

ინოვაციური სადაზღვევო პროდუქტების გაყიდვის მეთოდები

Innovative insurance products selling methods

ნატო კაკაშვილი - ეკონომიკის დოქტორი, ასისტენტ პროფესორი,
თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი.

ნათია კახნიაშვილი - ბიზნესის ადმინისტრირების დოქტორი
თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი.

Nato Kakashvili - Doctor of Economics, Assistant Professor,
Academic Tbilisi State University

Natia Kakhniashvili - Doctor of Business Administration
Tbilisi State University

რეზიუმე: მრავალფეროვანი ტექნოლოგიური ინოვაციები ხელს უწყობს სადაზღვევო ინდუსტრიას განიცადოს ფუნდამენტური ტრანსფორმაციები, საშუალებას იძლევა შეიქმნას ახალი სადაზღვევო პროდუქტები, მომსახურეობა და ბიზნესმოდელები. განვითარებული ტექნოლოგია უზრუნველყოფს ტრადიციული სადაზღვევო სისტემის მოდერნიზებას. სადაზღვევო ბაზრის გლობალური განვითარება პირდაპირაა დამოკიდებული ინოვაციური ტექნოლოგიების და ახალი პროგრამების სწრაფ ზრდაზე. სადაზღვევო პროდუქტების გაყიდვაზე მოქმედი ფაქტორებია: კრიზისული მოვლენები ფინანსურ სფეროში, სავალუტო რყევები, ფასების ცვლილება, ბუნებრივი კატასტროფები, კლიმატის ცვლილება პლანეტაზე, საავტომობილო ინდუსტრიის განვითარება, სხვადასხვა დაავადებების აღმოჩენა. აღნიშნულ ტენდენციებს ცვლილება შეაქვს გლობალური სადაზღვევო ბაზრის ფუნქციონირებაში. სადაზღვევო კომპანიების წარმატებული საქმიანობა განპირობებულია მომხმარებელთა კმაყოფილებით, ამიტომ წამყვანი სადაზღვევო კომპანიები ძირითად აქცენტს აკეთებენ მომხმარებლებზე და მათ მოთხოვნილებებზე, რაც ეხმარება მათ წარმატების მიღწევაში და სადაზღვევო ბაზარზე თავისი წილის გაზრდაში. აუცილებელია სადაზღვევო კომპანიებმა მომხმარებელს შესთავაზოს ინოვაციური პროდუქტები, სწორად შერჩეული მარკეტინგული კომუნიკაციების საშუალებით.

ამდენად, მნიშვნელოვანია მომხმარებელთა მოთხოვნილებების სიღრმისეული კვლევა სადაზღვევო პროდუქტების გაყიდვის მეთოდების დახვეწის ან ახლის შეთავაზების მიზნით.

საკვანძო სიტყვები: სადაზღვევო პროდუქტების გაყიდვის მეთოდები; მობილური აპლიკაცია; სმარტფონები; ხელოვნური ინტელექტი; ჩატბოტები; კიბერდაზღვევა.

Abstract: Various technological innovations facilitate the insurance industry to experience fundamental transformation, enabling new insurance products, services and business models to create. Developed technology provides modernization of traditional insurance system. The global development of the insurance market is directly dependent on the rapid growth of innovative technologies and new programs. Factors involved in selling insurance products are: crisis events in the financial sector, currency fluctuations, price changes, natural disasters, climate change on the planet, development of the automobile industry, discovering various diseases. These trends change the functioning of the global insurance market. Successful activities of insurance companies are due to customer satisfaction, leading insurance companies focus on customers and their needs that help them to succeed and increase their share in the insurance market. Insurance companies need to offer innovative products by means of properly selected marketing communications.

Thus, it is important to analyze the needs of consumers in order to improve the methods of selling insurance products or to offer new ones.

Keywords: Insurance products selling methods; Mobile application; Smartphones; artificial intellect; Holders; Cyberinsurance.

შესავალი: მრავალფეროვანი ტექნოლოგიური ინოვაციები ხელს უწყობს სადაზღვევო ინდუსტრიას განიცადოს ფუნდამენტური ტრანსფორმაციები. ახალი ტექნოლოგიები, საგნების ინტერნეტი (IoT), გლობალური პოზიციონირების სისტემა (GPS), სმარტფონები, ციფრული პლატფორმები, ბლოკჩეინი და ხელოვნური ინტელექტი უზრუნველყოფს სადაზღვევო ინდუსტრიაში ინოვაციური პროდუქტების ძიებას, მომხმარებლების ჩართულობას, ხარჯების შემცირებას და ეფექტიანობის გაუმჯობესებას. აღნიშნული

ტექნოლოგიები საშუალებას იძლევა შეიქმნას ახალი სადაზღვევო პროდუქტები და მომსახურება, ბიძგს აძლევს ინოვაციური სადაზღვევო პროდუქტების, მომსახურების და ბიზნესმოდელების შექმნას.

სადაზღვევო ტექნოლოგიის ინდუსტრია. მსოფლიოში დაზღვევის და სადაზღვევო ტექნოლოგიის ინდუსტრიის მზრევ ყველაზე აქტიურ ქვეყანად ითვლება აშშ, გაერთიანებული სამეფო და ინდოეთი. IOT - წარმოადგენს იმის კარგ მაგალითს, თუ როგორ აძლევს ახალი მონაცემთა წყაროები სადაზღვევო კომპანიებს ჰქონდეთ რისკის აცილების ეფექტური მოდელები. IOT - კვანძების და მოწყობილობების ქსელია, რომელიც აგროვებს, მონიტორინგს უკეთებს და ავრცელებს ინტერნეტის საშუალებით. აღნიშნული მოწყობილობები და “სმარტ” ტექნიკა მორგებულია ავტომობილებზე, სახლის უსაფრთხოების დაცვის სისტემაზე, ჯანმრთელობის მონიტორინგის სისტემებზე, სამზარეულო ტექნიკაზე, ენერგეტიკასა და სატრანსპორტო ინფრასტრუქტურაზე. გლობალური IT კვლევების შედეგად გამოვლინდა, რომ ახლო მომავალში მილიონობით საგანი დაუკავშირდება ინტერნეტს. 2020 წლისთვის ნავარაუდევია რომ ეს რიცხვი 20.8 ბლნ-ს მიაღწევს [4].

ციფრული ტექნოლოგიის განვითარებამ მომხმარებელთან ურთიერთობის მრავალი შესაძლებლობა შექმნა, თუმცა ციფრული მოთამაშეები სადაზღვევო ბაზრის მხოლოდ მცირე ნაწილს შეადგენენ. მათ განსხვავებული ბიზნესმოდელები და ტექნოლოგიები აქვთ. ისინი შემოსავალს და მოგებას იღებენ პროფესიონალიზმში, რისკის უკეთ განსაზღვრასა და სისწრაფეში. სტარტაპები იყენებენ ახალ ტექნოლოგიებს, რათა შეამცირონ საოპერაციო ხარჯები და გაზარდონ თავიანთი მომხმარებლები სადაზღვევო პროცესების გაუჯობესებით, გამჭვირვალობით, დროულობით, სიმარტივით და მომხმარებელთა ჩართულობით [1].

სადაზღვევო პროდუქტების გაყიდვის მეთოდები. სადაზღვევო კომპანიები იყენებენ საკუთარ პროდუქტების გაყიდვის პირდაპირ და არაპირდაპირ მეთოდებს. სადაზღვევო პროდუქტების გამყიდველი შესაძლებელია იყოს საკუთრივ სადაზღვევო კომპანიის სტრუქტურული ნაწილი, გაყიდვების განყოფილება, რომლებიც ეხმარებიან კლიენტებს გარკვეული სახის სადაზღვევო

ხელშეკრულებების დადებაში. გაყიდვების წარმომადგენელი უშუალოდ უკავშირდება შესაძლო მომხმარებელს, სთავაზობს სადაზღვევო პროდუქტს, აცნობს პოლისის პირობებს და ცდილობს მაქსიმალურად მოიზიდოს კლიენტი [2. გვ. 60].

სადაზღვევო პროდუქტების გაყიდვის მნიშვნელოვანი არხია "ონლაინ გაყიდვები", ამ გზით მომხმარებელს შესაძლებლობა ეძლევა სასურველ დროს, სახლიდან გაუსვლელად მიიღოს ინფორმაცია სადაზღვევო პოლისის პირობებთან დაკავშირებით და შეიძინოს სასურველი სადაზღვევო პოლისი, რომელსაც კურიერი გადასცემს სასურველ დროს, სასურველ მისამართზე.

სადაზღვევო პროდუქტის ონლაინ შეძენის დროს თანხის გადახდა წარმოებს საკრედიტო ბარათის მეშვეობით, რაც ტექნოლოგიურ ინოვაციურ ეპოქაში განსაკუთრებული პოპულარობით სარგებლობს მომხმარებელში.

სმარტფონების და ინტერნეტის ხელმისაწვდომობა გვაძლევს აპლიკაციებს, რომელიც გამოირჩევა სიმარტივით, აქვს გარკვეული ფუნქციონალი, ნებისმიერ მსურველს შეუძლია მისი გადმოწერა და ზოგადი ინფორმაციის მიღება სადაზღვევო პროდუქტებისა თუ სხვა მომსახურების შესახებ. ამას გარდა, დაზღვეულ მომხმარებლებს შეუძლიათ საჭირო მომსახურების ერთ სივრცეში მიღება უმოკლეს დროში, მართონ საკუთარი ანგარიში ნებისმიერი ადგილიდან, განახორციელონ სადაზღვევო გადახდები, აკონტროლონ დაზღვევის ვადები და სტატუსები. მობილური აპლიკაციის უპირველესი დანიშნულებაა დაეხმაროს და არ ჩამორჩეს თანამედროვე ცხოვრების სწრაფ ტემპს, დაზოგოს - დრო.

საქართველოში არსებული სადაზღვევო კომპანიები მომხმარებლებს სთავაზობს აპლიკაციების გამოყენების შესაძლებლობას. ერთ-ერთ მობილურ აპლიკაციას სთავაზობს მომხმარებლებს "ჯიპიაი პოლდინგი" [6]. აპლიკაცია MYGPI წარმოადგენს ზარალის გაცხადების და დარეგულირების სტანდარტული პროცედურის ალტერნატივას. კლიენტი კომპანიის ცხელ ხაზზე დარეკვისა და სტანდარტული პროცედურის ნაცვლად, ზარალს აცხადებს აპლიკაციის საშუალებით; მომხმარებელი ინფორმაციას ზარალის შეფასებასთან და ზარალის მოცულობასთან დაკავშირებით იღებს აპლიკაციის საშუალებით; აპლიკაცია

საშუალებას იძლევა მცირე ზარალების შეფასება და ანაზღაურება გარკვეულ შემთხვევებში მოახდინოს დისტანციურად; დისტანციურად ანაზღაურების შესაძლებლობის შემთხვევაში თანხმობა აუცილებელია განაცხადოს დამზღვევმა. მობილური აპლიკაცია მომხმარებელს საშუალებას აძლევს: სწრაფად, მარტივად და დისტანციურად შეავსოს ზარალის განაცხადი; გამოაგზავნოს დაზიანებული ავტომობილის სურათები შეფასებისთვის; განაცხადის შევსებისას და შევსების შემდეგ დაუყონებლივ მიიღოს მარტივი ინსტრუქცია შემდგომ ქმედებებთან დაკავშირებით; ავტომატურ რეჟიმში მიაწოდოს მისი ადგილმდებარეობა (GPS-ის საშუალებით) მისთვის სასურველი ადგილიდან დასასურველ დროს; ეკონტაქტოს ავტო ზარალების სერვის მენეჯერს. სურვილის შემთხვევაში მოახდინოს უშუალოდ კონკრეტულ სერვის მენეჯერთან სატელოფონო კომუნიკაცია; შეამოწმოს მის მიერ გაცხადებული ზარალები; მუდმივ რეჟიმში აკონტროლოს მის მიერ გაცხადებული ზარალის სტატუსი და მიიღოს შეტყობინებები მიმდინარე პროცესთან დაკავშირებით; თავად აკონტროლოს ზარალის დარეგულირების ყოველი ეტაპი, დაეთანხმოს ან არ დაეთანხმოს შეფასებას; თანხმობის შემთხვევაში ასევე აპლიკაციის საშუალებით მიუთითოს მისი საბანკო ანგარიში და მიიღოს ანაზღაურება დამატებითი პროცედურების გავლის გარეშე.

სადაზღვევო პროდუქტების გაყიდვის ერთ-ერთი გავრცელებული მეთოდი ახელოვნური ინტელექტი. ხელოვნური ინტელექტის წარმომადგენელია “ბოტ ტექნოლოგია” [3]. ბოტი კომპიუტერული პროგრამაა, ჩატვირთულია ინფორმაცია პოპულარული საიტებზე, რომელიც წარმართავს დიალოგს აუდიტორიასთან მიმოწერის საშუალებით.

სადაზღვევო ბიზნესი აქტიურად იყენებს ახალ ინოვაციურ მეთოდს, როგორცაა ჩატბოტი, რომლის გამოყენება ბოლო დროს განსაკუთრებით გაიზარდა. ძირითადად საუბრები ხდება სოციალურ ქსელ Facebook-ის მესინჯერში. სადაზღვევო სფეროში ჩატბოტს რამდენიმე მნიშვნელოვანი უპირატესობა აქვს: მომხმარებლის ინფორმირებულობა საჭირო ინფორმაციით, მზღვეველებისთვის საუკეთესო ვარიანტის არჩევა და - 24/7 დახმარება. სადაზღვევო ბოტებს არ აქვთ შეზღუდული სამუშაო

საათები, მომხმარებლებს ნებისმიერ დროს შეუძლიათ ჩატის გამოყენება. ჩატბოტს საქართველოს სადაზღვევო ინდუსტრიაში კომერციული ბანკი - "თიბისი ბანკი" იყენებს [5]. თიბისი დაზღვევის ბი ბოტი - დაზღვევის პირველი ბოტია საქართველოში. მისი დახმარებით შესაძლებელია შევიდინოთ სამოგზაური დაზღვევა. სამოგზაურო დაზღვევის პოლისი კი ელექტრონულ ფოსტაზე და სმს-ის სახით გაიგზავნება. ბი ბოტით ავტოპასუხისმგებლობის დაზღვევის შესაძენად მხოლოდ რამდენიმე წუთია საჭირო. ბი ბოტით ავტოპასუხისმგებლობის დაზღვევის სამი პაკეტია ხელმისაწვდომი, რომლებიც წლიური გადასახდელი თანხით და ასანაზღაურებელი ლიმიტით განსხვავდება.

სადაზღვევო ბიზნესი აქტიურად იყენებს კიბერდაზღვევას, რომელიც მსოფლიოს განვითარებულ ქვეყნებში უკვე დანერგილია. საფრთხის წინაშე იდგა ბევრი გლობალური კორპორაცია, მაგალითად, ჰაკერებმა ჩერნობილის ატომური რეაქტორის კონტროლი გათიშეს. აღსანიშნავია ისიც, რომ საქართველოში მომხდარი კიბერ დანაშაულებიც ხშირია. კიბერდაზღვევა მოიცავს ორგანიზაციის თანამშრომლებიდან შეცდომის დაშვების რისკებსაც. კიბერდაზღვევის ანაზღაურება სხვადასხვა მონაცემზე დაყრდნობით ხდება. აქ უნდა იყოს გაანალიზებული რა სახის რისკი მიადგა კომპანიას და რამდენად დიდია ზარალი. საქართველოში პირველად მსგავსი დაზღვევა, სადაზღვევო კომპანია უნისონმა შემოიტანა. საჭიროა მომხმარებელმა ზუსტად იცოდეს, რა რისკების წინაშე დგას. მაგალითად ჰაკერული თავდასხმის დროს ორგანიზაციის ფინანსური მონაცემები შეიძლება მოიპარონ ან სულაც წაშალონ. ასეთ დროს არამარტო კომპანია, კლიენტებიც ზიანდებიან. მათ შესაძლებელია იჩივლონ პირადი მონაცემების გასაჯაროების გამო.

ზემოთ აღნიშნულ მაგალითებზე დაყრდნობით შეიძლება ითქვას, რომ სადაზღვევო კულტურის ჩამოყალიბებიდან დღემდე, მიღებული გამოცდილების მიხედვით, სადაზღვევო კომპანიებმა დახვეწეს სადაზღვევო პროდუქტების გაყიდვის მეთოდები და მაქსიმალურად ცდილობენ მომხმარებელს შესთავაზონ მომსახურების მაღალი დონე, მოქნილი და მარტივი სისტემა. ვფიქრობთ, გაიზრდება კონკურენცია და პარტნიორობა ტექნოლოგიურ და ინოვაციურ სადაზღვევო კომპანიებსა და

ტრადიციულ სადაზღვევო კომპანიებს შორის. საქართველოს სადაზღვევო კომპანიებს ბევრი სამუშაო აქვთ ჩასატარებელი მარკეტინგული თვალსაზრისით, რადგან გარკვეული სადაზღვევო კომპანიისა და სადაზღვევო პროდუქტის ცნობადობა წარმოადგენს პრობლემას.

დასკვნა: სადაზღვევო ბაზრის გლობალური განვითარება პირდაპირაა დამოკიდებული ინოვაციური ტექნოლოგიების და ახალი პროგრამების სწრაფ ზრდაზე. სადაზღვევო პროდუქტების გაყიდვაზე მოქმედი ფაქტორებია: კრიზისული მოვლენები ფინანსურ სფეროში, სავალუტო რყევები, ფასების ცვლილება, ბუნებრივი კატასტროფები, კლიმატის ცვლილება პლანეტაზე, საავტომობილო ინდუსტრიის განვითარება, სხვადასხვა დაავადებების აღმოჩენა. აღნიშნულ ტენდენციებს ცვლილება შეაქვს გლობალური სადაზღვევო ბაზრის ფუნქციონირებაში. სადაზღვევო კომპანიების წარმატებული საქმიანობა განპირობებულია მომხმარებელთა კმაყოფილებით, ამიტომ წამყვანი სადაზღვევო კომპანიები ძირითად აქცენტს აკეთებენ მომხმარებლებზე და მათ მოთხოვნილებებზე, რაც განაპირობებს სადაზღვევო ბაზარზე წილის გაზრდას. აუცილებელია სადაზღვევო კომპანიებმა მომხმარებელს შესთავაზოს ინოვაციური სადაზღვევო პროდუქტები, სწორად შერჩეული მარკეტინგული კომუნიკაციების საშუალებით.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. კაკაშვილი ნ. სადაზღვევო პროდუქტების ინოვაციური სახეები. თსუ ეკონომიკისა და ბიზნესის ფაკულტეტი. გლობალიზაციის გამოწვევები ეკონომიკასა და ბიზნესში. III საერთაშორისო კონფერენცია. 26-27 ოქტომბერი, 2018
2. შათირიშვილი ჯ. კაკაშვილი ნ. სადაზღვევო საქმე თბ., 2012
3. Technology and innovation in the insurance sector <https://www.oecd.org/finance/Technology-and-innovation-in-the-insurance-sector.pdf>
4. Forbes' article <https://www.forbes.com/sites/robertpearl/2013/11/28/6-simple-facts-about-health-insurance-reform/#1b87a48420f8>