuši apdrošināti. Kā arī, ja līdz šim attālināti - tradicionāli internetbankā - iedzīvotāji aktīvi iegādājās OCTA vai ceļojuma apdrošināšanu, tad kā liecina "Swedbank P&C Insurance" apkopotie dati, 2014.gadā, salīdzinājumā ar 2013. gadu, būtiski pieaudzis arī to klientu skaits, kuri internetbankā noformē tieši nekustamā īpašuma apdrošināšanu, jāpiebilst, ka polises internetbankā aktīvi noslēdz visu vecumu grupu pārstāvji.⁷⁶

⁷⁵LR MK noteikumi Nr.340 *Noteikumi par apdrošināšanas atlīdzības apmēru un aprēķināšanas kārtību par personai nodarītajiem nemateriālajiem zaudējumiem.* 2014. Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=267451> (skatīts 18.02.2015.)

⁷⁶*Apdrošinātāji: īpašuma apdrošināšanā pirmajā ceturksnī būs neliela pozitīva izaugsme.* "Swedbank" Uzkrājumu un apdrošināšanas atbalsta daļas vadītājs Reinis Jansons. Intervija www.bns.lv

Pēc autores domām, šai virzienam ir gan pozitīvas, gan negatīvas tendences: no vienas puses, pozitīvi jāvērtē, ka klientiem ir iespēja patstāvīgi noslēgt līgumus, to ir iespējams izdarīt arī bez starpniekiem - klients nav atkarīgs no pārdošanas vietas darba laika. No otras puses, tāda veida atļauta klientu patstāvība var negatīvi atspoguļoties uz apdrošināšanas sabiedrības darbības – nekustāmā īpašuma apdrošināšanā ir ļoti daudz nianšes, jābūt speciālām zināšanām, lai korekti ievadīt informāciju un apdrošināt tieši tas, kas ir nepieciešams klientam, līdz ar to nepareizi aizpildīts pieteikums var nest zaudējumus kompānijai, vai tieši otrādi palielināt atlīdzību izmaksas atteikumu skaitu, kas rezultātā novedīs pie klientu skaita samazināšanās un negatīvo atsauksmju palielināšanos.

Veselības un dzīvības apdrošināšana

Šobrīd valstī samazinās bezdarbs, pieaug konkurence par kvalitatīvu darbaspēku, un veselības apdrošināšana ir kļuvusi par vienu no galvenajām darbinieku bonusu sistēmas sastāvdaļām, bet no otras puses, notikumi pasaulē ietekmē uzņēmumu finansiālos rādītājus, un tas var kavēt veselības apdrošināšanas pirktspēju, kā arī samazināt šī veida izaugsmi.

Kā jau bija minēts, veselības un dzīvības apdrošināšana 2014. gadā bija pieprasītākie pakalpojumi, un šī tendence visticamāk saglabāsies arī 2015.gadā. Taču joprojām Latvijas dzīvības apdrošināšanas tirgus atrodas savā augšanas stadijā, dzīvības apdrošināšana Latvijā aizņem tikai 16% līdz 20% no kopējā apdrošināšanas tirgus, kamēr Lietuvā un Igaunijā šis rādītājs ir gandrīz 2 reizes lielāks, bet salīdzinājumā ar vidējiem rādītājiem Eiropas Savienībā atšķirība ir pat trīs un četras reizes, līdz ar to pieaugums ir jāvērtē pozitīvi, jo tādējādi Latvija tuvinās tendencēm un pieprasījumam kā Rietumeiropas valstīs. Lai gan Latvijas dzīvības apdrošināšanas tirgus izaugsmes temps bijis pozitīvs un cilvēki ir pārorientējušies uz ieguldījumiem ar augstākām peļņas iespējām, tomēr investīcijas dzīvības apdrošināšanā proporcionāli krietni atpaliek no Eiropas valstīm. Būtisks iemesls šādai situācijai ir liels ēnu ekonomikas īpatsvars kopējā Latvijas tautsaimniecībā, kas pēc pēdējiem Centrālās statistikas pārvaldes datiem sastāda 23,8%, kamēr Igaunijā un Lietuvā tas ir 15% robežās. Neapšaubāmi, Latvijā vēl ir ļoti liels potenciāls dzīvības apdrošināšanas tirgus izaugsmei.⁷⁷

Kas attiecas uz veselības apdrošināšanu, tā paliek starp nozares līderiem. Kā atzīst apdrošināšanas kompāniju pārstāvji, pirmais pusgads tradicionāli veselības apdrošināšanā nes straujāku biznesa apjomu pieaugumu, ko veido uzņēmumu interese par darbinieku

⁷⁷LAA: lielos tirgos vienmēr var atrast darbības nišas. "Compensalife" apskats: dzīvības apdrošināšanas tirgus vēl noteikti augs. dzīvības apdrošināšanas kompānijas "Compensalife" vadītājs Viktors Gustsons. Pieejams: www.bns.lv

apdrošināšanu. Tāpēc 2015.gada pirmajā ceturksnī sagaidāms parakstīto prēmiju apjoma pieaugums – 10-12%. Tomēr kopumā pieaugums 2015. gada griezumā varētu būt mazāks nekā 2014.gadā, sasniedzot 8-10% pieaugumu.

Veselības apdrošināšanā cenu kāpumu var sasaistīt ar to faktu, ka 2015.gada pirmajā ceturksnī sagaidāms medicīnisko pakalpojumu cenu pieaugums ārstniecības iestādēs aptuveni 8-12% apmērā, tādējādi likumsakarīgi varētu palielināties veselības apdrošināšanas pakalpojumu cenas, turklāt arī pieprasījums pēc veselības apdrošināšanas polisēm varētu pieaugt - darba devēji ir ieinteresēti veselos un darbaspējīgos darbiniekos, tāpēc, vienlaikus arī domājot par darbinieku motivāciju un lojalitāti, darba devēji arvien vairāk iegādāsies veselības apdrošināšanas polises saviem darbiniekiem. Ņemot vērā to, ka veselības apdrošināšanas segmentā tirgū ir sīva konkurence, veselības apdrošināšanas pakalpojumu prēmijas pieaugums 2015.gada pirmajā ceturksnī varētu būt mazāks nekā medicīnisko pakalpojumu cenu pieaugums, proti, 5% robežās. Kā vēl vienu polišu cenu celšanas iemeslu var minēt pieaugošo izmaksāto atlīdzību apmēru, apdrošināšanas sabiedrībām nāksies mēģināt sabalansēt veselības apdrošināšanas pakalpojumu cenu ar veselības apdrošināšanas polišu segumā iekļaujamo un apmaksājamo pakalpojumu klāstu.⁷⁸

Autore uzskata, ka arī turpmāk saglabāsies tendence, ka darba devēji izvēlas apmaksāt tikai pamat programmas veselības apdrošināšanas polisēs, bet vienlaikus darbiniekiem tiks piedāvāta iespēja pašiem papildināt polisi par personīgajiem līdzekļiem, lai pielāgotu to savām vajadzībām. Līdz ar to ir loģiski pieļaut, ka pieaugs kopējas polises apdrošinājuma summās, kas rezultātā palielinās arī kopējo parakstīto prēmiju apjomu.

Kā uzskata dzīvības apdrošināšanas kompānijas "CompensaLife" vadītājs Viktors Gustsons,⁷⁹ Latvijas iedzīvotāji joprojām ievērojami vairāk līdzekļu velta automašīnas vai nekustamā īpašuma apdrošināšanai, nekā veido uzkrājumus, tai skaitā privātajai pensijai, veicot iemaksas dzīvības apdrošināšanā. Ja izdotos jūtami samazināt ēnu ekonomikas īpatsvaru kopējā tautsaimniecībā, tad būtu sagaidāma straujāka izaugsme, turklāt arī cilvēkiem ir jāiegūst pārlicība, ka dzīvības apdrošināšana ar uzkrājumu veidošanu ir laba aizsardzība.

⁷⁸ *Apdrošinātāji: veselības apdrošināšanas tirgus pirmajā ceturksnī varētu augt par 3-12%*. Komentāri "BTA Insurance Company SE" Veselības apdrošināšanas produktu vadītāja Ilze Zibarte. Pieejams: www.bns.lv

⁷⁹ *LAA: lielos tirgos vienmēr var atrast darbības nišas*. "CompensaLife" apskats: Dzīvības apdrošināšanas tirgus vēl noteikti augs. Dzīvības apdrošināšanas kompānijas "CompensaLife" vadītājs Viktors Gustsons. Pieejams: www.bns.lv

3. LATVIJAS APDROŠINĀŠANAS TIRGUS POTENCIĀLA NOVĒRTĒŠANA

3.1 Apdrošināšanas tirgus potenciāla pētījuma struktūra

Ar mērķi iegūt kvalitatīvu priekšstatu par pašreizējo situāciju Latvijas apdrošināšanas tirgū, tās attīstību ietekmējošiem faktoriem, kā arī novērtēt tirgus potenciāla apgūšanas iespējas, autore palietoja 4 pētījuma izstrādes pamatposmus:

- eksperta aptaujas mērķa noteikšana;
- ekspertu izvēle;
- eksperta aptaujas realizēšana;
- iegūtu datu apstrāde un analīze.

I. posms. Šī etapa ietvaros tika noteikta aptaujas mērķa izstrādāšana - apdrošināšanas tirgus potenciāla novērtēšana, kā arī tika noteikta galvenā analizēs joma: aptaujas anketā tika apskatīti faktori, kas ir saistīti ar apdrošināšanas tirgus attīstības kavējumiem, klientu apdrošināšanas pakalpojumu izvēli, parakstītiem prēmijas apjomiem un potenciāla apgūšanas iespējam. Tika izstrādāti grafiki, kas attēlo Latvijas atpalcību no Eiropas attīstītām valstīm un aprēķināti Latvijas apdrošināšanas tirgus potenciāls pēc vairākiem faktoriem.

II. posms. Izvēloties ekspertus, par pamatu tika noteikta ekspertu profesionālā kompetence, pieredze apdrošināšanā, turklāt principiāli svarīgi ir aptaujāt ekspertus, kas ieņem dažādus amatus, tāda veidā tiks sasniegts pilnīgs tirgus apskats: darbinieki, kas katru dienu apkalpo klientus, varēs sniegt precīzāku informāciju par klientu vēlmēm un to zināšanām par tirgu, savukārt eksperti, kas ieņem vadītāja un atlīdzības speciālista amatus sniegs precīzāku informāciju par tirgus attīstības tendencēm un nākotnes perspektīvām.

Šī darba ietvaros tika aptaujāti 8 eksperti ar pieredzi apdrošināšanā vidēji 8 gadi. Eksperti attiecās pie dažādam apdrošināšanas pakalpojumu sniedzēju grupām:

1. AAS „Baltikums”, *klientu apkalpošanas nodaļas vadītājs*;
2. „ERGO Insurance” SE Latvijas filiāle, *piesaistītais aģents*;
3. *Jurists, Apdrošināšanas Brokeris*;
4. AAS „Baltikums”, *Personu apdrošināšanas un Zaudējumu Regulēšanas departamenta izmaksu lietu speciālists*;

5. AAS „Baltikums”, *Zaudējumu regulēšanas departamenta Brīvprātīgo apdrošināšanas veidu atlīdzības nodaļas vadītāja;*
6. AAS „BTA Insurance Company” SE, *starpnieku darījumu vadītāja asistente;*
7. AAS „Baltikums”, *Reģionālā centra vadītāja;*
8. AAS „Balta”, *apdrošināšanas speciālists.*

III. posms. Šī etapa ietvaros tika izstrādāta ekspertu aptaujas anketa. Ar mērķi atvieglot ekspertu darbu, ekonomētu viņu laiku un nodrošināt visus ekspertus ar vienādu informāciju, ekspertam tik dota informācija par tirgus daļu sadalījumu, parakstītiem prēmiju apjomiem un Latvijas apdrošināšanas tirgu atpalcība no attīstītājiem Eiropas valstīm. Tika izstrādāta faktoru vērtējama baļļu skala. Jautājumā par apdrošināšanas tirgus attīstību kavējošiem faktoriem ekspertiem tika piedāvāts novērtēt pēc šādas baļļu skalas:

- 0 – faktors neietekmē apdrošināšanas tirgus attīstību;
- 1 – faktors nebūtiski ietekmē apdrošināšanas tirgus attīstību;
- 2 – faktors ietekmē apdrošināšanas tirgus attīstību;
- 3 – faktors būtiski ietekmē apdrošināšanas tirgus attīstību.

Jautājumā par klienta apdrošināšanas pakalpojumu izvēli ietekmējošiem faktoriem tika piedāvāta šāda baļļu skala:

- 0 – faktors neietekmē apdrošināšanas pakalpojumu izvēli;
- 1 – faktors nebūtiski ietekmē apdrošināšanas pakalpojumu izvēli;
- 2 – faktors ietekmē apdrošināšanas pakalpojumu izvēli;
- 3 – faktors būtiski ietekmē apdrošināšanas pakalpojumu izvēli.

IV. posms. Iegūtie dati tiek statistiski apstrādāti, aprēķinot galvenos parametrus:

- \bar{x} - vidējais vērtējums;
- σ – standartnovirze;
- Mo – moda;
- Me – mediāna;
- Rv – variācijas amplitūda.

3.2 Apdrošināšanas tirgus potenciāla pētīšanas rezultāti

Apdrošināšanas tirgus attīstību kavējoši faktoru novērtēšana

Autore uzskata, ka apdrošināšanas tirgus attīstību kavējošo ārējo faktoru grupā par svarīgākiem nepieciešams uzskatīt izpratnes trūkumu par apdrošināšanas nepieciešamību un

klienta nespēju kompleksi novērtēt piedāvāto pakalpojumu atšķirības. Nepašaubāmi, ekonomiskie un demogrāfiskie faktori ietekmē apdrošināšanas tirgus attīstību, bet ņemot vērā, ka mūsdienu sabiedrībai pietrūkst zināšanu par apdrošināšanu, apdrošināšanas sabiedrībām ir grūti piesaistīt jaunus, līdz šim neapdrošinātus klientus, bet pastāvīgi klienti, zaudējot nepieciešamību apdrošināties (līzings/hipotekārā kredīta izmaksas gadījumā) atteicas no apdrošinātāju pakalpojumiem. Lai novērst šo trūkumu, apdrošināšanas sabiedrībām ir jāpievērš uzmanība nevis reklāmas izveidošanai ar esošām akcijām un pievilcīgiem piedāvājumiem, bet jācenšas izglītēt sabiedrību apdrošināšanas jautājumos, uzsvāru likt uz to, ko klients iegūst no polises iegādes, kā varēs pasargāt sevī, jāsniedz informācija par veiksmīgo pieredzi. Vērtējot ekspertu atbildes pēc šī faktora, ir redzams, ka visbiežāk sastopamais variants ir „faktors ietekmē apdrošināšanas pakalpojumu izvēli”, kas atbilst vērtējumam „2”.

3.1. tabula

Ekspertu vērtējumu apkopojosa tabula par tirgus attīstību kavējošiem ārējiem faktoriem

N.p.k.	Apdrošināšanas tirgus attīstību kavējoši ārējie faktori	\bar{x}	σ	Mo	Me	Rv
1.	Iedzīvotāju maksātspējas pazemināšanās	2,375	0,696	3	2,5	2
2.	Iedzīvotāju vecuma struktūra	1,375	0,484	1	1	1
3.	Iedzīvotāju skaits	2,000	0,707	2	2	2
4.	Uzņēmumu skaits	1,750	0,968	2	2	3
5.	Inflācija	1,500	1,000	1	1	3
6.	Nodokļu atvieglojumu trūkums	1,125	0,781	1	1	2
7.	Apdrošināšanas likumdošanas kvalitāte	1,125	0,781	1	1	2
8.	Klientu skaita samazinājums bankas kreditēšanas strauja krituma dēļ	2,125	0,599	2	2	2
9.	Medicīnisko pakalpojumu cenu pieaugums ārstniecības iestādēs	1,750	0,829	2	2	3
10.	Ārvalstu apdrošinātāju īpatsvara palielinājums apdrošināšanas tirgū	2,000	0,707	2	2	2
11.	Politiskā situācija un attiecības ar kaimiņvalstīm	1,125	1,053	0	1	3
12.	Ekonomiskās situācijas nestabilitāte valstī	2,375	0,484	2	2	1
13.	Izpratnes trūkums par apdrošināšanas nepieciešamību	2,250	0,661	2	2	2
14.	Klienta nespēja kompleksi novērtēt piedāvāto pakalpojumu atšķirības	2,625	0,484	3	3	1

Datu avots: autores veidota tabula, izmantojot aptaujas rezultātus

Ekspertu viedoklis būtiski neatšķirās vērtējot faktoru par klientu nespēju kompleksi novērtēt piedāvāto pakalpojumu atšķirības - starpība starp lielāko un mazāko vērtējumu ir 1, turklāt visbiežāk sastopamais atbilžu variants atbilst vērtējumam „faktors būtiski ietekmē apdrošināšanas pakalpojumu izvēli”. Prakse rada, ka klientu lielākā daļa vērtē piedāvājumu tikai pēc viena parametra – polises prēmija, tādiem aspektiem kā pašrisks, izņēmumi un

ierobežojumi piedāvātājā segumā netiek pievērsta liela uzmanība, vai netiek ņemti vērā vispār. Autore uzskata, ka kompleksā novērtēšana iekļauj sevī arī klienta attieksmi pret apdrošināšanas produktu: ja agrāk apdrošināšanas polises iegāde bija plānveidīga, t.i. klients savlaicīgi plānoja darījumu, apdrošināšanas polisi uztvēra kā vērtīgu papīru, šobrīd polise tiek uzskatīta par parasto papīru, klientiem paradījās iespēja iegādāties polisi jebkurā diennakts laikā, līdz ar to var secināt, ka apdrošināšanas darījumam ir statuss „samaksāja un aizmirsā”, kā rezultātā pazeminās apdrošināšanas produkta statuss un vērtīgums klientiem. Klientu nespēja kompleksi novērtēt piedāvāto pakalpojumu atšķirības izriet no iepriekš apskatīta faktora – klientiem nav pietiekamu zināšanu par produktiem un apdrošināšanu kā tādu.

Jāatzīmē, ka faktoram „Politiskā situācija un attiecības ar kaimiņvalstīm” visbiežāk sastopamais vērtējums „faktors neietekmē apdrošināšanas tirgus attīstību”, variācijas amplitūda uzrada uz to, ka ekspertu viedokli, vērtējot šo faktoru, būtiski atšķīrās. Autore uzskata, ka neskatoties uz to, ka ekspertu vairākums atzīmē, ka šis faktors neietekmē tirgus attīstību, priekšroka ir jādod vērtējumam, ko sniedza vairāk pieredzējušie eksperti, kas ieņem vadošus amatus (ekspertu vērtējums atbilst ballēm 3 un 2), līdz ar to šo faktoru nedrīkst izslēgt no tirgus attīstību kavējošiem faktoriem. Kā spilgtāku piemēru var minēt ar auto transportu kravu pārvadājumu samazinājumu, kā rezultātā samazinājās jaunslēgto un atjaunoto polišu skaits: no katras mašīnas, kas netaisa iēplānoto braucienu tiek zaudēta vismaz OCTA un Zaļā karte (vilcējam un piekabei), kravas pārvadātāja kravas civiltiesiskās atbildības apdrošināšana (CMR), kravas apdrošināšana, nelaimes gadījumu apdrošināšana tālbraucējiem. Turklāt, samazinoties frakta cenai, samazinās uzņēmuma peļņa un darbinieku ienākumi, kas atspoguļojas uz kopējas iedzīvotāju maksātspējas.

3.1. att. autore atspoguļoja ekspertu vidējus vērtējumus attiecībā uz tirgus attīstību kavējošiem ārējiem faktoriem. Uzskatāmi ir redzams, ka pēc vidēja ekspertu vērtējuma, pirmajā vietā ir klientu nespēja kompleksi novērtēt piedāvāto pakalpojumu atšķirības un tikai pēc tam seko ekonomiskie un demogrāfiskie faktori.



3.1. att. Ekspertu vidējais vērtējums pēc tirgus attīstību kavējošiem ārējiem faktoriem

Datu avots: autore veidotais attēls, izmantojot aptaujas rezultātus
 Faktoru saturu skat. 3.1. tabulā

Pirmā jautājuma ietvaros ekspertiem tika piedāvāts papildus ārējiem faktoriem novērtēt tirgus attīstību kavējošus iekšējos faktoros. Apstrādāti atbilžu rezultāti apkopoti 3.2. tabulā.

3.2. tabula

Ekspertu vērtējumu apkopjoša tabula par tirgus attīstību kavējošiem iekšējiem faktoriem

N.p. k.	Apdrošināšanas tirgus attīstību kavējoši iekšējie faktori	\bar{x}	σ	Mo	Me	Rv
15.	Apdrošināšana ir potenciāls labums - klients no iztērētiem līdzekļiem neiegūst redzamu / jūtamam efektu uz produkta iegādes brīdi	1,429	0,728	2	2	2
16.	Apdrošināšanas sabiedrības nespēja nodrošināt lielu korporatīvu klientu kompleksu apkalpošanu	2,000	1,225	3	2,5	3
17.	Apdrošināšanas sabiedrības nespēja piedāvāt klientiem pakalpojumu komplektu	1,500	0,707	2	2	2
18.	Apdrošināšanas atbildības izskatīšanas un izmaksas procesa sarežģītība klientiem	2,125	0,927	3	2,5	2
19.	Apdrošināšanas pakalpojumu ierobežota pieejamība visos Latvijas reģionos	1,250	0,829	2	1,5	2
20.	Apdrošinātāju produktu un tehnoloģiju inovāciju nepietiekamība	1,250	0,829	1	1	3
21.	Apdrošināšanas sabiedrību mārketinga un reklāmas pasākumu nepietiekamība	1,625	0,696	1	1,5	2
22.	Neracionāli izvēlēta mārketinga komunikācija	2,375	0,696	3	2,5	2
23.	Jaunu produktu lēna ienākšana tirgū	2,125	0,927	2	2	3
24.	Apdrošināšanas tarifu tendence uz dempingu	2,750	0,433	3	3	1
25.	Nepietiekama apdrošināšanas aģenta ielaisītība pārdošanas procesā	2,250	0,661	2	2	2
26.	Darbinieku nespēja objektīvi novērtēt riskus	1,875	0,781	2	2	2
27.	Nepietiekama apkalpošanas kvalitāte	2,125	0,781	3	2	2
28.	Uzticības trūkums apdrošināšanas no juridisko un fizisko personu puses	2,375	0,696	3	2,5	2
29.	Liels apdrošināšanas veidu īpatsvars portfelī, kas nes zaudējumus	2,125	1,053	3	2,5	3
30.	Klientu nevēlēšanās nodod savus sensitīvus datus (veselības apdrošināšana)	1,500	1,000	1	1	3
31.	Nepietiekama sabiedrības informēšana par apdrošināšanas pakalpojumu izdevīgumu (informācija par veiksmīgo pieredzi ar mērķi mainīt sabiedrības domu)	2,375	0,696	3	2,5	2

Datu avots: autore veidota tabula, izmantojot aptaujas rezultātus

3.2. tabulas dati liecina, ka par visbūtiskāko iekšēju faktoru eksperti atzīmē apdrošināšanas tarifu tendenci uz dempingu – visbiežāk sastopamais atbilžu variants ir 3, kas atbilsts vērtējumam „faktors būtiski ietekmē apdrošināšanas tirgus attīstību”, turklāt standartnovirze ir minimālā 0,433 un vidējais vērtējums ir tuvu maksimālajai ballei. Autore uzskata, ka dempings var nest zaudējumus gan atsevišķam apdrošināšanas sabiedrībām, gan nozarei kopumā, kā vienu no iemesliem var minēt, ka mūsdienās arvien grūtāk runāt par klientu lojalitāti, lēmuma pieņemšana balstās galvenokārt uz prēmijas lielumu, līdz ar to apdrošināšanas sabiedrībām ir jācenšas piedāvāt apdrošināšanas produktu par konkurētspējīgu cenu. Dažreiz tirgū zemāka prēmija nav ekonomiski pamatota un citām apdrošināšanas

sabiedrībām ir jāpieņem lēmums vai piedāvāt produktu pēc dempinga cenām jau zinot, ka darījums nesis zaudējumus, vai atteikties no piedāvājuma un zaudēt klientu. Autore uzskata, ka tendence uz dempingu draud ar vietējās tirgus iznīcināšanu - nespējot piedāvāt konkurētspējīgu cenu, apdrošināšanas sabiedrībām pieaug portfelis ar zaudējumu nesošiem veidiem, kā rezultātā sabiedrība aiziet no tirgus. Tās vietā atnāk ārzemju transnacionālās kompānijas ar lielu naudas masu, kas spējīgas piedāvāt zemas prēmijas. Ar rentablu, peļņu nesošu portfeli ārzemju sabiedrības paliek tirgū, ar sliktu –tirgu pamet un atgriežas tad, kad citām vietējām kompānijām vairs nebūs iespējas samazināt prēmijas nerentablā apdrošināšanas portfeļa dēļ.

Par būtisku tirgus attīstību kavējošo faktoru autore uzskata nepietiekamu apdrošināšanas aģenta iesaistīšanu pārdošanas procesā, tikai viens eksperts atzīmēja, ka šis faktors nebūtiski ietekmē apdrošināšanas tirgus attīstību. Kā jau bija minēts, sabiedrībai (pārsvarā fiziskām personām) nav pietiekamu zināšanu par apdrošināšanas nepieciešamību, līdz ar to aģents/brokeris ir tā persona, kas var sniegt papildus informāciju gan par produktiem, to prēmijām un segumiem, gan par labumiem, ko nes apdrošināšana. Pārdošanas vietās visbiežāk atnāk klienti pēc OCTA polisēm, ka rada prakse, daudzus klientus var ieinteresēt arī ar saistošiem, brīvprātīgiem veidiem, bet ja aģenti nav ieinteresēti obligātajam veidiem pārdot kļāt arī citus produktus, rezultātā apdrošināšanas sabiedrībai veidojas liels OCTA portfelis, kas nesis zaudējumus galvenokārt visai apdrošināšanas nozarei.

Nepietiekama apkalpošanas kvalitāte arī ir uzskatāma par tirgus attīstību būtisku kavējošo faktoru – $M_0 = 3$, $\sigma = 0,781$. Pie apkalpošanas kvalitātes var attiecināt arī prēmijas saskaņošanu/samazināšanu vidējai tirgus cenai: aģents var piešķirt atlaides tikai sava limita ietvaros un bieži vien šis limits ir nepietiekošs, un lai piedāvātu konkurētspējīgu cenu jāprasa saskaņojumu no struktūrvienību vadītājiem, bet aizkavēšanas mainīgajā, dinamiskajā vidē var novest pie klientu pazaudēšanas un vēlāk arī pie tirgus daļa samazināšanos.

Par mazāk svarīgu faktoru eksperti atzīmēja apdrošināšanas sabiedrību nespēju piedāvāt klientiem pakalpojumu komplektu – zems vidējais vērtējums -1,5, vērtējumi atšķirās +/- par 0,707. Pēc autores domām šim faktoram ir jāpievērš lielāka uzmanība, jo vairākas kompānijas sava darbībā izmanto „darījuma” stratēģiju, t.i. klienta rentabilitāti novērtē nevis kompleksā, bet atsevišķi pēc katra apdrošināšanas veida, kā rezultātā viens klients ir piespiests noslēgt līgumus vairākās kompānijās.

Klienta apdrošināšanas pakalpojumu izvēli ietekmējošie faktori

Ekspertu aptaujas anketā otrais jautājums ir saistīts ar klientu apdrošināšanas pakalpojumu izvēli ietekmējošo faktoru novērtēšanu. Ņemot vērā, ka tirgū pastāv 2

apdrošināšanas pamatveidi: obligātā apdrošināšana un brīvprātīga apdrošināšana un atkarībā no veida faktoram mainās arī ietekme uz klienta izvēli, autore apdrošināšanas veidus sadalīja 3 lielās grupās: īpašuma apdrošināšana, civiltiesiskā apdrošināšana un personu apdrošināšana.

Apkopojot faktoru vērtējumus īpašuma apdrošināšanas gadījumā, var secināt, ka pakalpojuma noteicošais faktors ir apdrošināšanas polises prēmijas lielums un atlaižu pieejamība – visbiežāk atzīmētais vērtējums 3 (faktors būtiski ietekmē apdrošināšanas pakalpojumu izvēli), vērtējumi vidēji atšķīrās par +/- 0,433 ar variācijas amplitūdu 1, savukārt prēmijas aprēķināšanas tarifs nebūtiski ietekmē pakalpojuma izvēli (3.3. tabula).

3.3. tabula

Ekspertu vērtējumu apkopjoša tabula par klienta apdrošināšanas pakalpojumu izvēli ietekmējošiem faktoriem, īpašuma apdrošināšana

N.p. k	Klienta apdrošināšanas pakalpojumu izvēli ietekmējošais faktors	\bar{x}	σ	Mo	Me	Rv
1.	Apdrošināšanas sabiedrības finansiālais stāvoklis	1,3	1,090	0	1,5	3
2.	Apdrošināšanas sabiedrības zīmola atpazīstamība	2,4	0,696	3	2,5	2
3.	Apdrošināšanas sabiedrības reputācija	2,6	0,484	3	3	1
4.	Apdrošināšanas polises prēmijas lielums	2,8	0,433	3	3	1
5.	Polises prēmijas aprēķināšanas tarifs	1,1	0,927	1	1	3
6.	Iespēja apdrošināšanas prēmiju sadalīt vairākos maksājumos	1,9	1,166	3	2	3
7.	Polises noformēšanas ātrums	1,6	0,992	1	1,5	3
8.	Atlīdzības izskatīšanas un izmaksas ātrums	2,5	0,707	3	3	2
9.	Iekļauto pamatrisku segums	2,4	0,992	3	3	3
10.	Papildus seguma iekļaušana	2	0,866	1	2	2
11.	Apdrošināšanas programmu uztveres vienkāršība	2,3	0,661	2	2	2
12.	Noteikumos atrunāto ierobežojumu skaits	2,1	0,599	2	2	2
13.	Apdrošināšanas noteikumu elastība: iespēja klientam pašam noteikt apdrošinājuma summu, apdrošināšanas riskus, pašriskā lielumu utt.	2,3	0,661	2	2	2
14.	Apjoma, bezzaudējuma un citas atlaides	2,8	0,433	3	3	1
15.	Kredītu (līzings/ hipotekārais) pieejamība klientam	2,5	0,500	2	2,5	1
16.	Klientu piesaistīšanas pasākumu izveidošana	2	0,707	2	2	2
17.	Klienta izglītības līmenis	2,1	0,599	2	2	2
18.	Klienta informētības līmenis	2,3	0,829	3	2,5	2
19.	Klientu ienākumu līmenis	2	0,707	2	2	2
20.	Klienta iepriekšēja pieredze apdrošināšanā	2,5	0,707	3	3	2

Datu avots: autores veidotais attēls, izmantojot aptaujas rezultātus

Par būtisku faktoru var uzskatīt atlīdzības izskatīšanas un izmaksas ātrumu, jāatzīmē, ka eksperti, kas ieņem atlīdzības speciālistu amatus novērtēja šo faktoru kā būtiski ietekmējošo.

Vislielākā novirze no vidēja (1,17) ir vērojama faktorā „Iespēja apdrošināšanas prēmiju sadalīt vairākos maksājumos”. Tas ir izskaidrojams ar to, ka divi eksperti, klientu apkalpošanas nodaļu pārstāvji, uzskata, ka šis faktors neietekmē apdrošināšanas pakalpojumu izvēli, savukārt ekspertu lielākā daļa faktoru novērtēja ar 3 (būtiski ietekmē). Darba autore piekrīt ekspertu vairākumam un uzskata, ka iespēja sadalīt apdrošināšanas prēmiju vairākos maksājumos tieši īpašuma apdrošināšanā ir būtisks faktors: pirmkārt atkarībā no objekta (dzīvoklis, vasarnīca, dzīvojamā ēka) un tā raksturojuma mainās prēmija, ēku apdrošināšanas gadījumā daudziem klientiem būtu vēlams sadalīt maksājumu; otrkārt, hipotekārā kredīta gadījumā klientiem ir ērti maksāt ikmēneša maksājumus gan par kredītu, gan par apdrošināšanu vienlaicīgi.

Ekspertu vērtējums attiecībā uz apdrošināšanas sabiedrības finansiālo stāvokli sadalījās 2 grupās: 3 eksperti atzīmē, ka faktors neietekmē apdrošināšanas pakalpojumu izvēli, tikpat eksperti uzskata, ka faktors tomēr ir noteicošs izvēloties pakalpojumu (Mo – 0, mediāna 1,5, variācijas amplitūda 3).

Novērtējot pakalpojumu izvēli ietekmējušus faktoros civiltiesiskās apdrošināšanas gadījumā, tika secināts, ka samazinājās faktoru vidēji vērtējumi, turklāt ir redzams, ka palielinājās standartnovirze, ekspertu vērtējumi atšķīrās.

Tika secināts, ka 75% no piedāvātiem faktoriem vismaz vienu reizi tika atzīmēti ar 0 (neietekmē apdrošināšanas pakalpojumu izvēli). Tas ir izskaidrojams ar to, ka OCTA gadījumā tādi faktori kā iespēja sadalīt prēmiju vairākos maksājumos, prēmijas aprēķināšanas tarifs, nav raksturīgi, klients parasti izvēlās lētāko variantu. Savukārt papildus seguma iekļaušana var ietekmēt klienta rīcību, bieži klientiem nav nepieciešamības pirkt KASKO polisi (vecs transportlīdzeklis, transportlīdzeklis nav iegādāts līzīngā utt.), bet ir interese OCTA polisei pievienot tā saucamo mini-KASKO produktu, piemēram autovadītāja apdrošināšana pret nelaiemes gadījumiem, vājstikla apdrošināšana u.c. Par pieņemamo samaksu klienti ar mieru pievienot papildus segumu, tas savukārt stimulēs tirgus attīstību. Ekspertu vērtējumos šajā jautājumā ir vērojama liela izkliede, kas ir izskaidrojams ar to, ka faktors tika novērtēts gan uz 0 (neietekmē), gan uz 3 (būtiski ietekmē). (3.4. tabula).

Tāpat kā īpašuma apdrošināšanas gadījumā arī CTA izvēlē noteicošais faktors ir apdrošināšanas polises prēmijas lielums, kā būtiski ietekmējošu faktoru atzīmēja 6 eksperti.

**Ekspertu vērtējumu apkopjoša tabula par klienta apdrošināšanas pakalpojumu izvēli
ietekmējošiem faktoriem, civiltiesiskās atbildības apdrošināšana**

N.p. k	Klienta apdrošināšanas pakalpojumu izvēli ietekmējošais faktors	\bar{x}	σ	Mo	Me	Rv
1.	Apdrošināšanas sabiedrības finansiālais stāvoklis	1	0,866	0	1	2
2.	Apdrošināšanas sabiedrības zīmola atpazīstamība	1,8	0,968	2	2	3
3.	Apdrošināšanas sabiedrības reputācija	2,1	1,053	3	2,5	3
4.	Apdrošināšanas polises prēmijas lielums	2,8	0,433	3	3	1
5.	Polises prēmijas aprēķināšanas tarifs	1	1,000	0	1	3
6.	Iespēja apdrošināšanas prēmiju sadalīt vairākos maksājumos	1,6	1,317	0	2	3
7.	Polises noformēšanas ātrums	2	1,000	2	2	3
8.	Atlīdzības izskatīšanas un izmaksas ātrums	2,5	0,707	3	3	2
9.	Iekļauto pamatrisku segums	2	1,225	3	2,5	3
10.	Papildus seguma iekļaušana	1,8	1,090	2	2	3
11.	Apdrošināšanas programmu uztveres vienkāršība	2	1,000	2	2	3
12.	Noteikumos atrunāto ierobežojumu skaits	2	1,000	3	2	3
13.	Apdrošināšanas noteikumu elastība: iespēja klientam pašam noteikt apdrošinājuma summu, apdrošināšanas riskus, pašrisku lielumu utt.	2,3	0,829	3	2,5	2
14.	Apjoma, bezzaudējuma un citas atlaides	2,6	0,696	3	3	2
15.	Kredītu (līzings/ hipotekārais) pieejamība klientam	1,6	1,111	2	2	3
16.	Klientu piesaistīšanas pasākumu izveidošana	1,8	1,090	2	2	3
17.	Klienta izglītības līmenis	1,8	1,090	2	2	3
18.	Klienta informētības līmenis	2	1,118	3	2,5	3
19.	Klientu ienākumu līmenis	1,9	1,269	3	2,5	3
20.	Klienta iepriekšēja pieredze apdrošināšanā	2	1,000	3	2	3

Datu avots: autores veidota tabula, izmantojot aptaujas rezultātus

Personu apdrošināšanas gadījumā vairāku faktoru vidējais vērtējums ir lielāks par 2, kas nozīmē, ka faktors ietekme uz apdrošināšanas pakalpojuma izvēli. Personu apdrošināšana ir vienīga grupa, kur ekspertu vērtējumi attiecībā uz apdrošināšanas polises prēmiju kā pakalpojumu izvēli ietekmējošo faktoru neatšķiras, visi eksperti vērtē to kā faktoru kā būtiski ietekmējošo uz apdrošināšanas pakalpojuma izvēli (3.5.tabula).

Apdrošināšanas sabiedrības finansiālais stāvoklis izvēloties apdrošināšanas pakalpojumu arī personu apdrošināšanas gadījumā nav noteicošs faktors, visbiežāk faktoram ielika 1, kā arī vidējais vērtējums ir tuvu 1 (nebūtiski ietekmē), ar vērtējumu izkliedi 0,781.

**Ekspertu vērtējumu apkopjoša tabula par klienta apdrošināšanas pakalpojumu izvēli
ietekmējošiem faktoriem, personu apdrošināšana**

N.p. k	Klienta apdrošināšanas pakalpojumu izvēli ietekmējošais faktors	\bar{x}	σ	Mo	Me	Rv
1.	Apdrošināšanas sabiedrības finansiālais stāvoklis	0,9	0,781	0	1	2
2.	Apdrošināšanas sabiedrības zīmola atpazīstamība	2,6	0,484	3	3	1
3.	Apdrošināšanas sabiedrības reputācija	2,3	0,661	2	2	2
4.	Apdrošināšanas polises prēmijas lielums	3	0,000	3	3	0
5.	Polises prēmijas aprēķināšanas tarifs	1,1	1,166	0	1	3
6.	Iespēja apdrošināšanas prēmiju sadalīt vairākos maksājumos	1,3	0,968	1	1	3
7.	Polises noformēšanas ātrums	1,8	0,968	2	2	3
8.	Atlīdzības izskatīšanas un izmaksas ātrums	2,4	0,696	3	2,5	2
9.	Iekļauto pamatrisku segums	2,3	1,090	3	3	3
10.	Papildus seguma iekļaušana	2,3	0,968	3	2,5	3
11.	Apdrošināšanas programmu uztveres vienkāršība	2,6	0,484	3	3	1
12.	Noteikumos atrunāto ierobežojumu skaits	2	1,000	3	2	3
13.	Apdrošināšanas noteikumu elastība: iespēja klientam pašam noteikt apdrošinājuma summu, apdrošināšanas riskus, pašrisku lielumu utt.	1,6	0,696	1	1,5	2
14.	Apjoma, bezzaudējuma un citas atlaides	2,6	0,484	3	3	1
15.	Kredītu (līzings/ hipotekārais) pieejamība klientam	1,6	0,857	2	2	3
16.	Klientu piesaistīšanas pasākumu izveidošana	2,1	0,927	2	2	3
17.	Klienta izglītības līmenis	2,3	0,661	2	2	2
18.	Klienta informētības līmenis	2,5	0,866	3	3	2
19.	Klientu ienākumu līmenis	2,3	1,090	3	3	3
20.	Klienta iepriekšēja pieredze apdrošināšanā	2,4	0,696	3	2,5	2

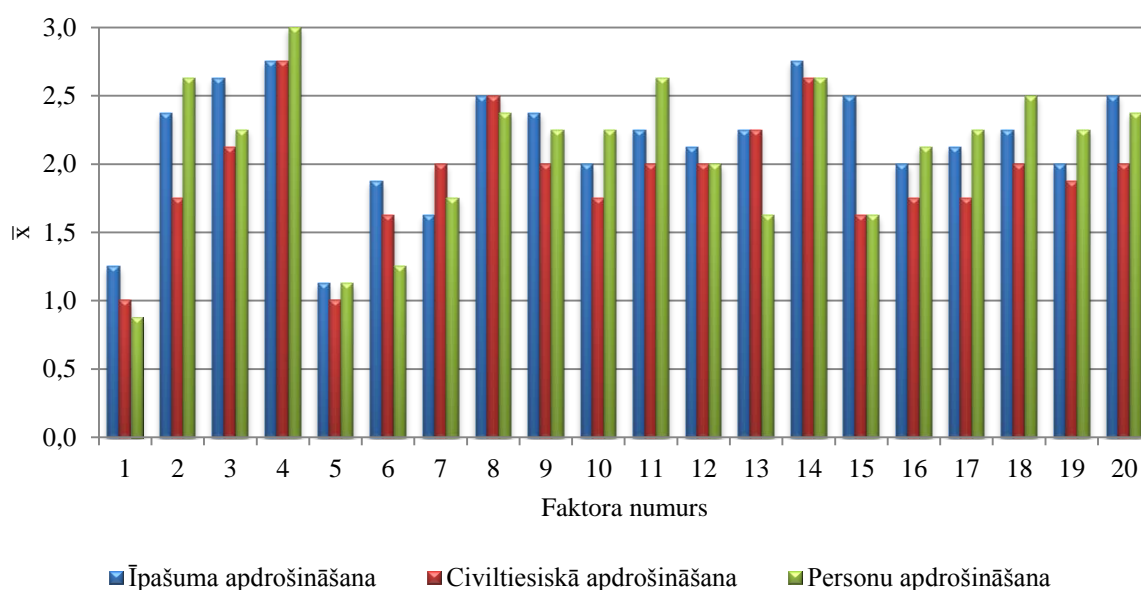
Datu avots: autores veidota tabula, izmantojot aptaujas rezultātus

Autore uzskata, ka svarīgākie faktori šī apdrošināšanas veidu grupā ir iespēja apdrošināšanas prēmiju sadalīt vairākos maksājumos, apdrošināšanas programmas uztveres vienkāršība, atlīdzības izskatīšanas un izmaksas ātrums, kā arī klientu ienākumu līmenis. Kad runa ir par cilvēka dzīvību, veselības stāvokli, cilvēki cenšas neekonomēt un veikt kompleksu veselības pārbaudi, pavisam cita situācija ir ar apdrošināšanu - apdrošināšana tiek uzskatīta kā potenciāls labums - klients no iztērētiem līdzekļiem neiegūst redzamu / jūtamu efektu uz produkta iegādes brīdi, līdz ar to noslēdzot apdrošināšanas līgumu, cenšas likt mazākus atlīdzības limitus, lai ietaupīt savus līdzekļus. No tā autore secina, ka apdrošināšanas sabiedrībām ir nepieciešams pārdošanu stimulēt ar „bonusiem”, stimulēt pircējus pirkt šos bonusus. Kā piemēru var minēt nelaimes gadījumu apdrošināšanas polisi: noslēdzot darījumu

klientam var piedāvāt uztaisīt veselības pārbaudi uz noteiktu summu, tādā veidā kompleksais reālais + virtuālais piedāvājums radīs klientu interesi pēc apdrošināšanas.

Kā rada prakse, prēmijas par veselības un dzīvības apdrošināšanu ir lielas, tāpēc izvēlētais produkts ir atkarīgs no klienta ienākuma līmeņa – arī eksperti uzskata šo faktoru par būtisko, visbiežāk novērtējot šo faktoru ar 3 (būtiski ietekmē), savukārt tik lielu variācijas amplitūdu (3) var izskaidrot ar to, ka viens eksperts uzskata, ka šis faktors pakalpojumu izvēli neietekmē. Ņemot vērā, ka personu apdrošināšanas ir sarežģīts produkts noteikumu un ierobežojumu ziņā, ir principiāli svarīgi, lai arī klientam apdrošināšanas programmu būtu saprotama un vienkārši uztverama – ekspertu vidējais vērtējums 2,6 ar variācijas amplitūdu 1, kas liecina par to, ka ekspertu vērtējums būtiski neatšķirās.

Autore apkopoja vidējus faktoru vērtējumus, sadalot to pēc apdrošināšanas veidu grupām (3.2. att.).



3.2. att. Ekspertu klienta apdrošināšanas pakalpojumu izvēli ietekmējošo faktoru vidējais vērtējums, sadalījums pēc apdrošināšanas veidu grupām

Datu avots: autorei veidotais attēls, izmantojot aptaujas rezultātus
 Faktoru saturu skat. 3.5. tabulā

Attēlā 3.2. ir uzskatami redzams, ka pēc vidēja vērtējuma apdrošināšanas sabiedrības finansiālais stāvoklis un polises prēmijas aprēķināšanas tarifs vismazāk ietekmē klienta apdrošināšanas pakalpojumu izvēli, savukārt par būtiski ietekmējošiem faktoriem var uzskatīt polises prēmijas lielumu un klientam piešķirtās atlaides. Tāda veida prioritāšu sakārtošana izvēloties apdrošināšanas pakalpojumu ir izskaidrojama ar to, ka apdrošināšana, ka jau bija minēts, ir potenciāls produkts un uz līguma noslēgšanas brīdi labumu nenes, līdz ar to klientam

nav svarīgi kā tiek aprēķināta polises prēmija, noteicošais faktors – cik lielas atlaides ir piešķirtas un cik maksās polise.

Ekspertu prognoze par parakstīto prēmiju apjoma un izdevumu apdrošināšanai izmaiņām Latvijas apdrošināšanas tirgū

Ekspertu prognoze attiecībā uz parakstīto prēmijas apjomu būtiski atšķirās, prognoze ir intervālā no 140 mlj. EUR līdz 500 mlj EUR, vidējais ekspertvērtējums ir 328 mlj EUR (3.6.tabula). Te ir jāatzīmē, ka vairāk pieredzējuši eksperti 2020.gadā prognozē parakstīto prēmiju apjomu mazāku, nekā bija 2012. un 2013.gadā.

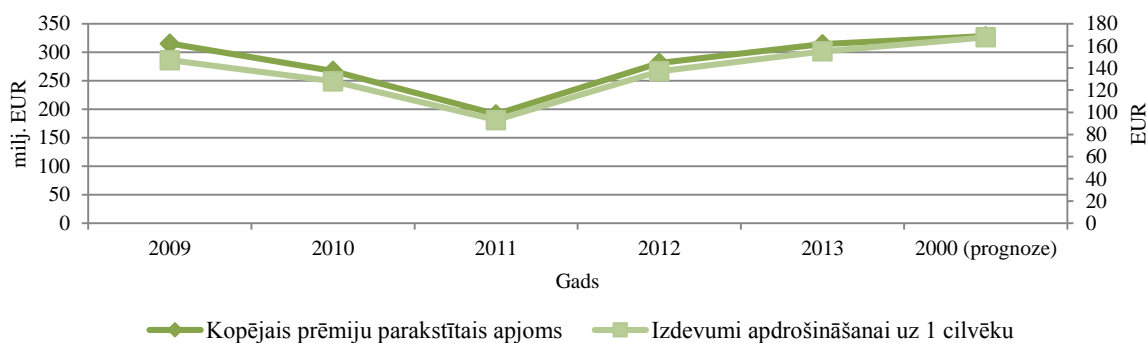
3.6. tabula

Ekspertu prognožu apkopjoša tabula par parakstīto prēmiju apjoma izmaiņām

N.p. k.	Radītājs	Gads					Eksperta prognoze 2020.gadam				
		2009	2010	2011	2012	2013	\bar{x}	σ	Mo	Me	Rv
1.	Kopējais prēmiju parakstītais apjoms, milj. EUR	315	267	191	281	314	328,1	110,6	250	320	360
2.	Izdevumi apdrošināšanai uz 1 cilvēku, EUR	147	128	93	137	155	167,6	66,2	170	170	205

Datu avots: autores veidota tabula, izmantojot aptaujas rezultātus

Arī prognoze par izdevumu apdrošināšanai izmaiņām atšķirās: starpība starp mazākiem un lielākiem prognozējamiem izdevumiem sastāda 205 EUR, vidējais ekspertvērtējums 167,6 EUR. Zīmīgi, ka daži eksperti, kas prognoze kopēja prēmiju apjoma samazināšanos, uzskata, ka izdevumi apdrošināšanai uz 1 cilvēku pieaugs. Iespējams, ka tas ir saistīts ar iedzīvotāju skaita samazināšanos⁸⁰.



3.3. att. Kopējā prēmiju parakstīta apjoma un izdevumu apdrošināšanai ekspertu prognoze

Datu avots: autores veidotais attēls, izmantojot aptaujas rezultātus

⁸⁰Pastāvīgo iedzīvotāju skaits pēc dzimuma gada sākumā. Centrālās statistikas pārvaldes datubāze. Pieejams: http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/Sociala/Sociala__ikgad__iedz__iedzskaits/IS0021.px/table/tableViewLayout1/?rxid=cdb978c-22b0-416a-aacc-aa650d3e2ce0

Ekspertu prognoze par apdrošināšanas veidu īpatsvara izmaiņām Latvijas apdrošināšanas tirgū

Apkopojot eksperta prognozes par apdrošināšanas veidu īpatsvara izmaiņām Latvijas apdrošināšanas tirgū var secināt, ka eksperti uzskata, ka šobrīd līderis pēc parakstīta prēmijas apjoma – dzīvības apdrošināšana – zaudēs savas līderpozīcijas, vidējais ekspertvērtējums ir 17.5 % ar standartnovirzi 5,07, turklāt viens no ekspertiem uzskata, ka dzīvības apdrošināšana 2020.gadā aizņems tikai 7% no kopēja apdrošināšanas tirgu, kas izskaidro variācijas amplitūdas lielumu - 18.

Ekspertu lielākā daļa prognozē, ka savu tirgus daļu palielinās KASKO apdrošināšana un sasniegs pirms krīzes rezultātu (vidējais ekspertvērtējums 20,5%, moda – 23%) (3.7. tabula). Pēc autores novērojumiem, KASKO apdrošināšanā ir redzamas divas tendences: no vienas puses, sākot ar 2011.gadu pamazām sāk palielināties no salona iegādāto transportlīdzekļu skaits⁸¹ (līzinga gadījumā, atkarība no termiņa KASKO ir jādrošina vidēji 5 gadi), no otras puses tikpat strauji palielinās 7-8 gadu vecu automašīnu skaits, šajā gadījumā transportlīdzekļa īpašnieks vai pieņem lēmumu neiegādāties KASKO, kas samazina parakstīto prēmiju apjomu un veida īpatsvaru tirgū, vai katru gadu iegādāties apdrošināšanu, kas arī ar katru gadu ietekmēs prēmiju apjomu mašīnas vērtības krituma dēļ.

3.7. tabula

Ekspertu prognožu apkopjoša tabula par apdrošināšanas veidu īpatsvara izmaiņām Latvijas apdrošināšanas tirgū

N.p. k.	Apdrošināšanas veids	Īpatsvars tirgū, %			Eksperta prognoze 2020.gadam				
		2005. gads	2009. gads	2013. gads	\bar{x}	σ	Mo	Me	Rv
1.	Sauszemes transporta apdrošināšana	28,96	21,17	19,00	20,5	4,472	23	21,50	13
2.	Obligātā transporta īpašnieku CTA	18,44	20,97	15,97	18,2	3,061	18	18,25	11
3.	Īpašuma apdrošināšana	15,09	13,93	14,35	14,2	1,411	15	14,50	4
4.	Veselība apdrošināšana	15,57	17,03	17,14	16,8	4,345	-	16,75	15
5.	CTA	4,40	6,80	3,04	3,8	2,263	2	3,50	7,5
6.	Dzīvība apdrošināšana	6,97	13,79	21,62	17,5	5,066	17	17,50	18
7.	Kravas apdrošināšana	1,56	0,59	1,44	1,8	0,606	2	1,95	2
8.	Nelaiemes gadījumu apdrošināšana	2,17	1,74	2,45	3,1	1,283	5	2,75	3
9.	Palīdzības apdrošināšana	2,05	1,69	2,29	1,9	0,691	3	2,00	2
10.	Pārējie	4,79	2,29	2,99	2,2	0,864	2	2,00	2,5
	Kopā:	100,00	100,00	100,00					

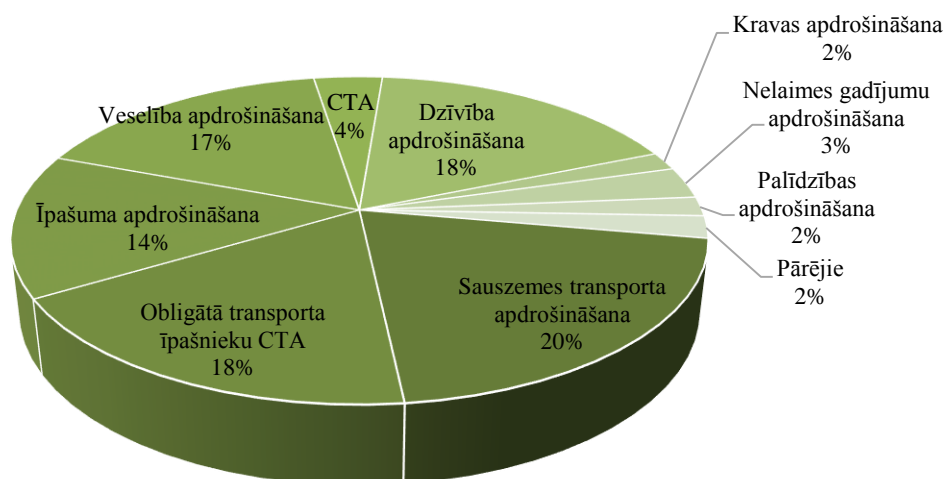
Datu avots: autores veidota tabula, izmantojot aptaujas rezultātus

⁸¹Reģistrēto vieglo automobiļu sadalījums pēc izlaides gada. Centrālās statistikas pārvaldes datubāze. Pieejams:http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/transp/transp__ikgad__transp/TR0110.px/table/tableViewLayout1/?rxid=cdbc978c-22b0-416a-aacc-aa650d3e2ce0

Būtiski atšķirās ekspertu prognozes attiecībā uz veselības apdrošināšanu –divi eksperti uzskata, ka šis veids strauji samazinās savu tirgus daļu, tā būs mazāka nekā 2005.gada rezultāts, savukārt 4 eksperti prognozē palielinājumu, optimistiskākais variants – 25% no tirgus.

Autore uzskata, ka tik lielu īpatsvaru ir iespējams sasniegt tikai attīstot veselības apdrošināšanu fiziskām personām, bet ņemot vērā, ka šis produkts šobrīd ir dārgs, nav rentabls, kā arī nav priekšnoteikumu to attīstībai, šī veida tirgus daļas palielināšana gandrīz par 9% ir mazticama.

3.4. attēlā ir atspoguļota ekspertu prognoze par apdrošināšanas veidu īpatsvara izmaiņām Latvijas apdrošināšanas tirgū pēc vidēja vērtējuma. Uzskatāmi ir redzams, ka būtiski samazināsies dzīvības apdrošināšanas īpatsvars, palielināsies KASKO un OCTA apdrošināšana, pārējie veidi/veidu grupās pēc ekspertu vidēja vērtējuma būtiski nemainīsies.



3.4. att. Ekspertu prognoze par apdrošināšanas veidu īpatsvara izmaiņām Latvijas apdrošināšanas tirgū 2020.gadā

Datu avots: autores veidota tabula, izmantojot aptaujas rezultātus

2020.gadā apdrošināšanas tirgu potenciāla apgūšanas iespēju vērtējums

Darba autore, izmantojot datu aplenkuma analīzes metodi (DEA – *data envelopment analysis*) grafisku attēloja Latvijas potenciālu, lai aprēķinātu Latvijas atpalicību no Eiropas attīstītām valstīm, potenciāla noteikšanai tika izmantoti vairāki faktori ar datiem par 2013. gadu:

1. Īpašuma apdrošināšana

1.1. IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)

1.2. Izdevumi mājokļa uzturēšanai uz 1 iedzīvotāju (1640,40 EUR)

2. *Veselības apdrošināšana*
 - 2.1. IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)
 - 2.2. Izdevumi veselībai uz 1 iedzīvotāju (729,76 EUR)
3. *Dzīvības apdrošināšana*
 - 3.1. IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)
 - 3.2. Nāves gadījumu skaits no nelaimes gadījumiem uz 100000 iedzīvotājiem (8,6 gadījumi)
4. *Transporta apdrošināšana*
 - 4.1. IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)
 - 4.2. Reģistrēto jauno transportlīdzekļu skaits uz 1000 iedzīvotājiem (7 transportlīdzekļi)

Ekspertiem tika izvirzīts nosacījums, ka faktors, pēc kura jāvērtē potenciāla apgūšanas iespējas, līdz 2020.gada būtiski nemainīsies. 3.8. tabulā ir apkopoti ekspertu vērtējumi.

3.8. tabula

Ekspertu vērtējumu apkopjoša tabula par tirgu potenciāla apgūšanas iespējam

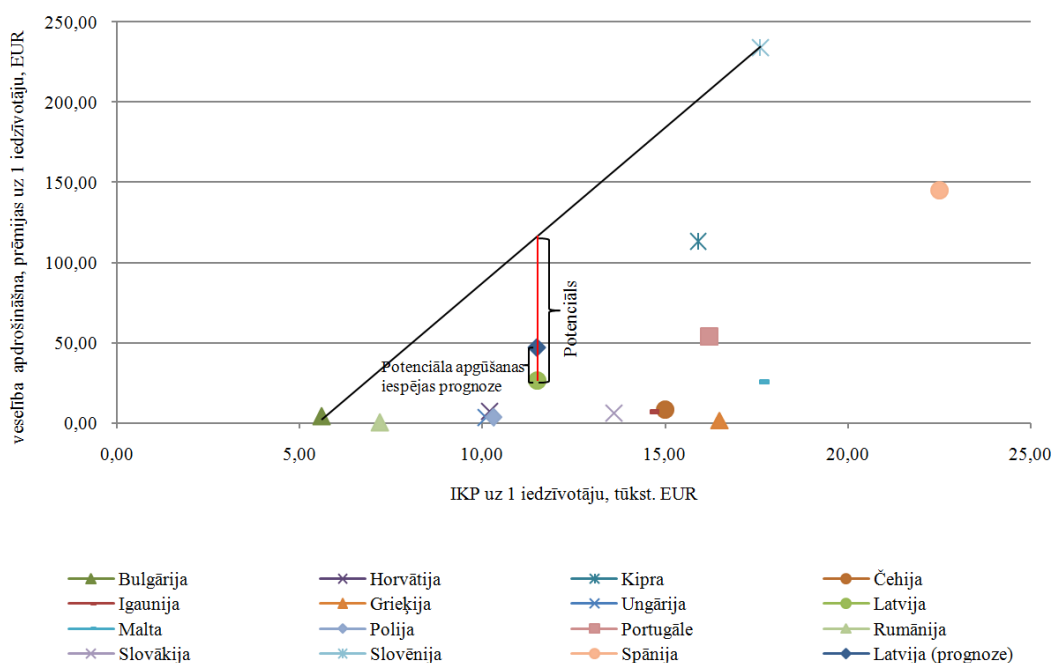
N.p.k.	Apdrošināšanas veids	Apdrošināšanas prēmijas uz 1 iedzīvotāju Latvijā EUR	Pie esoša faktora līmeņa Latvijas atpalcība no Eiropas attīstītām valstīm %	Ja faktors būtiski nemainās, par cik procentiem apdrošināšanas veids var apgūt potenciālu 2020.gadā					
				Eksperta prognoze 2020.gadam					
				\bar{x}	σ	Mo	Me	Rv	
1.	<i>Īpašuma apdrošināšana</i>								
	Pēc faktora: IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)	22,68	70	7,0	4,873	10	7	16	
	Pēc faktora: Izdevumi mājokļa uzturēšanai uz 1 iedzīvotāju (1640,40 EUR)		74	7,5	6,576	5	6	22	
2.	<i>Veselības apdrošināšana</i>								
	Pēc faktora: IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)	26,93	82	13,5	7,106	-	12	22	
	Pēc faktora: Izdevumi veselībai uz 1 iedzīvotāju (729,76 EUR)		51	12,6	10,037	7	7,5	31	
3.	<i>Dzīvības apdrošināšana</i>								
	Pēc faktora: IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)	34,01	93	5,0	2,291	5	5	7	
	Pēc faktora: Nāves gadījumu skaits no nelaimes gadījumiem uz 100000 iedzīvotājiem (8,6 gadījumi)		99	4,8	3,192	4	4	12	
4.	<i>Transporta apdrošināšana</i>								
	Pēc faktora: IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)	54,56	58	4,5	3,082	3	3,5	11	
	Pēc faktora: Reģistrēto jauno transportlīdzekļu skaits uz 1000 iedzīvotājiem (7 transportlīdzekļi)		60	5,4	5,195	2	4,5	18	

Datu avots: autore veidota tabula, izmantojot aptaujas rezultātus

Prognozējot potenciāla apgūšanas iespējas, ekspertu vērtējumi būtiski atšķīrās, vienīgais veids, kur ekspertu prognoze ir līdzīga ir dzīvības apdrošināšana: pie faktora IKP uz vienu iedzīvotāju, potenciāla apgūšanas iespējas eksperti prognozē robežās no 2% līdz 9%, vidējais ekspertvērtējums un visbiežāk prognozējama iespēja – 5%; pie faktora nāves gadījumu skaits no nelaiemes gadījumiem uz 100000 iedzīvotājiem – vidējais ekspertvērtējums ir 4,8%, prognozes intervāls no 0 līdz 12%.

Transporta apdrošināšanai ir viszemākais atpalcības līmenis pēc abiem faktoriem, eksperti līdz 2020.gadam prognozē, ka veids apgūst potenciālu vidēji par 5%. Ņemot vērā, ka visbiežāk sastopama potenciāla apgūšanas prognoze pēc reģistrēto jauno transportlīdzekļu skaita ir 2%, vērtējums tika prognozēts robežās no 0% līdz 18%, var pieļaut, ka nākotnes prognoze nav tik optimistiska, ka rada vidējais vērtējums.

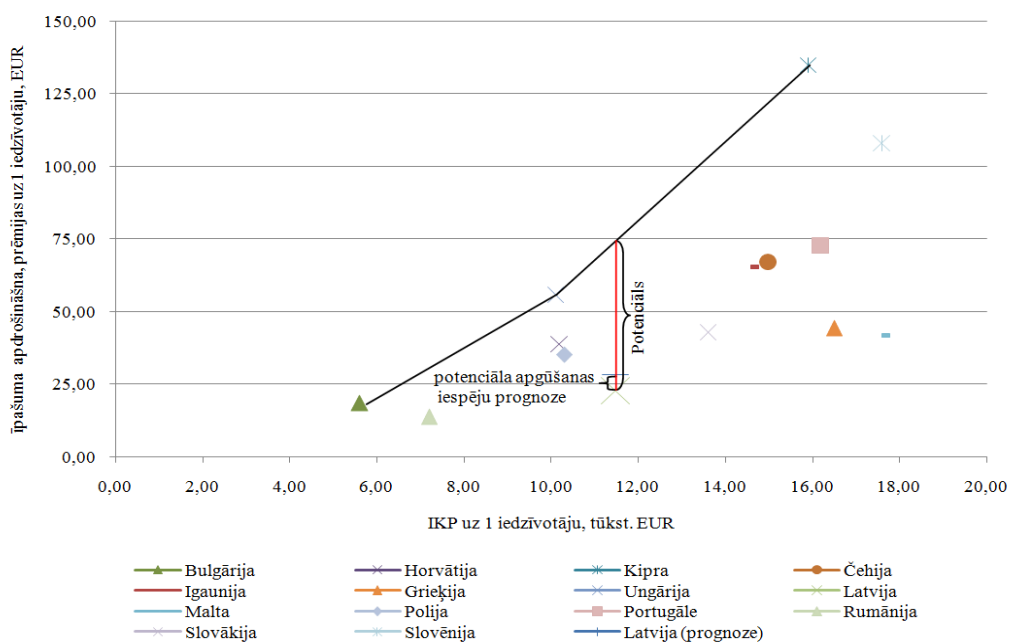
Lielāka datu izkliede ap vidēju ekspertvērtējumu ir veselības apdrošināšanas (pēc izdevumiem veselībai uz 1 iedzīvotāju) potenciāla apgūšanas vērtējumā – 10,04 ar variācija amplitūdu 31%. Arī pēc faktora IKP uz vienu iedzīvotāju vērtējuma variācijas amplitūda ir liela: pie pesimistiskākā varianta veids varēs apgūt potenciālu pa 5% procentiem, pie optimistiskākā – pa 27%, vietējais ekspertvērtējums - 13,5%. (3.5.att.). Te ir jāatzīmē, ka eksperts, kas visos jautājumos prognozē tirgus attīstības tempu samazināšanos un stagnāciju, uzskata, ka visveiksmīgāk apgūt potenciālu varēs tieši veselības apdrošināšana.



3.5. att. Veselības apdrošināšanas veida potenciāla apgūšanas iespējas pēc faktora: IKP uz 1 iedzīvotāju

Datu avots: autores veidotais attēls, izmantojot aptaujas rezultātus un Eurostat statistikas datus

Īpašuma apdrošināšanā var sagaidīt pozitīvas izmaiņas, pēc ekspertu vidējās prognozes īpašuma apdrošināšana pēc IKP uz 1 iedzīvotāju var apgūt potenciālu vidēji par 7%, pēc izdevumiem mājokļa uzturēšanai – par 7,5% (3.6.att.). Taču ir jāatzīmē, ka viens no ekspertiem prognozē, ka īpašuma apdrošināšanas veida atpalcība no Eiropas attīstītām valstīm palielināsies par 2%.



3.6. att. Īpašuma apdrošināšanas veida potenciāla apgūšanas iespējas pēc faktora: IKP uz 1 iedzīvotāju

Datu avots: autore veidotais attēls, izmantojot aptaujas rezultātus un Eurostat statistikas datus

Balstoties uz eksperta prognozēm, autore sastādīja apkopojošu tabulu ar ekspertu prognozētājām prēmijām uz 1 iedzīvotāju 2020.gadā.

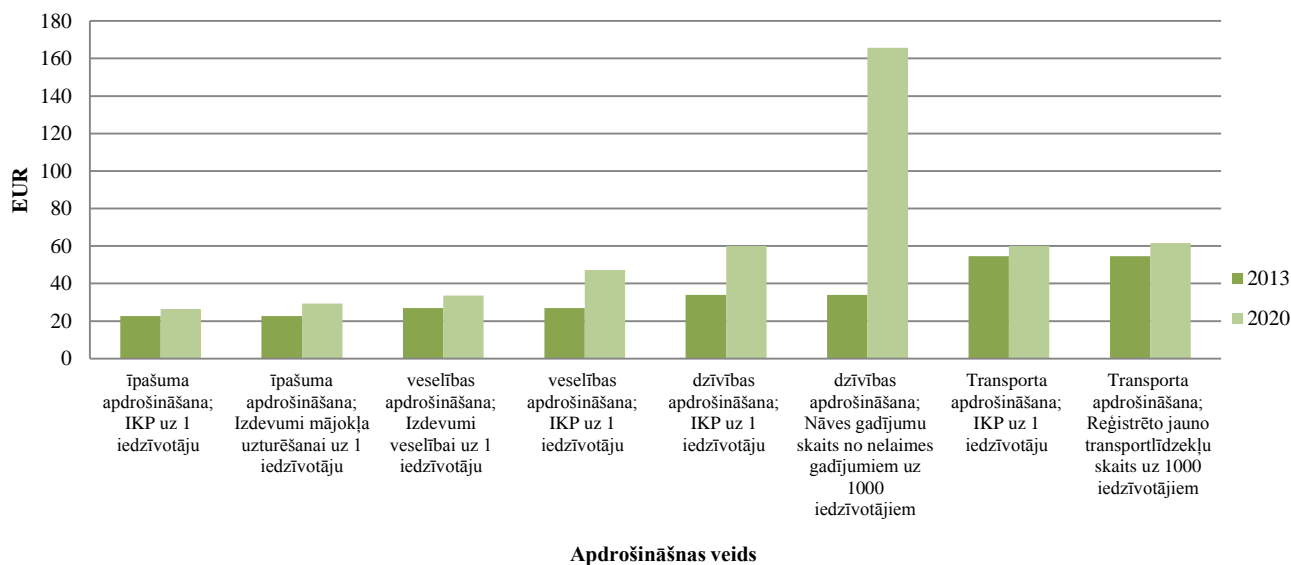
3.9. tabula

Ekspertu prognožu apkopojoša tabula par apdrošināšanas prēmiju izmaiņām

N.p.k.	Apdrošināšanas veids	Apdrošināšanas prēmijas uz 1 iedzīvotāju Latvijā 2013.gads EUR	Apdrošināšanas prēmijas uz 1 iedzīvotāju Latvijā prognoze 2020.gads EUR
1.	<i>Īpašuma apdrošināšana</i>		
	Pēc faktora: IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)	22,68	26,50
Pēc faktora: Izdevumi mājokļa uzturēšanai uz 1 iedzīvotāju (1640,40 EUR)	29,31		
2.	<i>Veselības apdrošināšana</i>		
	Pēc faktora: IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)	26,93	47,25
Pēc faktora: Izdevumi veselībai uz 1 iedzīvotāju (729,76 EUR)	33,61		
3.	<i>Dzīvības apdrošināšana</i>		
	Pēc faktora: IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)	34,01	60,00
Pēc faktora: Nāves gadījumu skaits no nelaimes gadījumiem uz 100000 iedzīvotājiem (8,6 gadījumi)	165,74		
4.	<i>Transporta apdrošināšana</i>		
	Pēc faktora: IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)	54,56	60,07
Pēc faktora: Reģistrēto jauno transportlīdzekļu skaits uz 1000 iedzīvotājiem (7 transportlīdzekļi)	61,61		

Datu avots: autore veidota tabula, izmantojot aptaujas rezultātus

Eksperti prognozēja, ka dzīvības apdrošināšanas veids 2020.gadā varēs apgūt potenciālu vidēji par 4,8%. Ņemot vērā, ka Eiropas attīstītājās valstīs (Dānija, Somija, Apvienotā Karaliste) vidējās prēmijas uz vienu iedzīvotāju ir 2000 – 3000 EUR apmērā (sk.pielikums), potenciāla apgūšana par 4,8% izskaidro prēmiju pieaugums līdz 165,74 EUR uz 1 iedzīvotāju (3.7. att.).



3.7. att. Ekspertu prognozes par apdrošināšanas prēmiju izmaiņām

Datu avots: autores veidotais attēls, izmantojot aptaujas rezultātus

Ir jāpiebilst, ka 2011.gadā AAS „Ergo” veica pētījumu par Baltijas valstu iedzīvotāju paradumiem un attieksmi pret apdrošināšanu, aptaujāti tika 3826 respondenti. Izradījās, ka 32% Latvijas mājsaimniecībām nav nevienas apdrošināšanas polises, 25% ir viena apdrošināšanas polise. Divas polises ir 18% Latvijas mājsaimniecību, trīs vai četras polises – 16%, vairāk nekā četras polises ir 9% mājsaimniecību, savukārt citās Eiropas valstīs uz vienu mājsaimniecību ir vidēji no 5 līdz 7 apdrošināšanas polisēm. Pētījuma dati liecina, ka Latvijas iedzīvotāji, ja būtu iespēja, kā primāro izvēlētos īpašuma apdrošināšanu – 63% mājsaimniecību, kā nākamo Latvijas iedzīvotāji izvēlētos apdrošināt veselību – 60%. Pēc pētījuma datiem kā trešā izvēle mūsu valsts iedzīvotājiem būtu KASKO polises (36% mājsaimniecību). Vairāk nekā puse (56%) pētījuma respondentu norādījuši, ka viens no svarīgākajiem iemesliem polises iegādei ir drošības sajūta, turklāt 24% aptaujāto respondentu atzinuši, ka polises iegādājušies kredītiestādes prasību dēļ.⁸²

⁸² Apdrošināšanas brokeru sabiedrība Eurorisk Latvia. Pieejams: <http://www.abcpolise.lv/apdrosinasana/petijumi/vairak-neka-pusei-latvijas-majsaimniecibu-ir-tikai-viena-apdrosinasanas-polise/>

Veiktais apdrošināšanas tirgus potenciāla pētījums parāda, ka par galveno tirgus attīstību kavējušo ārējo faktu eksperti atzīst klientu nespēju kompleksi novērtēt piedāvāto pakalpojumu atšķirības. Apdrošināšanas produkts ir ļoti komplicēts un specifisks, līdz ar to noteikums "jo lētāk, jo labāk" nedarbojas. Lēmuma pieņemšanā vadoties tikai pēc prēmijas lieluma, klients pats neapzināti iznīcina apdrošināšanas vietējo tirgu. Veselīga konkurence stimulēs tirgus attīstību - kā piemēru var minēt izmaiņas apdrošināšanas noteikumos: polisē bez piemaksas ir iekļauts papildus risks (lai tas būtu hidrotrieciens KASKO polisē), ņemot vērā pēdējos laika apstākļus, klienti labprāt saņemtu pa brīvu papildus segumu un izvēlētos kompāniju, kur tas ir piedāvāts (ar nosacījumu, ka prēmijas būtiski neatšķirās visās kompānijās), šī veida klienta rīcība ietekmēs konkurentu uzvedību, viņi mēģinās izstrādāt alternatīvo variantu, iespējams arī ieviest atsevišķu apdrošināšanas produktu, kā rezultātā tirgus attīstība ies uz augšu.

Par vienu no būtiskākiem tirgus attīstību kavējošiem faktoriem eksperti – speciālisti atzīst ekonomiskās situācijas pasliktināšanos valstī. Apdrošināšanas tirgus izaugsme ir saistīta ar iedzīvotāju maksātspējas pieaugumu un banku kreditēšanas apjomiem, kas savukārt ir tieši atkarīga no valsts ekonomiskā klimata. Turklāt darba autore nepiekrīt ekspertu vairākumam, ka nodokļu atvieglojumu trūkums nav tirgus būtiski ietekmējošs faktors - nacionālā tirgus attīstības perspektīvas ir nosacītas ar ekonomisko situāciju, iedzīvotāju ienākumu līmeni un stimulējošo nodokļu sistēmu. Tieši nodokļu sistēma var stimulēt apdrošināšanas veida attīstību, vai savaldīt procesu. Ja valsts izstrādātu un atbalstītu programmu, kuras ietvaros darba devējs investētu darbinieku pensijā un šī programma 100% neapliekas ar nodokļiem, tas liek aizdomāties darbiniekiem par investīcijām šajā jomā.

Tika secināts, ka tirgus attīstību kavējušo iekšēju faktoru grupā par noteicošu faktoru eksperti novērtēja apdrošināšanas tarifu tendenci uz dempingu. Šī faktora ietekmi vairāk izjūt pārdošanas speciālisti, un aģenti, atšķirībā no brokeriem, kuru pienākums piedāvāt klientam labāko un klientam izdevīgāko produktu, aģents nevar piedāvāt konkurētspējīgu prēmiju, kā rezultātā tiek zaudēts darījums, dažreiz arī zaudēts klients ar visu savu portfeli, apdrošināšanas polišu koncentrācija vienā apdrošināšanas sabiedrībā kavē apdrošināšanas tirgus attīstību.

Par svarīgiem faktoriem tika novērtēti arī neracionāli izvēlēta mārketinga komunikācija ar klientiem un uzticības trūkums apdrošināšanas kompānijām no juridisko un fizisko personu puses. Šie divi faktori ietekmē viens otru – klientam vēl atmiņā palika stereotips, ka apdrošināšana tas ir dārgi, neefektīvi un bezjēdzīgi, klientam nav izskaidroti viņa ieguvumi. Ir redzams, ka apdrošināšanas kompānijas aktīvi pielieto mārketingu pārdošanas stimulēšanai, bet pasākumi ir virzīti uz apdrošināšanas sabiedrības tēla atpazīstamības attīstību un sava produkta uzslavēšanu, nevis uz sabiedrības (iedzīvotāju) domu maiņu par apdrošināšanu kā tādu.

Par trim būtiskākiem faktoriem, kas ietekmē klienta pakalpojuma izvēli visās trīs veidu grupās (īpašuma, civiltiesiskā un personu apdrošināšana) eksperti atzīst polises prēmijas lielumu, piešķirtās atlaides lielumu un atlīdzības izskatīšanas un izmaksas ātrumu. Taču mazāk svarīgs faktors ir apdrošināšanas sabiedrības finansiālais stāvoklis, jādomā, ka klients izvēlējoties lētāku piedāvājumu un cerot uz ātru un zaudējumam atbilstošu atlīdzību, noslēdzot polisi neņem vērā uzņēmuma atlīdzības izmaksāšanas iespējas.

Pozitīvi ir jāvērtē fakts, ka eksperti prognozē optimistiskas izmaiņas apdrošinātas tirgū: tika prognozēts, ka 2020.gadā vidēji par 5% palielināsies pārākstītos prēmiju apjoms, sasniedzot 328,1 mlj EUR, turklāt prēmijas pieaugums uz vienu iedzīvotāju vidēji sastādīs 8%, sasniedzot 167,80 EUR.

Apkopojot eksperta prognozes, 2020.gadā notiks būtiskas izmaiņas apdrošināšanas veidu tirgus daļās, līderpozīcijas ieņems KASKO un OCTA apdrošināšana, savukārt dzīvības apdrošināšanas tirgus daļa samazināsies. Eksperti prognozē, ka īpašuma apdrošināšanas tirgus daļa paliks 2013.gada līmenī, līdz ar to liela uzmanība ir jāpievērš tieši šim veidam, jo īpašuma apdrošināšanai ir liels potenciāls Latvijas tirgū.

Ekspertu apkopotās prognozes liecina, ka Latvijas apdrošināšanas tirgum ir liels potenciāls – lielākais potenciāls ir dzīvības apdrošināšanai, savukārt lielākas apgūšanas iespējas ir veselības apdrošināšanai.

Pateicoties ekspertu sniegtajiem vērtējumiem ir izdevies novērtēt apdrošināšanas tirgu atpalcību no Eiropas attīstītājām valstīm, to ietekmējošos faktoros un izstrādāt Latvijas apdrošināšanas tirgus potenciāla apgūšanas pasākumus:

No valsts puses:

- Ir jāizstrādā no valsts puses atbalstāmo obligāto dzīvības apdrošināšanu.
- Jāizveido valsts aptauju neatkarīga portālā ar mērķi noskaidrot un izpētīt īstas un aktuālas Latvijas iedzīvotāju vajadzības pēc apdrošināšanas, jāizprot iemesls kāpēc potenciālām klientam nav apdrošināšanas polises.

No tirgus dalībnieku puses:

- Pamatojoties uz izstrādātu likumdošanu ievest jaunus apdrošināšanas produktus, kas ir vajadzīgi un saprotami klientiem.
- Jālauž iedzīvotāju stereotipi, kas izveidojas vairāku desmitu gadu laikā, rīkojot pasākumus, apdrošināšanas produkta statusa celšanai.

- Aģentiem, apdrošināšanas speciālistiem jāmeklē kompromiss un jāņem vērā gan apdrošināšanas sabiedrības intereses gan arī klientu vēlmes.
- Apdrošināšanas speciālistiem ir jāizmanto obligātus apdrošināšanas veidus kā katalizatorus brīvprātīgo veidu portfeļa attīstībai.
- Jāpilnveido esošie apdrošināšanas produkti - par pieejamu samaksu obligātajos veidos eksportēt brīvprātīgo apdrošināšanas veidu elementus, tādā veida rast klientam saprašanos par nepieciešamību pēc pilnīgāka iespējamo risku seguma iegādi.
- Apdrošināšanas sabiedrībām, ar vai bez valsts palīdzības, jāizstrādā privilēģijas kampaņas: pie „virtuāla” pakalpojuma (apdrošināšanas līguma iegāde) jāpievieno „reālais” pakalpojums, no kā klients uzreiz var gūt labumu.
- Esošo klientu lojalitātes celšanai, apdrošināšanas aģentiem jāiesaistās atlīdzības izmaksu procesā, jāsniedz konsultācijas pareizai rīcībai un neļaut klientiem justies pamestiem iestājoties apdrošināšanas gadījumam.
- Jāizstrādā dažādu iedzīvotāju grupām finansiāli pieejamus apdrošināšanas produktus.
- Ar mērķi samazināt dempinga ietekmi uz klienta rīcību, apdrošināšanas sabiedrībām, aprēķinot apdrošināšanas prēmiju ņemt vērā gan tarifa likmi, gan risku, gan attiecību „noteikumi – atlīdzības izmaksas ātrums - prēmija”.

REZULTĀTI UN DISKUSIJA

Ņemot par pamatu statistikas datu avotus par Latvijas un Eiropas tirgu attīstības tendencēm un ekspertu aptaujas rezultātus, tika izpētīts apdrošināšanas tirgus potenciāls – tā apgūšanas iespējas, faktori, kurus nepieciešams ņemt vērā piedāvājot apdrošināšanas pakalpojumus un faktori, kas kavē apdrošināšanas tirgus attīstību.

Izpētes laikā pierādījās, ka apdrošināšanas tirgus attīstība liela mērā ir atkarīga no klienta izpratnes līmeņa par apdrošināšanas nepieciešamību, kā arī no klienta prasmēm kompleksi izvērtēt piedāvājumus, turklāt tika secināts, ka Latvijas apdrošināšanas tirgus atpalcība no Eiropas attīstītajā valstīm, atkarībā no apdrošināšanas veida, ir lielākā par 50%. Veiktās ekspertu aptaujas apkopotie rezultāti deva autorei iespēju izstrādāt priekšlikumus un pasākumus Latvijas apdrošināšanas tirgus potenciāla apgūšanai.

Veicot pētījumu par apdrošināšanas tirgus attīstību ietekmējošiem faktoriem un potenciāla izvērtēšanu, autorei neizdevās atrast līdzīgus pētījumus, lai novērtētu un salīdzinātu autores iegūto rezultātu atbilstību reālajam Latvijas apdrošināšanas tirgus stāvoklim.

Jautājumi diskusijai:

1. Kā mazāk svarīgu apdrošināšanas tirgus attīstību kavējušo ārējo faktoru eksperti novērtēja politisku situāciju un attiecības ar kaimiņvalstīm. Autore šīm vērtējumam nepiekrīt, jo attiecību pasliktināšana ar kaimiņvalstīm galvenokārt skars transporta un loģistikas nozari - daļa loģistikas uzņēmumu ir saistīti ar Latvijas austrumu kaimiņvalstu tirgiem, ekonomiskā aktivitāte un kā rezultāta apdrošināšanas tirgus attīstība, ir atkarīga no globāliem politiskiem lēmumiem.

2. Par mazāk svarīgu apdrošināšanas tirgus attīstību kavējušo iekšējo faktoru eksperti atzīmēja apdrošināšanas sabiedrību nespēju piedāvāt klientiem pakalpojumu komplektu. Pēc autores domām šim faktoram ir jāpievērš lielāka uzmanība, jo vairākas kompānijas sava darbībā izmanto „darījuma” stratēģiju, t.i., klienta rentabilitāti novērtē nevis kompleksā, bet atsevišķi pēc katra apdrošināšanas veida, kā rezultātā viens klients ir piespiests noslēgt līgumus vairākās kompānijās.

SECINĀJUMI UN PRIEKŠLIKUMI

Pamatojoties uz pētījuma rezultātiem autore *secina*:

1. Eiropas apdrošināšanas tirgus ir lielākais pasaulē pēc parakstītiem prēmiju apjomiem - apdrošināšana Eiropas valstīs ir viens no galvenajiem instrumentiem, kas nodrošina ekonomikas attīstību un stabilitāti. Pasaules lielākās apdrošināšanas sabiedrības ir finanšu pakalpojumu galvenie virzītāji pasaules tirgū.
2. Jaunā apdrošināšanas sabiedrību uzraudzības sistēma - Maksātpēja II - palīdzēs uzlabot apdrošināšanas nozares stabilitāti, paaugstināt apdrošinājuma ņēmēju aizsardzību un nostiprināt apdrošināšanas tirgu.
3. Neskatoties uz to, ka ES dalībvalstu apdrošināšanas tirgi attīstās sarežģītās ekonomiskās apstākļos kopējie parakstītu prēmiju apjomi pieaug, 2013.gadā sasniedzot 1 116 833 mln EUR.
4. Eiropas attīstītajās valstīs dominē galvenokārt dzīvības apdrošināšana, savukārt nedzīvības apdrošināšanas segmentā līderpozīcijas ieņem transporta, īpašuma un veselības apdrošināšana.
5. Dzīvības apdrošināšana var būt ar vai bez uzkrājuma, uzkrājamo dzīvības apdrošināšanu piedāvā ar lielākajām komercbankām saistītas dzīvības apdrošināšanas sabiedrības, Eiropas dzīvības apdrošināšanas tirgū par galveno pakalpojumu sniedzēju tika atzīta bankas apdrošināšana. Nedzīvības apdrošināšanas tirgū galvenais pārdošanas kanāls – apdrošināšanas aģenti.
6. Latvijas apdrošināšanas tirgū ir vērojams parakstīto prēmiju apjoma pieaugums, kā arī parakstīto prēmiju īpatsvara pieaugums kopējā IKP struktūrā, taču pirms ekonomiskās lejupslīdes apjomi vēl nav sasniegti.
7. Dzīvības apdrošināšanas prēmiju apjomiem Latvijas apdrošināšanas tirgū ir tendence palielināties, 2013.gadā aizņemot lielāku tirgus daļu apdrošināšanas tirgū – 21%. Pieaugums ir izskaidrojams ar to, ka mūsdienu sabiedrība ir pārorientējusies uz ieguldījumiem ar augstākām peļņas iespējam, turklāt, hipotekārā kredīta ņēmēji, ar mērķi pasargāt savu ģimeni no parādiem, drošina savu dzīvību pa labu kredītiestādei.
8. Pavisam cita situācija ir vērojama KASKO apdrošināšanas segmentā, atmaksājot līzingu, KASKO apdrošināšana vairs nav obligāts veids un sadarbība ar apdrošināšanas kompāniju dažkārt tiek pārtraukta, turklāt, samazinoties transportlīdzekļa vērtībai, samazinās arī

KASKO prēmija, bet ņemot vērā ka katru gadu pieaug reģistrēto jaunu transportlīdzekļu skaits, kopumā KASKO parakstītās prēmijas ir vērojama pieauguma tendence.

9. Ņemot vērā, ka šobrīd veselības apdrošināšanu piedāvā pārsvarā juridiskām personām, parakstīto prēmiju apjoma pieaugums ir izskaidrojams ar to, ka mūsdienās veselības apdrošināšana ir kļuvusi par savdabīgu motivācijas instrumentu, ko darba dēvēji uzsver piedāvājot darbu sava uzņēmumā, turklāt darbiniekiem no apdrošināšanas sabiedrību puses tiek piedāvāta iespēja par papildus prēmiju pašiem polisē iekļaut papildus riskus, kas arī ceļ kopēju veselības apdrošināšanas parakstīto prēmiju apjomu.
10. Pesimistiskākās perspektīvas attiecībā uz pārdošanas apjoma samazinājumu, skar bankas apdrošināšanu, pēdējos 10 gados liels apdrošinātāju skaits pārorientēja savu portfeli tieši uz bankas apdrošināšanu, bet ņemot vērā, ka daudzas bankas apturēja savas kreditēšanas programmas vai pastiprināja kredīta saņemšanas un tālākas dzēšanas prasības, tādā veida samazinot kreditēšanas apjomus, daudzas apdrošināšanas sabiedrības var ciest zaudējumus.
11. Latvijā, salīdzinājumā ar Eiropas valstīm, ir vairāk attīstītas OCTA sistēmas dalībnieku kopējā datu bāzes, jebkurš pēc transportlīdzekļa valsts reģistrācijas numura var atrast atbildīgu apdrošinātāju Latvijas transportlīdzekļu apdrošinātāju biroja mājas lapā, kas būtiski ekonomē apdrošināšanas kompānijas resursus.
12. Arvien vairāk klientu iegādājas apdrošināšanas polises internetā orientējoties tikai pēc viena kritērija - piedāvājuma prēmija, kļūdaini uzskatot, ka cenu kalkulatori ir veikuši arī piedāvātā produkta analīzi.
13. Šobrīd iedzīvotājiem nav brīvu finanšu resursu, plānojot savu budžetu, iedzīvotāji rētos gadījumos atstāj naudu aprobežotai, līdz ar to nepietiekams obligāto apdrošināšanas veidu skaits kavē tirgus attīstību.
14. Par internētā iegādāto polišu pozitīvu aspektu var uzskatīt klientu apmierinātības līmeņa celšanos - klients nav atkarīgs no pārdošanas vietas darba laika, negatīvais aspekts – nepareizi, neprofesionāli noformēta polise negatīvi atspoguļoties uz apdrošināšanas sabiedrības darbības –nepareizi aizpildīts pieteikums var nest zaudējumus kompānijai, vai tieši otrādi palielināt atlīdzību izmaksas atteikumu skaitu, kas rezultātā novedīs pie klientu skaita samazināšanās un negatīvo atsauksmju palielināšanās par apdrošināšanu kā tādu.
15. Papildus ekonomiskiem faktoriem, par apdrošināšanas tirgus attīstību kavējošiem ārējiem faktoriem ir atzīti izpratnes trūkumu par apdrošināšanas nepieciešamību un klienta nespēju kompleksi novērtēt piedāvāto pakalpojumu atšķirības: mūsdienu sabiedrībai pietrūkst zināšanu par apdrošināšanu, līdz ar to apdrošināšanas sabiedrībām ir grūti piesaistīt jaunus,

līdz šim nekur neapdrošinātus klientus, bet pastāvīgi klienti, zaudējot nepieciešamību apdrošināties atteicas no apdrošinātāju pakalpojumiem.

16. Ekspertu vairākums uzskata, ka faktors „Politiskā situācija un attiecības ar kaimiņvalstīm” neietekmē tirgus attīstību, bet šo faktoru nedrīkst izslēgt no tirgus attīstību kavējošiem faktoriem- attiecību pasliktināšana ar kaimiņvalstīm galvenokārt skars transporta un loģistikas nozari - daļa loģistikas uzņēmumu ir saistīti ar Latvijas austrumu kaimiņvalstu tirgiem, ekonomiskā aktivitāte un kā rezultāta apdrošināšanas tirgus attīstība, ir atkarīga no globāliem politiskiem lēmumiem.
17. Vairāku apdrošināšanas sabiedrību tendence uz dempingu jāuzskata par vienu no svarīgākiem tirgus attīstību kavējošiem faktoriem, jo dempings var nest zaudējumus gan atsevišķām apdrošināšanas sabiedrībām, gan nozarei kopumā.
18. Mūsdienās arvien grūtāk runāt par klientu lojalitāti, lēmuma pieņemšana ir spontāna un balstās galvenokārt uz prēmijas lielumu, bet tirgū zemāka prēmija dažreiz nav ekonomiski pamatota un citām apdrošināšanas sabiedrībām ir jāpieņem lēmums vai piedāvāt produktu pēc dempinga cenām jau zinot, ka darījums nesis zaudējumus, vai atteikties no piedāvājuma.
19. Klienti, provocējot apdrošināšanas sabiedrības samazināt prēmijas apmēru, vinnē tikai īstermiņa perspektīvā, ilgtermiņā perspektīvā klienti zaudē.
20. Tirgus attīstību kavē arī nepietiekama apdrošināšanas aģenta ielaistība pārdošanas procesā, noformējot obligātu apdrošināšanu, daudzus klientus var ieinteresēt arī ar saistošiem, brīvprātīgiem veidiem, aģenti iesaistīšanas trūkums veido apdrošināšanas sabiedrībām lielu OCTA portfeli, kas nes zaudējumus.
21. Neatkarīgi no apdrošināšanas veida, polises prēmijas lielums un atlaižu pieejamība ir galvenie faktori, kas nosaka apdrošināšanas pakalpojuma izvēli.
22. Apdrošināšana tiek uzskatīta kā potenciāls labums - klients no iztērētiem līdzekļiem neiegūst redzamu / jūtamam efektu uz produkta iegādes brīdi, līdz ar to noslēdzot apdrošināšanas līgumu, cenšas likt mazākus atlīdzības limitus, lai ietaupīt savus līdzekļus.
23. Par trim būtiskākiem faktoriem, kas ietekmē klienta pakalpojuma eksperti atzīst polises prēmijas lielumu, piešķirtās atlaides lielumu un atlīdzības izskatīšanas un izmaksas ātrumu. Taču mazāk svarīgs faktors ir apdrošināšanas sabiedrības finansiālais stāvoklis, jādodomā, ka klients izvēlējoties lētāku piedāvājumu un cerot uz ātru un zaudējumam atbilstošu atlīdzību, noslēdzot polisi neņem vērā uzņēmuma atlīdzības izmaksāšanas iespējas.
24. Parakstīto prēmijas apjomu ekspertu prognoze 2020.gadam būtiski atšķirās: prognoze ir intervālā no 140 mlj. EUR līdz 500 mlj. EUR, vairāk pieredzējuši eksperti 2020.gadā prognozē parakstīto prēmiju apjomu mazāku, nekā 2012. un 2013.gadā.

25. Eksperti prognozē, ka 2020.gadā samazināsies dzīvības apdrošināšanas īpatsvars tirgū, savukārt savu tirgus daļu palielinās OCTA un KASKO apdrošināšana.
26. Pēdējo gadu laikā ir mainīts apdrošināšanas produktu apkalpošanas un pārdošanas modelis, agrāk klients plānoja darījumi 1 – 2 mēnešus iepriekš, meklēja apdrošināšanas kompāniju vai brokeru un sadarbojas tikai ar vienu konkrētu speciālistu, šobrīd klientam darījums notiek spontāni, bez plānošanas ar izvēles vairākiem variantiem.

Pamatojoties uz iegūtiem rezultātiem, autore izvirza šādus *priekšlikumus*:

1. Valstij ir jāstimulē apdrošināšanas produktu attīstību ar vidējām un lielām apdrošināšanas prēmijām, piemēram, jāizstrādā no valsts puses atbalstāmo obligāto dzīvības apdrošināšanu, kas ļaus pie minimāla polišu skaita izveidot rentablu finanšu portfeli.
2. Apdrošināšanas kompāniju mārketinga nodaļām ir jāveido Online-lekcijas, kuros klientam skaidrotu apdrošināšanas gadījumus, kas iestājas apdrošināšanas kompānijās pusgada - gada griezumā, lai klientam pērkot un maksājot par polisi būtu iespēja pašam redzēt nākotnes riskus, izprast kā tie darbojas un radīt prioritātes kurus riskus iekļaut vai neiekļaut konkrētā polisē, kas savukārt stimulēs pārdošanas apjomu pieaugumu.
3. Apdrošināšanas kompāniju darbiniekiem, veicot izglītojošu programmu, jāstimulē klientus pārorientēties no polises finanšu daļas uz riska seguma un klienta vajadzības daļu, jāskaidro katra riska apdrošināšanas nepieciešamība – ko nozīmē risks, kā viņš darbojas un kāds ieguvums priekš klienta būs, ja apdrošinās šo risku.
4. Apdrošināšanas speciālistiem ir jāizmanto obligātus apdrošināšanas veidus kā katalizatorus brīvprātīgo veidu portfeļa attīstībai.
5. Apdrošināšanas kompāniju riska parakstītājiem un juristiem, ņemot vērā, ka mūsdienu iedzīvotājiem pietrūkst laika un lēmums par apdrošināšanu tiek pieņemts bez iepriekšējas plānošanas, jāveido jaunas pārdošanas platformas, kas neapgrūtina klientu, noformējas maksimāli īsajā laikā, ar klientam saprotamiem noteikumiem.
6. Apdrošināšanas kompāniju darbiniekiem ir jāpilnveido esošie apdrošināšanas produkti - par pieejamu samaksu obligātajos veidos eksportēt brīvprātīgo apdrošināšanas veidu elementus, tādā veidā rast klientam saprašanos par nepieciešamību pēc pilnīgāka iespējamo risku seguma iegādi.

PATEICĪBAS

Autore vēlas izteikt pateicību savai darba vadītājai, Dainai Šķilterei, par atsaucību un atbalstu, prasmi radīt noskaņojumu un iedvesmot darbam, kā arī autore pateicas par sniegtajām konsultācijām un palīdzību maģistra darba izstrādāšanas procesā.

Autore pateicas savam kolēģim, Mariusam Gaļkevičam, par atbalstu, sapratni, praktiskiem un vērtīgiem padomiem.

Liels paldies LU studiju metodiķei Lailai Lisenko par atbalstu izmisuma brīžos.

Autore ir pateicīga savai ģimenei par morālo atbalstu un pacietību.

LITERATŪRAS SARAKSTS

LR likumi

1. LR Finanšu un kapitāla tirgus komisijas normatīvie noteikumi Nr.113. *Licenču apdrošināšanas veikšanai izsniegšanas, atsevišķu apdrošinātāju darbību reglamentējošo atļauju saņemšanas, dokumentu saskaņošanas un informācijas sniegšanas normatīvie noteikumi.2009.* [tiešsaiste] – [atsauce 29.04.2015] Pieejams:<http://likumi.lv/doc.php?id=198516>
2. LR likums *Apdrošināšanas sabiedrību un to uzraudzības likums.* [tiešsaiste] – [atsauce 02.02.2015]Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=48895>
3. LR likums *Apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas starpnieku darbības likums.* [tiešsaiste] – [atsauce 11.03.2015]Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=104830>
4. LR likums *Par iedzīvotāju ienākuma nodokli.* [tiešsaiste] – [atsauce 11.03.2015]Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=56880>
5. LR likums *Patērētāju tiesību aizsardzības likums.*[tiešsaiste] – [atsauce 11.03.2015]Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=23309>
6. LR MK noteikumi Nr.340 *Noteikumi par apdrošināšanas atlīdzības apmēru un aprēķināšanas kārtību par personai nodarītajiem nemateriālajiem zaudējumiem.* 2014. [tiešsaiste] – [atsauce 18.02.2015.] Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=267451>
7. LR MK noteikumi Nr.1080 *Transportlīdzekļu reģistrācijas noteikumi.* 2010. [tiešsaiste] – [atsauce 02.05.2015.] Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=222145>

Statistisko datu avoti

8. Pastāvīgo iedzīvotāju skaits pēc dzimuma gada sākumā. Centrālās statistikas pārvaldes datubāze [tiešsaiste] – [atsauce 15.05.2015.] Pieejams: http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/Sociala/Sociala__ikgad__iedz__iedzskaits/IS0021.px/table/tableViewLayout1/?rxid=cdbc978c-22b0-416a-aacc-aa650d3e2ce0
9. Reģistrēto automobiļu skaits. Centrālās statistikas pārvaldes datubāze [tiešsaiste] – [atsauce 14.04.2015.] Pieejams: http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/transp/transp__ikgad__transp/TR0060.px/table/tableViewLayout1/?rxid=cdbc978c-22b0-416a-aacc-aa650d3e2ce0
10. Reģistrēto vieglo automobiļu sadalījums pēc izlaides gada. Centrālās statistikas pārvaldes datubāze [tiešsaiste] – [atsauce 15.05.2015.] Pieejams:

http://data.csb.gov.lv/pxweb/lv/transp/transp__ikgad__transp/TR0110.px/table/tableViewLayout1/?rxid=cdbc978c-22b0-416a-aacc-aa650d3e2ce0

11. Consumer Expenditure on Housing: Euromonitor International from national statistics/Eurostat/UN/OECD [tiešsaiste] – [atsauce 28.04.2015.] Pieejams: <http://www.portal.euromonitor.com>

12. Deaths from Accidents: Euromonitor International from Eurostat/OECD/WHO/national statistics [tiešsaiste] – [atsauce 28.04.2015.] Pieejams: <http://www.portal.euromonitor.com>

13. European Automobile Manufacturers Association [tiešsaiste] – [atsauce 30.04.2015.] Pieejams: <http://www.acea.be/statistics/tag/category/by-country-registrations>

14. European Insurance in Figures Statistics N°50 December 2014 [tiešsaiste] – [atsauce 30.04.2015.] Pieejams: <http://www.insuranceurope.eu/uploads/Modules/Publications/>

15. Total GDP: Euromonitor International from national statistics/Eurostat/OECD/UN/International Monetary Fund (IMF), International Financial Statistics (IFS)[tiešsaiste] – [atsauce 28.04.2015.] Pieejams: <http://www.portal.euromonitor.com>

16. Total Health Expenditure Per Capita: Euromonitor International from OECD/WHO/World Bank/national statistics [tiešsaiste] – [atsauce 28.04.2015.] Pieejams: <http://www.portal.euromonitor.com>

Raksti zinātniskos izdevumos un periodikā

17. *Apdrošināšanas pakalpojumu atbilstība sabiedrības interesēm Latvijā*. Pētījums. Projektu Konsultāciju Aģentūra, Rīga, 2012. 40 lpp.

18. **David J. Faulds, Stephan F. Gohmann, W. Glynn Mangold.** *The role of disqualification factors and double counting in estimating the market potential for consumer services*, Journal of Services Marketing, 2008, Vol. 22 Iss 6. pp. 479 – 491

19. **Michael, M.** *Assessing the model risk with respect to the interest rate term structure under Solvency II*. Journal of Risk Finance, The Volume: 14 Issue: 3 2013, pp. 200 – 233.

20. **Sūniņa-Markēviča K.** *Apdrošināšana - R.: Junior Achievement – Latvija, 2003.* - 143 lpp.

21. **Voronova I., Pettere G.** *Risku vadības attīstība apdrošināšanā*. RTU zinātniskie raksti. 3. sēr., 16.sēj., Ekonomika un uzņēmējdarbība. Rīga, RTU, 2008., 123.-136. lpp.

22. **Абрамов В.Ю.** *Страхование: теория и практика*. - М.: "ВолтерсКлувер", 2007. 512 с.

23. *Двадцатые Апрельские экономические чтения: Материалы международной научно-практической конференции* / Под ред. д.э.н., проф. В.В. Карпова и д.э.н., проф. А.И. Ковалева. – Омск: РОФ «ФРСП», 2014. Стр. 151-154.

24. **Кучерова Н. В.** *Методологический подход к систематизации методов анализа рынка страховых услуг и методика изучения его потенциала.* Журнал Известия Оренбургского государственного аграрного университета. Выпуск № 25-1 / том 1 / 2010. Стр. 153-156.

25. **Макконнелл К.Р., Брю С.Л.** *Экономика: Принципы, проблемы и политика.* В 2 т.:Пер. с англ. ИНФРА-М, 2001. 776 с.

26. **Мустафина А. Р., Райнхардт Р. О., Токарева Е. А.** *Европейский рынок страхования в 2012 году: основные показатели развития.* Журнал Страховое дело, Выпуск №10/2013. Стр. 35-37.

27. **Рязанцев Р.А.** *Страховой портфель страховой организации: Теоретический аспект.* Журнал Известия Иркутской государственной экономической академии Выпуск № 4 / 2009. Стр.34-37

28. **Садыкова Л.М, Коробейникова Е.В.** *Критерии классификации страховых продуктов.* Журнал Вестник Оренбургского государственного университет, Выпуск № 8 (169) / 2014 . Стр. 169-174

29. **Юлдашев Р.Т.** *Страховой бизнес.* Словарь – справочник. М.:Анкил, 2005. 832 с.

Elektroniskie informācijas avoti

30. *Apdrošinātāji: gada pirmajā ceturksnī transporta apdrošināšanā gaidāma neliela izaugsme.* ERGO Transportlīdzekļu apdrošināšanas grupas vadītājs Aldis Eņģelis. Intervija. [tiešsaiste] - [atsauce 29.12.2014.] Pieejams: www.bns.lv

31. *Apdrošinātāji: īpašuma apdrošināšanā pirmajā ceturksnī būs neliela pozitīva izaugsme.* "Swedbank" Uzkrājumu un apdrošināšanas atbalsta daļas vadītājs Reinis Jansons. Intervija [tiešsaiste] - [atsauce 20.02.2015.] Pieejams: www.bns.lv

32. *Apdrošinātāji: veselības apdrošināšanas tirgus pirmajā ceturksnī varētu augt par 3-12%.* Komentāri "BTA Insurance Company SE" Veselības apdrošināšanas produktu vadītāja Ilze Zībarte. [tiešsaiste] - [atsauce 26.01.2015.] Pieejams: www.bns.lv

33. *Apdrošināšanas brokeru sabiedrība Eurorisk Latvia. AAS „ERGO” pētījums: Vairāk nekā pusei Latvijas mājāsaimniecību ir tikai viena apdrošināšanas polise.* [tiešsaiste] - [atsauce 09.05.2015.] Pieejams: <http://www.abcpolise.lv/apdrosinasana/petijumi/vairak-neka-pusei-latvijas-majsaimniecibu-ir-tikai-viena-apdrosinasanas-polise/>

34. **Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājaslapa.** [tiešsaiste] - [atsauce 16.02.2015.] Pieejams: http://fktk.lv/lv/komisija/par_mums/2012-10-26_misija_un_vizija/

35. **Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājas lapa.** Apdrošināšanas statistika. *Ceturkšņa dati.* [tiešsaiste] - [atsauce 16.02.2015.] Pieejams: http://www.fktk.lv/lv/statistika/apdrosinasana/ceturksna_parskati/
36. **Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājaslapa.** *Informācija par Maksātspēja II ieviešanu.* [tiešsaiste] – [atsauce 16.02.2015.] Pieejams:http://www.fktk.lv/lv/tiesibu_akti/apdrosinasana/informacija_par_maksatspeja_ii_ieviesanu/2014-10-14_vispariga_informacija2/
37. **Finanšu un kapitāla tirgus komisijas mājaslapa.** Tirgus dalībnieki. *Apdrošināšanas starpnieki.* [tiešsaiste] - [atsauce 08.04.2015.] Pieejams: http://fktk.lv/lv/tirgus_dalibnieki/apdrosinasana/apdrosinasanas_starpnieki
38. *Insurance Europe.* [tiešsaiste] – [atsauce 20.02.2015.] Pieejams:<http://www.insuranceeurope.eu/about-us>
39. *Insurance Europe. Solvency II*[tiešsaiste] – [atsauce 16.02.2015.] Pieejams:<http://www.insuranceeurope.eu/key-issues/solvency-ii>
40. *Insurance information institute. World rankings.* [tiešsaiste] – [atsauce 20.02.2015.]Pieejams: <http://www.iii.org/publications/international-insurance-fact-book-2015/world-rankings>
41. *LAA: lielos tirgos vienmēr var atrast darbības nišas.* "CompensaLife" apskats: Dzīvības apdrošināšanas tirgus vēl noteikti augs. Dzīvības apdrošināšanas sabiedrības "CompensaLife" vadītājs Viktors Gustsons. [tiešsaiste] – [atsauce 25.03.2015.]Pieejams: www.bns.lv
42. **Latvijas apdrošinātāju asociācijas mājas lapa.** *Apdrošināšanas veidi.* [tiešsaiste] – [atsauce 08.04.2015.] Pieejams: <http://www.laa.lv/klientiem/apdrosinasanas-veidi/>
43. **Latvijas apdrošinātāju asociācijas mājas lapa.** *Institūciju kompetence apdrošināšanas pakalpojumu klientu sūdzību izskatīšanā un strīdu risināšanā.* [tiešsaiste] – [atsauce 21.03.2015.] Pieejams: <http://www.laa.lv/klientiem/instituciju-kompetence-apdrosinasanas-pakalpojumu-klientu-sudzibu-izskatisana-un-stridu-risinasana/>
44. **Latvijas apdrošinātāju asociācijas mājas lapa.** *Nodokļu atvieglojumi.* [tiešsaiste] – [atsauce 21.03.2015.] Pieejams: <http://www.laa.lv/klientiem/nodoklu-atvieglrojumi/>
45. **Latvijas apdrošinātāju asociācijas mājas lapa.** *Pārskats par apdrošināšanas sabiedrību parakstītajām prēmijām un izmaksātajām atlīdzībām 2014.gada 4ceturkšņos.* [tiešsaiste] – [atsauce 21.03.2015.] Pieejams: <http://www.laa.lv/tirgus-dati/>
46. **Latvijas Apdrošināšanas brokeru asociācijas mājas lapa.** *Sertificēto apdrošināšanas brokeru saraksts.* [tiešsaiste] – [atsauce 08.04.2015.] Pieejams:<http://www.brokers.lv/?cat=679&lang=lv>

47. *Latvijas eiro monētas un banknotes. Oficiālais pārejas kurss.* [tiešsaiste] – [atsauce 10.04.2015.] Pieejams: <http://www.eiro.lv/lv/medijiem/biezak-uzdotie-jautajumi/oficialais-parejas-kurss-mainas-periodi-latvijas-eiro-monetas-un-banknotes->
48. **Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra mājas lapa.** *Likumdošana.* [tiešsaiste] – [atsauce 08.04.2015.] Pieejams: <http://www.liaa.gov.lv/lv/uznemejdarbibas-abc/likumdosana>
49. *LTAB: Eiropā kopīgas OCTA datu bāzes nebūs vēl ilgi.* Intervija Juris Stengrevics. [tiešsaiste] – [atsauce 11.02.2015.] Pieejams: bbs.bns.lv
50. *LTAB: Latvijā OCTA tirgū, visticamāk, jauni dalībnieki neparādīsies.* Intervija Juris Stengrevics. [tiešsaiste] – [atsauce 12.02.2015.] Pieejams: bbs.bns.lv
51. *Kas ir apdrošināšanas brokeris?* Latvijas apdrošināšanas brokeru asociācijas mājas lapa. [tiešsaiste] – [atsauce 11.03.2015.] Pieejams: <http://www.brokers.lv/?cat=10004%E2%8C%A9=lv>
52. Sabiedriskās domas un tirgus izpētes centrs. [tiešsaiste] – [atsauce 11.05.2015.] Pieejams: <http://www.petijumi.lv/kvantitativa-izpete/>

PIELIKUMI

1. pielikums
Ekspertu aptaujas anketa

Cien. ekspert !

Lūdzam aizpildīt ekspertu aptaujas anketu, lai izvērtētu un prognozētu Latvijas apdrošināšanas tirgu potenciālu. Ekspertu aptaujas rezultāti apkopota veidā tiks izmantoti Latvijas Universitātes Ekonomikas un vadības fakultātes studentes Elīnas Lapkovskas maģistra darbā „Latvijas apdrošināšanas tirgus potenciāls”.

1. Lūdzam novērtēt apdrošināšanas tirgus attīstību kavējošus faktoros pēc šādas ballu skalas:

- 0 – faktors neietekmē apdrošināšanas tirgus attīstību;
- 1 – faktors nebūtiski ietekmē apdrošināšanas tirgus attīstību;
- 2 – faktors ietekmē apdrošināšanas tirgus attīstību;
- 3 – faktors būtiski ietekmē apdrošināšanas tirgus attīstību.

Lūdzam labot un papildināt apdrošināšanas tirgus attīstību kavējošo faktoru sarakstu.

N.p.k	Apdrošināšanas tirgus attīstību kavējoši faktori	Ekspertvērtējumi			
		0	1	2	3
	<i>Ārējie faktori</i>				
1.	Iedzīvotāju maksātspējas pazemināšanās				
2.	Iedzīvotāju vecuma struktūra				
3.	Iedzīvotāju skaits				
4.	Uzņēmumu skaits				
5.	Inflācija				
6.	Nodokļu atvieglojumu trūkums				
7.	Apdrošināšanas likumdošanas kvalitāte				
8.	Klientu skaita samazinājums bankas kreditēšanas strauja krituma dēļ				
9.	Medicīnisko pakalpojumu cenu pieaugums ārstniecības iestādēs				
10.	Ārvalstu apdrošinātāju īpatsvara palielinājums apdrošināšanas tirgū				
11.	Politiskā situācija un attiecības ar kaimiņvalstīm				
12.	Ekonomiskās situācijas nestabilitāte valstī				
13.	Izpratnes trūkums par apdrošināšanas nepieciešamību				
14.	Klienta nespēja kompleksi novērtēt piedāvāto pakalpojumu atšķirības				
15.					
	<i>Iekšējie faktori</i>				
16.	Apdrošināšana ir potenciāls labums - klients no iztērētiem līdzekļiem neiegūst redzamu / jūtamu efektu uz produkta iegādes brīdi				
17.	Apdrošināšanas sabiedrības nespēja nodrošināt lielu korporatīvu klientu kompleksu apkalpošanu				
18.	Apdrošināšanas sabiedrības nespēja piedāvāt klientiem pakalpojumu komplektu				
19.	Apdrošināšanas atlīdzības izskatīšanas un izmaksas procesa sarežģītība klientiem				
20.	Apdrošināšanas pakalpojumu ierobežota pieejamība visos Latvijas reģionos				
21.	Apdrošinātāju produktu un tehnoloģiju inovāciju nepietiekamība				
22.	Apdrošināšanas sabiedrību mārketinga un reklāmas pasākumu nepietiekamība				

23.	Neracionāli izvēlēta mārketinga komunikācija				
24.	Jaunu produktu lēna ienākšana tirgū				
25.	Apdrošināšanas tarifu tendence uz dempingu				
26.	Nepietiekama apdrošināšanas aģenta ielaistība pārdošanas procesā				
27.	Darbinieku nespēja objektīvi novērtēt riskus				
28.	Nepietiekama apkalpošanas kvalitāte				
29.	Uzticības trūkums apdrošināšanas no juridisko un fizisko personu puses				
30.	Liels apdrošināšanas veidu īpatsvars portfelī, kas nes zaudējumus				
31.	Klientu nevēlēšanās nodod savus sensitīvus datus (veselības apdrošināšana)				
32.	Nepietiekama sabiedrības informēšana par apdrošināšanas pakalpojumu izdevīgumu (informācija par veiksmīgo pieredzi ar mērķi mainīt sabiedrības domu)				

2. Lūdzam novērtēt faktorus, kas ietekmē klienta apdrošināšanas pakalpojumu izvēli pēc šādas ballu skalas:

- 0 – faktors neietekmē apdrošināšanas pakalpojumu izvēli;
- 1 – faktors nebūtiski ietekmē apdrošināšanas pakalpojumu izvēli;
- 2 – faktors ietekmē apdrošināšanas pakalpojumu izvēli;
- 3 – faktors būtiski ietekmē apdrošināšanas pakalpojumu izvēli.

Lūdzam labot un papildināt klienta apdrošināšanas pakalpojumu izvēli ietekmējošo faktoru sarakstu.

N.p. k.	Klienta apdrošināšanas pakalpojumu izvēli ietekmējošais faktors	Apdrošināšanas veidu grupa											
		Īpašuma apdrošināšana				Civiltiesiskā apdrošināšana				Personu apdrošināšana			
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
1.	Apdrošināšanas sabiedrības finansiālais stāvoklis												
2.	Apdrošināšanas sabiedrības zīmola atpazīstamība												
3.	Apdrošināšanas sabiedrības reputācija												
4.	Apdrošināšanas polises prēmijas lielums												
5.	Polises prēmijas aprēķināšanas tarifs												
6.	Iespēja apdrošināšanas prēmiju sadalīt vairākos maksājumos												
7.	Polises noformēšanas ātrums												
8.	Atlīdzības izskatīšanas un izmaksas ātrums												
9.	Iekļauto pamatrisku segums												
10.	Papildus seguma iekļaušana												
11.	Apdrošināšanas programmu uztveres vienkāršība												
12.	Noteikumos atrunāto ierobežojumu skaits												
13.	Apdrošināšanas noteikumu elastība: iespēja klientam pašam noteikt apdrošinājuma summu, apdrošināšanas riskus, pašrisku lielumu utt.												
14.	Apjoma, bezzaudējuma un citas atlaides												
15.	Kredītu (līzings/ hipotekārais) pieejamība klientam												
16.	Klientu piesaistīšanas pasākumu izveidošana												
17.	Klienta izglītības līmenis												
18.	Klienta informētības līmenis												
19.	Klientu ienākumu līmenis												
20.	Klienta iepriekšēja pieredze apdrošināšanā												

3. Lūdzam dot savu prognozi par parakstīto prēmiju apjoma un izdevumu apdrošināšanai izmaiņām Latvijas apdrošināšanas tirgū 2020.gadā.

N.p.k.	Radītājs	Gads					Eksperta prognoze 2020.gads
		2009	2010	2011	2012	2013	
1.	Kopējais prēmiju parakstītais apjoms, milj. EUR	315	267	191	281	314	
2.	Izdevumi apdrošināšanai uz 1 cilvēku, EUR	147	128	93	137	155	

4. Lūdzam dot savu vērtējumu par apdrošināšanas veidu īpatsvara izmaiņām Latvijas apdrošināšanas tirgū 2020.gadā.

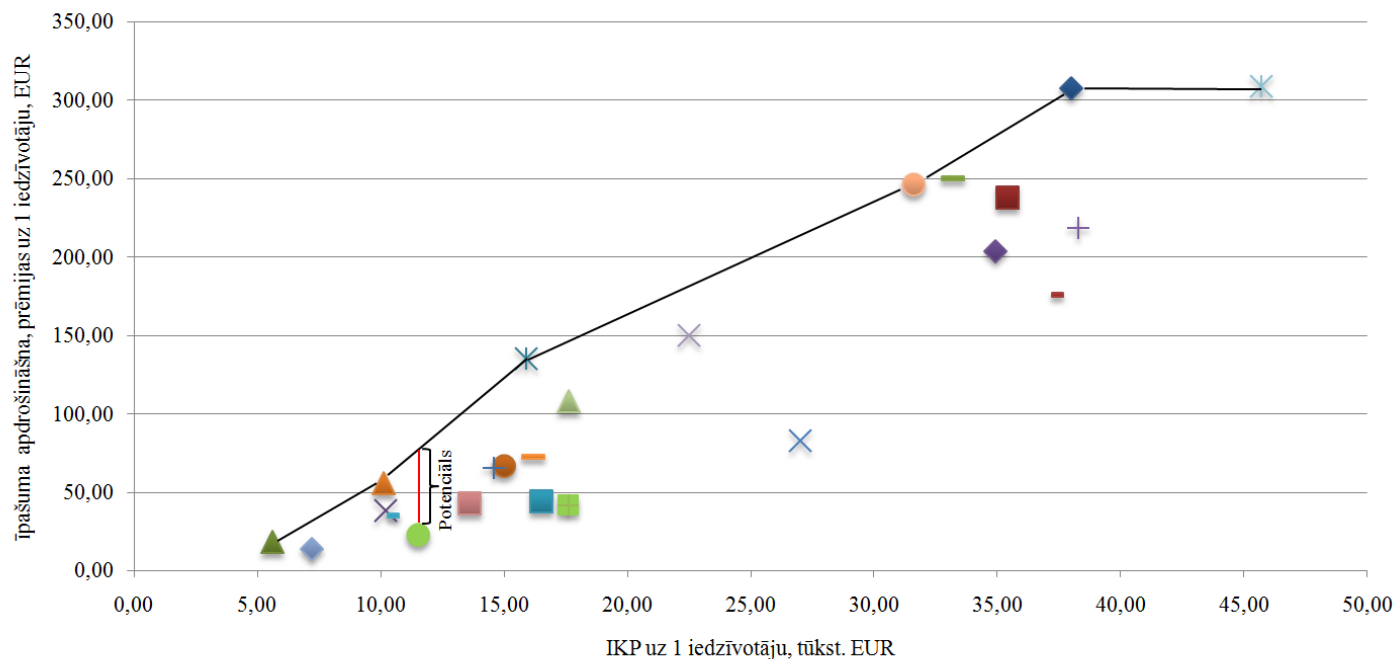
N.p.k.	Apdrošināšanas veids	Īpatsvars tirgū, %			Eksperta prognoze 2020.gads
		2005.gads	2009.gads	2013.gads	
1.	Sauszemes transporta apdrošināšana	28,96	21,17	19,00	
2.	Obligātā transporta īpašnieku CTA	18,44	20,97	15,97	
3.	Īpašuma apdrošināšana	15,09	13,93	14,35	
4.	Veselība apdrošināšana	15,57	17,03	17,14	
5.	CTA	4,40	6,80	3,04	
6.	Dzīvība apdrošināšana	6,97	13,79	21,62	
7.	Kravas apdrošināšana	1,56	0,59	1,44	
8.	Nelaiemes gadījumi apdrošināšana	2,17	1,74	2,45	
9.	Palīdzības apdrošināšana	2,05	1,69	2,29	
10.	Pārējie	4,79	2,29	2,99	
Kopā:		100,00	100,00	100,00	

5. Lūdzam Jūs novērtēt apdrošināšanas tirgu potenciāla apgūšanas iespējas 2020.gadā pēc diviem faktoriem. 2013.gada tirgus potenciāla analīze pielikumā.

N.p.k	Apdrošināšanas veids	Faktors	Apdrošināšanas prēmijas uz 1 iedzīvotāju Latvijā EUR	Pie esoša faktora līmeņa Latvijas atpalcība no Eiropas attīstītām valstīm %	Ja faktors būtiski nemainās, par cik procentiem apdrošināšanas veids var apgūt potenciālu 2020.gadā
1.	Īpašuma apdrošināšana	IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)	22,68	70	
2.	Veselības apdrošināšana	IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)	26,93	82	
3.	Dzīvības apdrošināšana	IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)	34,01	93	
4.	Transporta apdrošināšana	IKP uz 1 iedzīvotāju (11 537 EUR)	54,56	58	

N.p.k	Apdrošināšanas veids	Faktors	Apdrošināšanas prēmijas uz 1 iedzīvotāju Latvijā EUR	Pie esoša faktora līmeņa Latvijas atpalcība no Eiropas attīstītām valstīm %	Ja faktors būtiski nemainās, par cik procentiem apdrošināšanas veids var apgūt potenciālu 2020.gadā
1.	Īpašuma apdrošināšana	Izdevumi mājokļa uzturēšanai uz 1 iedzīvotāju (1640,40 EUR)	22,68	74	
2.	Veselības apdrošināšana	Izdevumi veselībai uz 1 iedzīvotāju (729,76 EUR)	26,93	51	
3.	Dzīvības apdrošināšana	Nāves gadījumu skaits no nelaimes gadījumiem uz 1000 iedzīvotājiem (8,6 gadījumi)	34,01	99	
4.	Transporta apdrošināšana	Reģistrēto jauno transportlīdzekļu skaits uz 1000 iedzīvotājiem (7 transportlīdzekļi)	54,56	60	

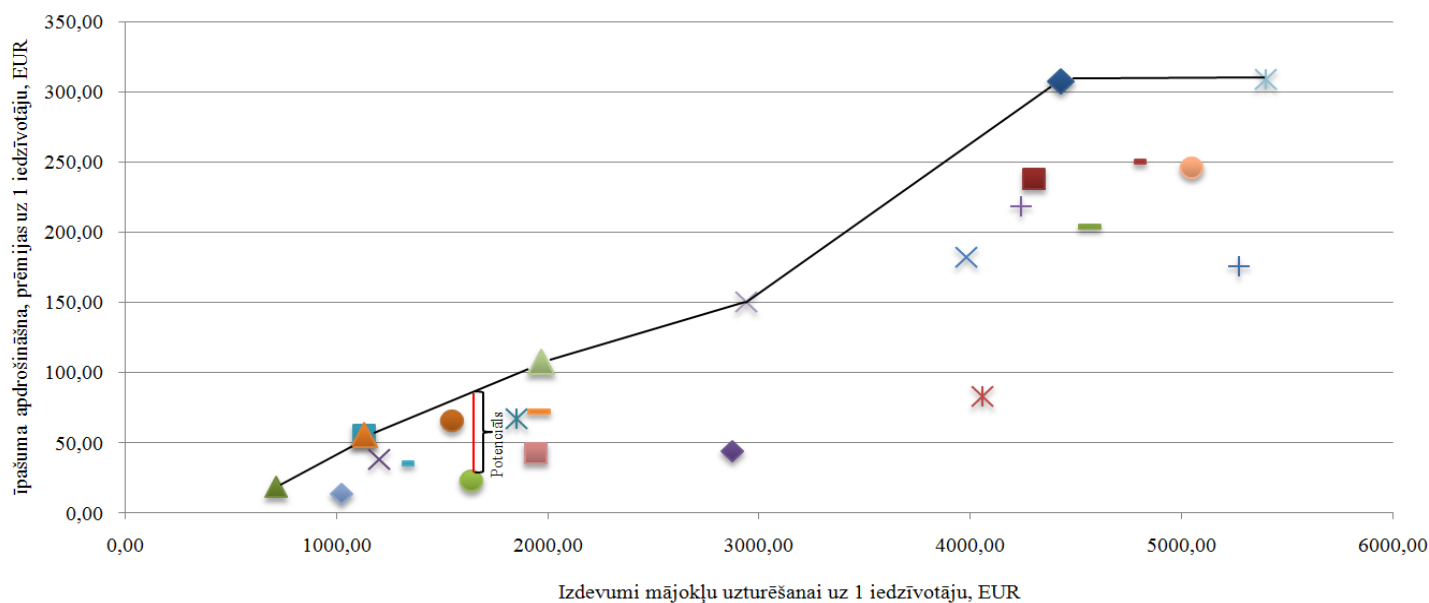
Pateicamies par sniegto informāciju!



- | | | | | | |
|------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-----------------------|
| ◆ Austrija | ■ Beļģija | ▲ Bulgārija | ✕ Horvātija | ✱ Kipra | ● Čehija |
| ✚ Igaunija | ■ Somija | ■ Francija | ◆ Vācija | ■ Grieķija | ▲ Ungārija |
| ✕ Itālija | ● Latvija | ■ Malta | ✚ Nīderlande | ■ Polija | ■ Portugāle |
| ◆ Rumānija | ■ Slovākija | ▲ Slovēnija | ✕ Spānija | ✱ Zviedrija | ● Apvienotā Karaliste |

Datu avots: Statistics N°50 European Insurance in Figures www.insuranceeurope.eu

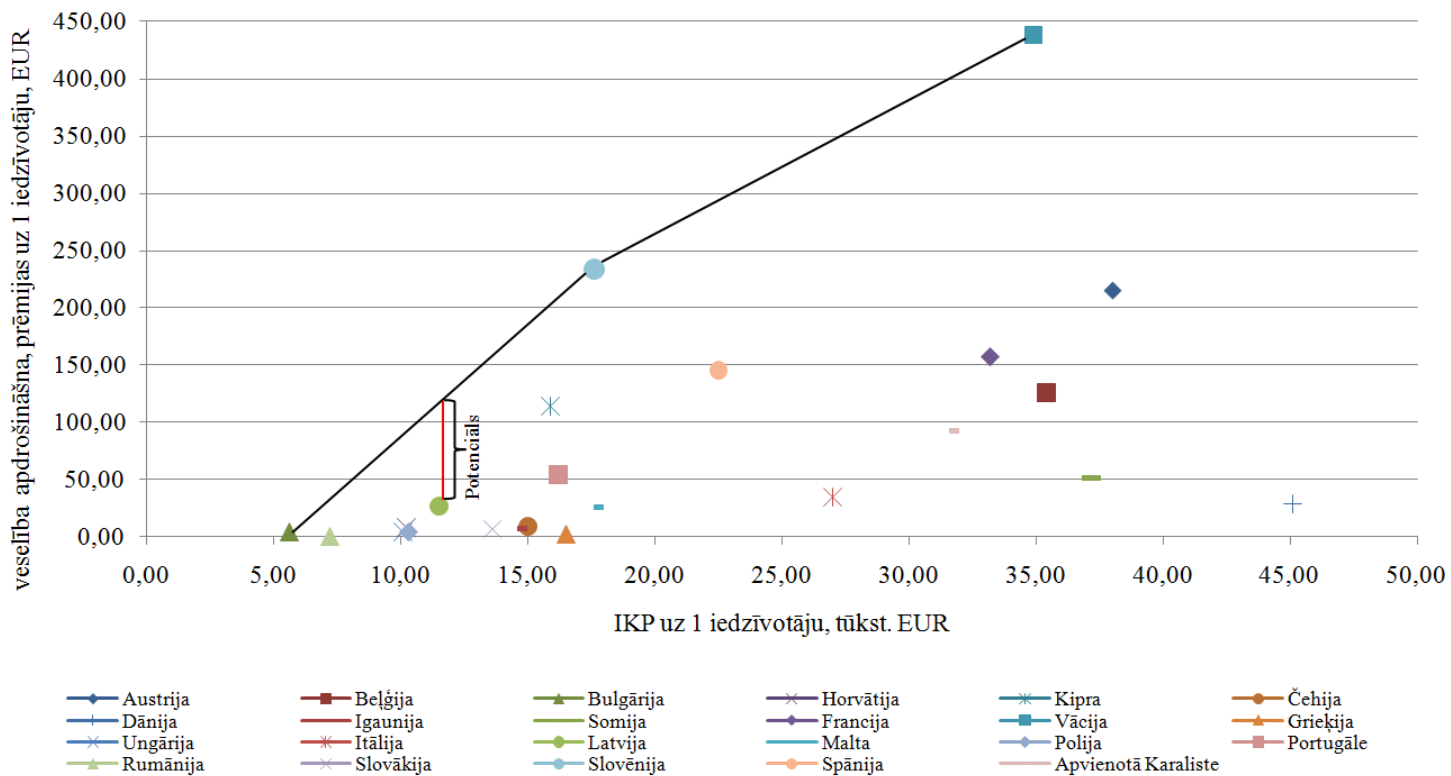
Total GDP: Euromonitor International from national statistics/Eurostat/OECD/UN/International Monetary Fund (IMF), International Financial Statistics (IFS)



- | | | | | | |
|------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-----------------------|
| ◆ Austrija | ■ Beļģija | ▲ Bulgārija | ✕ Horvātija | ✱ Čehija | ● Igaunija |
| ✚ Somija | ■ Francija | ■ Vācija | ◆ Grieķija | ■ Ungārija | ▲ Ungārija |
| ✕ Īrija | ✱ Itālija | ● Latvija | ✚ Nīderlande | ■ Polija | ■ Portugāle |
| ◆ Rumānija | ■ Slovākija | ▲ Slovēnija | ✕ Spānija | ✱ Zviedrija | ● Apvienotā Karaliste |

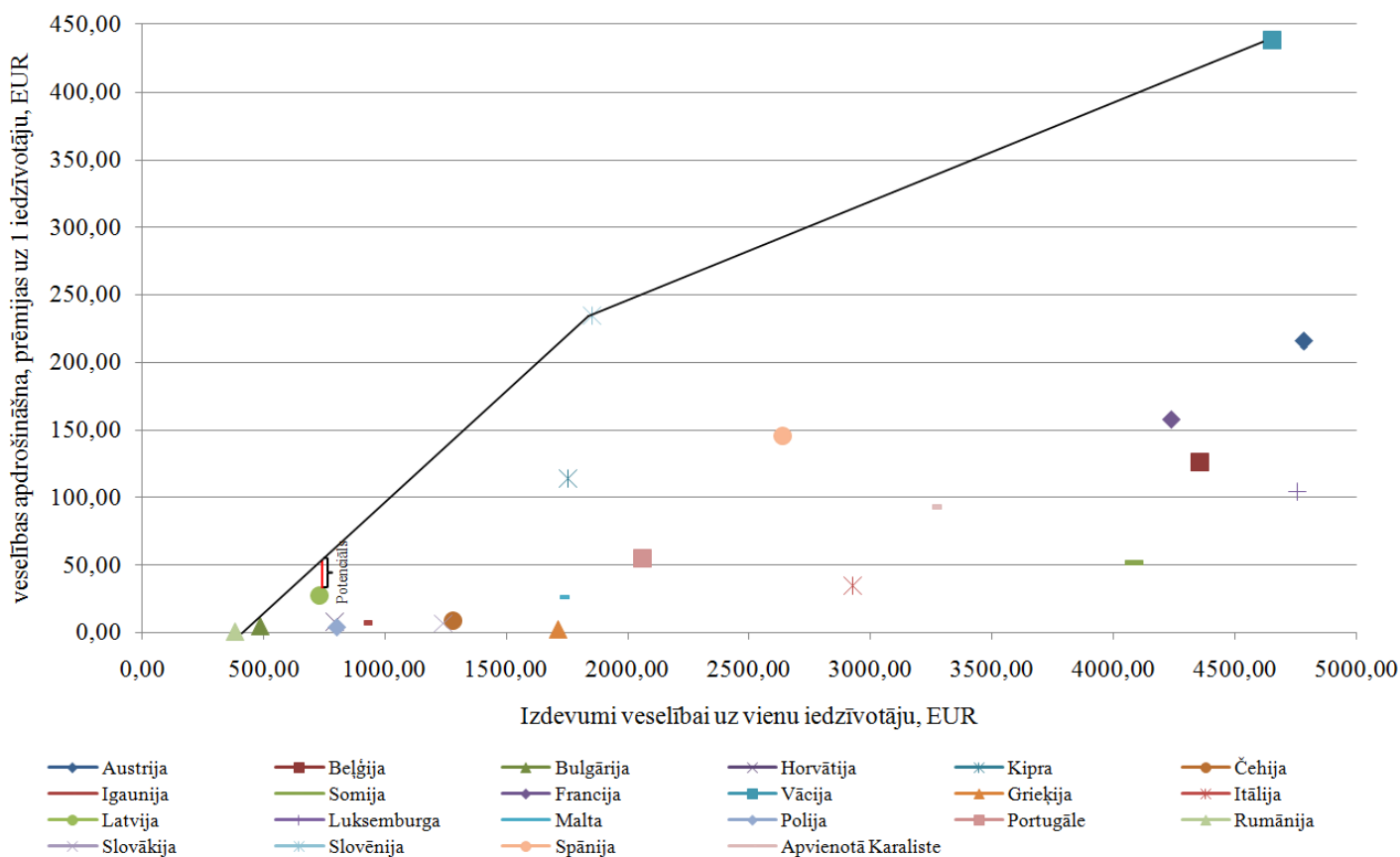
Datu avots: Statistics N°50 European Insurance in Figures www.insuranceeurope.eu

Consumer Expenditure on Housing: Euromonitor International from national statistics/Eurostat/UN/OECD



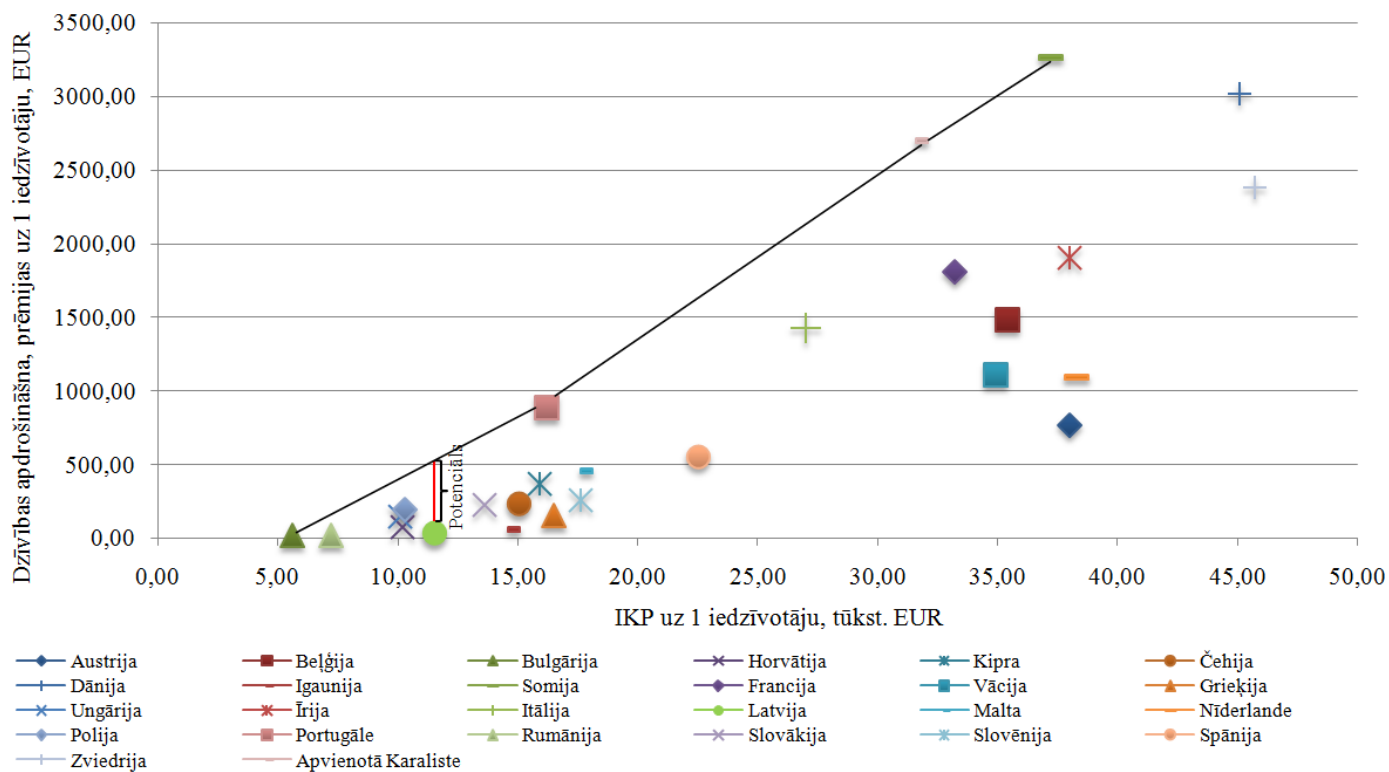
Datu avots: Statistics N°50 European Insurance in Figures www.insuranceeurope.eu

Total GDP: Euromonitor International from national statistics/Eurostat/OECD/UN/International Monetary Fund (IMF), International Financial Statistics (IFS)

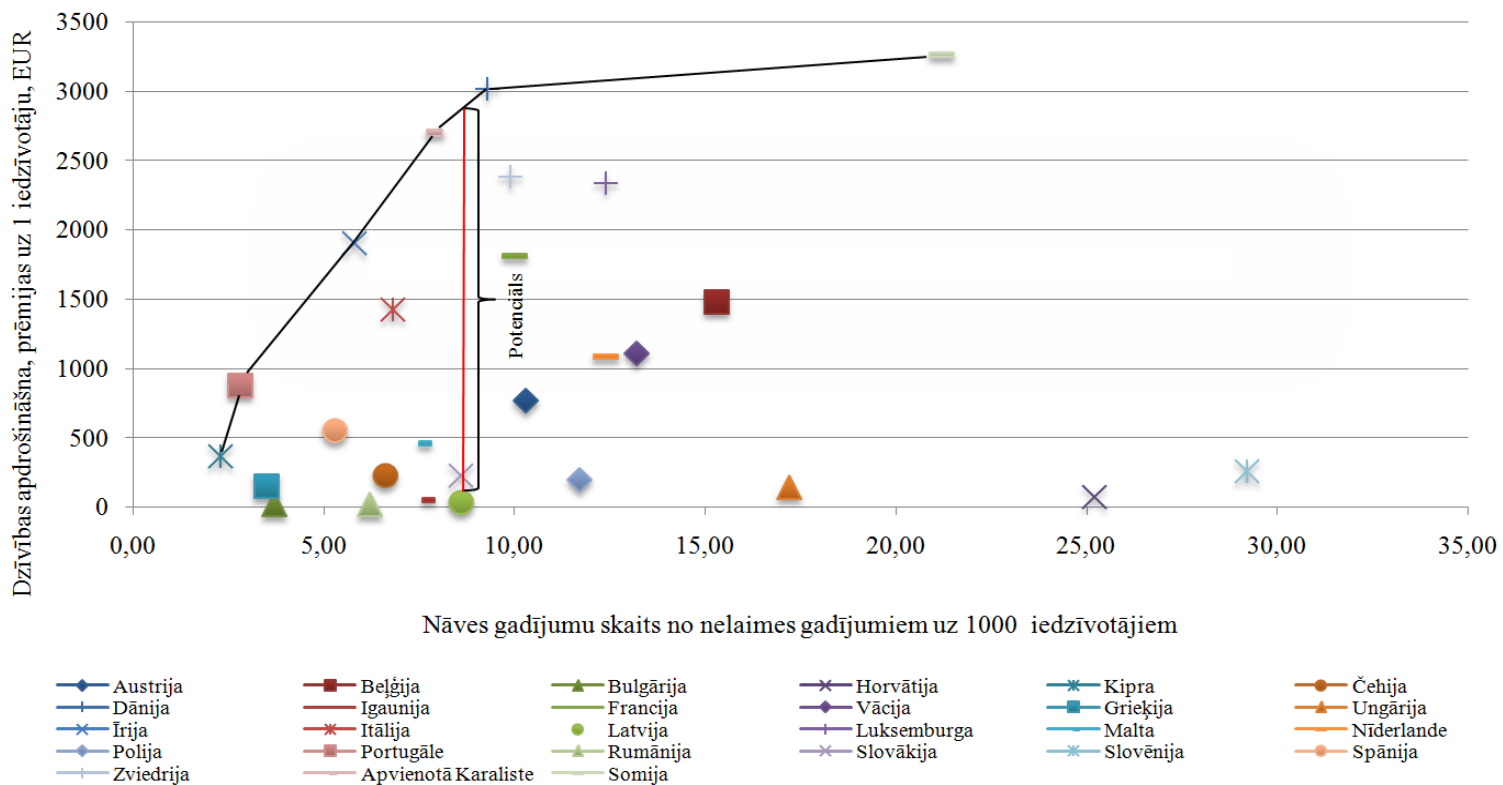


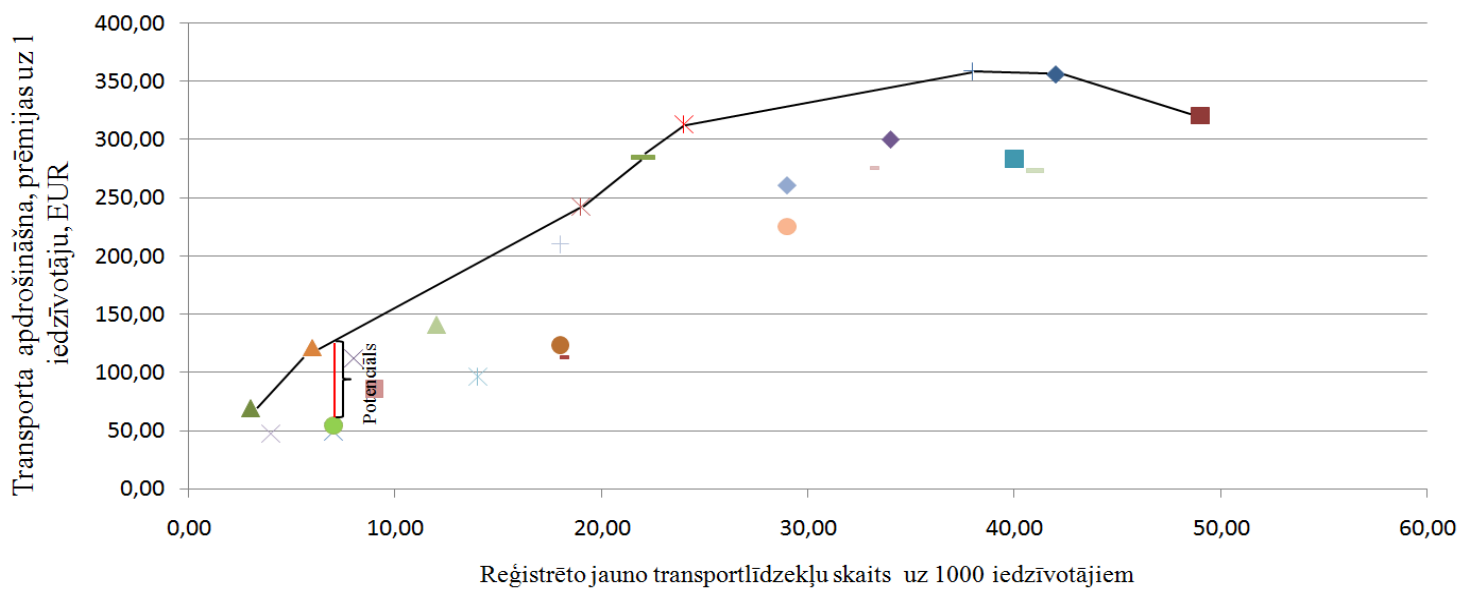
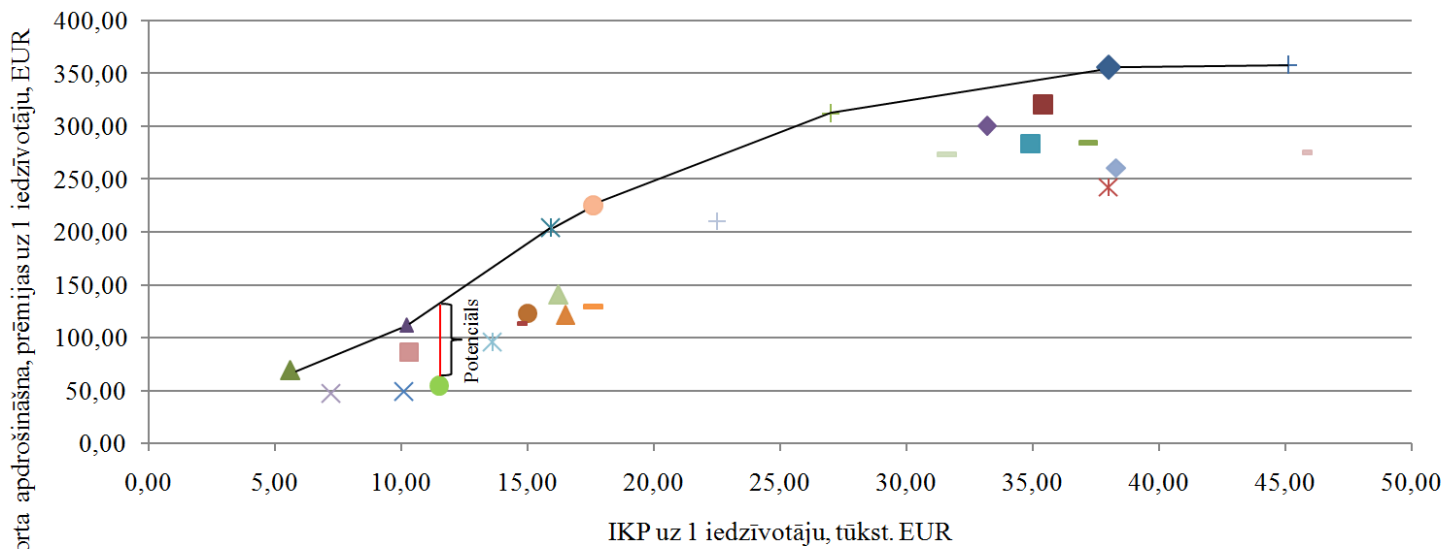
Datu avots: Statistics N°50 European Insurance in Figures www.insuranceeurope.eu

Total Health Expenditure Per Capita: Euromonitor International from OECD/WHO/World Bank/national statistics



Datu avots: Statistics N°50 European Insurance in Figures www.insuranceeurope.eu
 Datu avots: Deaths from Accidents: Euromonitor International from Eurostat/OECD/WHO/national statistics





Datu avots: European Automobile Manufacturers Association <http://www.acea.be/statistics/tag/category/by-country-registrations>