

# სადაზღვევო პროდუქტების ინოვაციური სახეები

## ნათო კაკაშვილი

ივ.ჯავახიშვილის სახელობის  
თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის ასისტენტ პროფესორი

ტექნოლოგიური განვითარების ეპოქა ხელი უწყობს ცვლილებების განხორციელებას და განვითარებას სადაზღვევო ინდუსტრიაში. განვითარებადი ტექნოლოგიები ქმნის შესაძლებლობებს სადაზღვევო კომპანიების მოდერნიზაციისათვის, რასაც მოჰყვება ახალი იდეებისა და მომსახურების განვითარება. სადაზღვევო სექტორში ცვლილებებზე მოქმედების სიღრმე ფაქტორები, როგორცაა: ტექნოლოგიები, მომხმარებლების მოლოდინები, პირები, რომლებიც იწვევენ და ახორციელებენ ცვლილებებს. ახალი ტექნოლოგიები ბიძგს აძლევს ინოვაციური სადაზღვევო პროდუქტების, მომსახურების და ბიზნესმოდელების შექმნას. ტექნოლოგიის განვითარებასთან ერთად ახალი ინოვაციური პროდუქტები გაჩნდა სადაზღვევო სისტემაში.

საკვანძო სიტყვები: მოთხოვნადი დაზღვევა; ჰკვიანი სახლები და უძრავი ქონების დაზღვევა; სატარებელი მოწყობილობების, ჯანმრთელობისა და სიცოცხლის დაზღვევა; ტელემატიკა (კომუნიკაცია სატრანსპორტო ტექნოლოგიებთან) და მანქანის დაზღვევა.

რისკების განსაზღვრის, გაზომვის და გაკონტროლებისათვის ახალ გზებს ამკვიდრებენ: ქლაუდი (Cloud), the Internet of Things (IoT), გაძლიერებული ანალიტიკა, ტელემატიკა (telematics), გლობალური პოზიციონირების სისტემა (GPS), მობილური ტელეფონები, ციფრული მოწყობილობები, დრონები, ჰკვიანი კონტრაქტები (smart contracts), და ხელოვნური ინტელექტი (AI). [1.]

ტექნოლოგიის განვითარებასთან ერთად ახალი ინოვაციური პროდუქტები გაჩნდა სადაზღვევო სისტემაში, როგორცაა On-Demand Insurance (მოთხოვნადი დაზღვევა), რომელიც გულისხმობს, რომ ახალი ციფრული პლატფორმებით შესაძლებელი ხდება მოკლევადიანი დაზღვევა დისტანციურად; ჰკვიანი სახლის და საკუთრების დაზღვევა – სენსორები და მონიტორინგის სისტემა, საშუალებას აძლევს სახლის პატრონებს და სადაზღვევო კომპანიებს რისკების კონტროლის და დაკვირვების; ტელემატიკა - მომხმარებლების საგზაო ქცევებისა და ჩვევების მონიტორინგს აკეთებს, რათა უფრო ზუსტი რისკები გამოვლინდეს.

მორგან სტენლისა და ბოსტონის კონსალტინგური ჯგუფის ანალიზის საფუძველზე, გამოვლინდა, რომ მომხმარებლებს ნაკლები ურთიერთობა ჰქონდათ დამზღვევებთან, ვიდრე სხვა რომელიმე ინდუსტრიაში. სადაზღვევო კომპანიებს ჰქონდათ შეზღუდული ურთიერთობა საბოლოო მომხმარებლებთან, რადგან მათი ბიზნესის მნიშვნელოვან ნაწილს შუამავლები აკეთებენ. მაგ. სადაზღვევო ბროკერები წლიურად \$45 ბილიონს აგროვებენ. [2.]

ერთ-ერთი წარმატებული სადაზღვევო კომპანიის (CEO) დირექტორი, ტომას ბუბერლი აღნიშნავს, რომ დაზღვევა სუსტია მომხმარებელთან ურთიერთობაში. კრისტოფერ მასშერი კი აღნიშნავს, რომ დაზღვევაში მომხმარებელთან ხშირი ურთიერთობა ყოველთვის იყო დიდი გამოწვევა სადაზღვევო კომპანიებისთვის, 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. სწრაფად იზრდება მობილური სადაზღვევო პოლისის მართვის პლატფორმები, საავტომობილო დაზღვევა და სადაზღვევო ტექნოლოგიის (insurtech) ინდუსტრია. ინვესტიციები კი სადაზღვევო ტექნოლოგიების სტარტაპებში გასამზადება გასულ წელთან (2017) შედარებით. 2014 წელს \$740 მლნ-ს შეადგენდა. 2017 წელს - \$3 ბლნ-ს გადააჭარბა. [3.]

## დაზღვევისა და სადაზღვევო ტექნოლოგიის ინდუსტრია

დღეს მსოფლიოში დაზღვევის და სადაზღვევო ტექნოლოგიის ინდუსტრიის მხრივ 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, სამხარეულო 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. [3.].

**ჭკვიანი სახლები და უძრავი ქონების დაზღვევა.** ჭკვიანი სახლების მონიტორინგის სისტემა საშუალებას აძლევს სახლის პატრონებს და სადაზღვევო კომპანიებს მოიპოვონ მონაცემები, აკონტროლონ და შეაფასონ ძირითადი რისკები, რათა ზარალი მინიმუმამდე შემცირდეს. მაგალითად, სტარტაპი კომპანია “რინგი” ლოსანჯელესში, რომელიც ქმნის HD ვიდეო ხარისხის კარის ზარებს, ეხმარება შეაფერხოს სახლების მარცვა და დაყაჩაღება. ინტერნეტთან დაკავშირებული კარების ზარი საშუალებას აძლევს პატრონებს, დაინახონ და ისაუბრონ მათი ტელეფონით, მსოფლიოს ნებისმიერი კუთხიდან. ამ აპარატს ასევე აქვს დამის ხედვა, მოძრაობის აღქმის დეტექტორი და იმის უნარი, რომ ვიდეო ჩაიწეროს რაიმე მოქმედებების დაფიქსირების დროს წინა კარებთან, რომელიც შესაძლებელია გაეზღვეოს სხვებს ქლაუდის საშუალებით. Ring-ის CEO ჯერემი საინიოფის მიხედვით კომპანიის მონაცემებმა აჩვენა, რომ ინტერნეტთან დაკავშირებულმა კარის ზარმა სახლების გამარცვა საგრძნობლად შეამცირა. ამერიკული ოჯახების დაზღვევა, რომელმაც ინვესტირება განახორციელა “რინგში”, ასტიმულირებს დაზღვევის პოლისის მფლობელებს დაამონტაჟონ ეს მოწყობილობა და პროდუქტზე \$30-ის შეღავათს უკეთებენ. State Farm და PURE სადაზღვევო კომპანიები, შეღავათებს აძლევენ თავიანთი სადაზღვევო პოლისის მფლობელებს, რომლებიც სარგებლობენ სახლის მონიტორინგის სისტემით. State Farm-ის სადაზღვევო პოლისის მფლობელები იღებენ სპეციალურ ფასდაკლებას ADT Pulse- ის დამონტაჟების შემთხვევაში (ADT Pulse - სისტემა, რომელიც უზრუნველყოფს სახლის დისტანციურ მართვას, დალუქვას, გაღებას, სინათლის კონტროლს და ა.შ). PURE ამერიკული სადაზღვევო კომპანიაა, რომელიც მომხმარებლებს სთავაზობს შეღავათებს, რომლებიც დაამონტაჟებენ ტემპერატურის მონიტორინგის სისტემას, როგორცაა Google’s Nest thermostats-ის სისტემა, რომელიც იცავს დაზიანებისაგან გაყინულ მილებს და სხვა შემთხვევებს ტემპერატურის გადაჭარბებასთან დაკავშირებით.

**სატარებელი მოწყობილობები, ჯანმრთელობისა და სიცოცხლის დაზღვევა.** სიცოცხლის და ჯანმრთელობის დაზღვევა მალე გარდაიქმნება სატარებელ ბიომეტრიკულ სენსორულ მოწყობილობებად, როგორცაა FitBit, ხელზე გასაკეთებელი სამაჯური, რომელიც აძლევს ინფორმაციას სადაზღვევო კომპანიებს მოულოდნელი მონაცემები მიიღონ თავიანთი კლიენტების ჯანმრთელობაზე. სენსორები საშუალებას იძლევა გაზარდოს მონაცემების ღირებულება ადამიანების ვარჯიშის ჩვევებზე, სასიცოცხლო ნიშნებზე, მათ შორის გულის ცემაზე და სისხლის მიმოქცევაზე. სატარებელი მოწყობილობები და მსგავსი ტექნიკა დაეხმარება ჯანმრთელობის დაცვა გახადოს უფრო პროგნოზირებადი, პრევენციული და პერსონალიზებული, რაც აისახება სადაზღვევო გეგმებში. სადაზღვევო კომპანიები უკვე ცდილობენ დანერგონ სატარებელი ბიომეტრიკული მოწყობილობები, რათა წახალისოს და მოტივაცია შეუქმნას სადაზღვევო პოლისის მფლობელებს მიეჩვიონ ჯანსაღ და უკეთეს ჩვევებს.

სადაზღვევო კომპანია “სიცოცხლისუნარიანი ჯგუფი” (Vitality Group) ურთიერთობს და პარტნიორია ბრიტანული სადაზღვევო კომპანია პრუდენტალის ( Prudential), პინგის ( Ping ) ჩინეთში, AIA სინგაპურში და ისინი ავრცელებენ და ქმნიან სადაზღვევო პოლისის მფლობელებზე მორგებულ, პერსონალიზებულ ჯანმრთელობის გეგმებს და მიზნებს, რომლის შესრულებისთვისაც შეუძლიათ მომხმარებლებს მარტივად შეიყვანონ მონაცემები ინტერნეტის საშუალებით. ამერიკული კომპანია ოსკარ ჰელსი (Oscar Health) არის ახალი სტარტაპი სადაზღვევო კომპანია, რომელიც შეფასებულია \$2.7 ბილიონად. [3.]. კომპანია თავისი სადაზღვევო პოლისის მფლობელებს სთავაზობს ჯილდოებს, რათა მათ ჩამოუყალიბდეთ ჯანმრთელობისათვის სასარგებლო ჩვევები. სხვაგვარად რომ ვთქვათ, ასტიმულირებს მათ ახალ ტექნოლოგიებთან ადაპტაციას და ჯანმრთელი ცხოვრების დანერგვას. მაგალითად კომპანია, მაჯის სენსორების მეშვეობით ასტიმულირებს თავის მომხმარებლებს და უწესებს პატარა-პატარა მიზნებს (როგორცაა, გარკვეული ნაბიჯების გადადგმა დღეში), თუ ისინი 20-ჯერ შეასრულებენ დასმულ მიზნებს თვეში ჯილდოდ იღებენ \$20 დოლარის სასაჩუქრე ბარათს. ასეთი ქცევა ოსკარ ჰელსის ფულადი რესურსების გაზრდას უწყობს ხელს, რადგან მისი მომხმარებლები არიან მეტად ჯანმრთელები და საშიშროების დადგომის ალბათობა კი არის ნაკლები, რაც განაპირობებს თანხების ეკონომიას.

**ტელემატიკა (კომუნიკაცია სატრანსპორტო ტექნოლოგიებთან) და მანქანის დაზღვევა.** სატრანსპორტო დაზღვევა არის ერთ-ერთი სფერო, რომლის ტრანსფორმაციაც მოხდება ინოვაციური ტექნოლოგიებით. ტელემატიკის საშუალებით შესაძლებელი ხდება ღირებული ინფორმაციის მოგროვება და შეფასება ინდივიდუალური რისკების ჩვეულებრივი, ზოგადი ინფორმაციაზე დაყრდნობის მაგივრად როგორცაა ასაკი, სქესი, მანქანის მარკა და შემთხვევების სიხშირე ახალი სადაზღვევო კომპანიები აქცენტს აკეთებენ და რეალურ, კონკრეტულ და უფრო ღირებულ ინფორმაციაზე, რის საფუძველზე ადგენენ სადაზღვევო პოლისის მფლობელების ქცევებს, როგორცაა აკეთებენ თუ არა მკვეთრ დამუხრუჭებას, რამდენად ხშირად ხვდებიან რთულად მოსახვევ ადგილებში. ასეთი ინფორმაციის ფლობა სადაზღვევო კომპანიებს საშუალებას აძლევს მიიღონ მეტად ეფექტური გადაწყვეტილებები საზოგადოებისათვის და შესთავაზონ მათ შესაბამისი სადაზღვევო პოლისები. დაზღვევა და საავტომობილო კომპანიები ავითარებენ ტელემატიკულ გადაწყვეტილებებს, რათა მონიტორინგი გაუკეთონ მძღოლების ქცევებს, ეფექტურად მართონ მომხმარებლების

მოთხოვნები, სადაზღვევო მონაცემების უსაფრთხოების გაუმჯობესება მოახდინონ, და მიაღწიონ კონკურენტულ უპირატესობას. ტექნოლოგიების წყალობით და მომხმარებლების დაინტერესებით მანქანების დაზღვევისათვის შექმნილ მოწყობილობებში, პროგნოზირებულია ტელემატრიკული ინდუსტრიის სწრაფი ზრდა მომდევნო ათწლეულში. 2020 წელს ნავარაუდევია, რომ ბაზრის ღირებულების მაჩვენებელი \$2.2 ბლნ-ს მიაღწევს.[3].

**მეტრომაილი (Metromile)** - ამერიკული სადაზღვევო სტარტაპი ორგანიზაცია, რომელიც სთავაზობს მომხმარებლებს თითოეული მილის დაზღვევას (pay-per-mile insurance). ამ მხრივ მეტრომაილი ხელს უწყობს ზედმეტი ხარჯების შემცირებას იმ მომხმარებლებისთვის, რომლებიც ნაკლებად გადაადგილდებიან თავიანთი ავტომობილით და ყოველწლიურად მათ აღარ უწევთ დაახლოებით \$500 ხარჯის გაღება. ასევე, ამ მხრივ კომპანია ზრდის მომხმარებლების რაოდენობას და ახალი სეგმენტის (იმ მომხმარებლების რომლებიც ნაკლებად გადაადგილდებიან თავიანთი ავტომობილებით) ათვისებას ახდენს. ტელემატრიკული ტექნოლოგიები განვითარების პროცესშია, რომელიც მომავალში საკმაოდ გავრცელებული გახდება და ნელდნელა მიიწევს წინ. ტელემატრიკულ ტექნოლოგიებზე დაფუძნებული ავტომობილების დაზღვევა პოტენციურად ამცირებს მანქანების ქურდობას და შეკეთების ხარჯებს.

საქართველოს ბაზარზე არსებული საერთაშორისო სადაზღვევო კომპანიები ვალდებულები არიან კლიენტთა მოზიდვის მიზნით, მათ შესთავაზონ ანაზღაურების მოთხოვნის რამდენიმე მოსახერხებელი გზა. მათ შორის ერთ-ერთია სადაზღვევო კომპანიის მომსახურების ცენტრში მისვლა. იმ შემთხვევაში, თუ დაზღვეულს სურს დამდგარი სადაზღვევო შემთხვევის ანაზღაურება, მას შეუძლია მიმართოს სერვისცენტრს, წარადგინოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მიღებული მომსახურების დამადასტურებელი დოკუმენტაცია და მოითხოვოს დაფინანსება. მომდევნო სერვისი, რომელსაც მომხმარებელს სთავაზობს საქართველოს სადაზღვევო ბაზარზე არსებული კომპანიები ონლაინ ანაზღაურებაა. ამ პროცესის შესაბამისად, კომპანიის ოფიციალური ვებ-გვერდის მეშვეობით დაზღვეულს საშუალება ეძლევა სახლიდან გაუსვლელად ატვირთოს საიტზე შესაბამისი დოკუმენტაცია და მოითხოვოს ანაზღაურება, ასევე შესაძლებელია მსგავსი ტიპის მომსახურების მიღება მობილური აპლიკაციის მეშვეობით. ამასთანავე, სადაზღვევო კომპანიებს შემუშავებული აქვთ - „კურიერული მომსახურება“, რომლის მიხედვითაც დაზღვეულისთვის სასურველ დროს, მიაკითხავს კურიერი და წამოიღებს საჭირო დოკუმენტაციას. ასევე არსებობს სადაზღვევო „BOX“ ანაზღაურების მეთოდი, სადაზღვევო კომპანიას გარკვეულ მისამართებზე განლაგებული აქვს ასანაზღაურებელი, დალუქული ყუთები, სადაც დაზღვეულს შეუძლია ჩააგდოს ანაზღაურებისთვის საჭირო დოკუმენტაცია. აღსანიშნავია ანაზღაურების კიდევ ერთი მოსახერხებელი მეთოდი, რომელიც გამოიყენება მხოლოდ ავტო დაზღვევის შემთხვევაში. ზარალის დადგომისას დაზღვეულთან თავად მიდის სადაზღვევო წარმომადგენელი, ეხმარება სიტუაციის დარეგულირებასა და თანხის ანაზღაურებაში. სადაზღვევო ბაზარზე შეთავაზებულ ინოვაციას წარმოადგენს ინდექსირებული დაზღვევა, რომელიც დაფუძნებულია ფასისა და აქტუარული გათვლების შეთანაწყობაზე კონკრეტული რეგიონისთვის მინიჭებული ინდექსისათვის. აღნიშნული სადაზღვევო პროდუქტი მოიცავს, ასევე, სატელიტური რუკის გამოყენებით რეგიონებისთვის დამახასიათებელი მეტეოროლოგიური რისკ ფაქტორების განსაზღვრას და მათთვის შესაბამისი ინდექსის მინიჭებას, ის საშუალებას იძლევა საფასო შვალის დიფერენცირებას თითოეული რეგიონისთვის რისკ ფაქტორების დონის მიხედვით.

ზემოთ აღნიშნულ მაგალითებზე დაყრდნობით შეიძლება ითქვას, რომ სადაზღვევო კულტურის ჩამოყალიბებიდან დღემდე, მიღებული გამოცდილების მიხედვით, სადაზღვევო კომპანიებმა დახვეწეს სადაზღვევო პროდუქტების ორგანიზების გზები 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. ამდენად, მიზანშეწონილად მიგვაჩნია მომხმარებელთა მოთხოვნილებების სიღრმისეული კვლევა სადაზღვევო პროდუქტის დახვეწის ან ახლის შეთავაზების მიზნით. აუცილებელია სადაზღვევო კომპანიებმა მოახერხონ ინოვაციური პროდუქტების შეთავაზება სწორად შერჩეული მარკეტინგული კომუნიკაციების საშუალებით.

## დასკვნა

ციფრული ტექნოლოგიის განვითარებამ მომხმარებელთან ურთიერთობის მრავალი შესაძლებლობა შექმნა, თუმცა, ციფრული მოთამაშეები სადაზღვევო ბაზრის მხოლოდ მცირე ნაწილს შეადგენენ. მათ განსხვავებული ბიზნესმოდელები და ტექნოლოგიები აქვთ. სტარტაპები იყენებენ ახალ ტექნოლოგიებს, რათა შეამცირონ საოპერაციო ხარჯები და გაზარდონ თავიანთი მომხმარებლები სადაზღვევო პროცესების გაუმჯობესებით, გამჭვირვალობით, დროულობით, სიმარტივით და მომხმარებელთა ჩართულობით. სწრაფად იზრდება მობილური სადაზღვევო პოლისის მართვის პლატფორმები, საავტომობილო დაზღვევა და სადაზღვევო

ტექნოლოგიის (insurtech) ინდუსტრია, რაც საშუალებას იძლევა სადაზღვევო კომპანიებს ჰქონდეთ რისკის აცილების ეფექტური მოდელები.

საქართველოს ბაზარზე არსებული საერთაშორისო სადაზღვევო კომპანიები, კლიენტებს მოზიდვის მიზნით, სთავაზობენ ანაზღაურების მოთხოვნის რამდენიმე შესაძლებლობას, როგორცაა: სადაზღვევო კომპანიის მომსახურების ცენტრში მისვლა; ონლაინ ანაზღაურება; მობილური აპლიკაცია; კურიერული მომსახურება; სადაზღვევო „BOX“ ანაზღაურების მეთოდი. სადაზღვევო კომპანიები მაქსიმალურად ცდილობენ მომხმარებელს შესთავაზონ მომსახურების მაღალი დონე, მოქნილი და მარტივი სისტემა, რაც გაზრდის კონკურენციას და პარტნიორობას ტექნოლოგიურ და ინოვაციურ სადაზღვევო კომპანიებსა და ტრადიციულ სადაზღვევო კომპანიებს შორის.

### ლიტერატურა:

1. Insurance and innovation report [https://www.iif.com/system/files/32370132\\_insurance\\_innovation\\_report\\_2016.pdf](https://www.iif.com/system/files/32370132_insurance_innovation_report_2016.pdf)
2. Technology and innovation in the insurance sector <https://www.oecd.org/finance/Technology-and-innovation-in-the-insurance-sector.pdf>
3. Forbes' article <https://www.forbes.com/sites/robertpearl/2013/11/28/6-simple-facts-about-health-insurance-reform/#1b87a48420f8>

### Innovative Insurance Products

**Nato Kakashvili**  
Tbilisi State University  
Assistant professor

#### S u m m a r y

The era of technological development contributes to the introduction of changes and development of the insurance industry. Developing technologies create opportunities for the modernization of insurance companies, which will develop new ideas and services. Changes in the insurance sector affect factors such as technology, customer expectations, persons who cause and implement changes. New technologies suggest creating innovative insurance products, services and business models. With the development of technologies in the insurance system, new innovative products have appeared.

International insurance companies in the Georgian market offer several convenient ways of reimbursing the costs of attracting customers, such as: visiting the service center of the insurance company; Online rewards; Mobile application, "Courier services", payment method "BOX".

**Key words:** *Required insurance; Smart houses and estates insurance; Carrying equipment; health and life insurance; Telemetry (communication with transport technologies) and car insurance.*