

სადაზღვევო კომპანიების მომსახურების გაუმჯობესების გზები  
თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენებით

ლიკა ედიშერაშვილი

*ბიზნესის და ტექნოლოგიების ფაკულტეტის სამაგისტრო პროგრამა: მენეჯმენტი*

ხელმძღვანელი: სალომე დანელია, ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ასისტენტ  
პროფესორი, ეკონომიკის მეცნიერებათა დოქტორი



ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი  
თბილისი, 2024

## განაცხადი

„როგორც წარმოდგენილი ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოყენებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წადგენილ მასალას, რომელიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.“

## სარჩევი

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| აბსტრაქტი.....                                                                                      | 3  |
| ძირითადი საძიებო სიტყვები:.....                                                                     | 6  |
| შესავალი .....                                                                                      | 6  |
| კვლევის მიზანი.....                                                                                 | 7  |
| საკვლევი კითხვები .....                                                                             | 8  |
| ჰიპოთეზა .....                                                                                      | 9  |
| ამოცანები .....                                                                                     | 10 |
| მეთოდოლოგია .....                                                                                   | 11 |
| ლიტერატურის მიმოხილვა .....                                                                         | 12 |
| თავი 1: სადაზღვევო ბაზრის ტენდენცია საქართველოში.....                                               | 12 |
| 1.1 მიმდინარე ტენდენციები საქართველოს სადაზღვევო ბაზარზე.....                                       | 12 |
| 1.2 სადაზღვევო კომპანიების ინოვაციური შეთავაზებები .....                                            | 14 |
| თავი 2: რა არის ბლოკჩეინის ტექნოლოგია, როგორ გამოიყენება სადაზღვევო სექტორში?<br>.....              | 16 |
| 2.1 ბლოკჩეინის ტექნოლოგიის მნიშვნელობა სადაზღვევო ინდუსტრიაში .....                                 | 17 |
| 2.2 ბლოკჩეინის დანერგვა ქართულ სადაზღვევო ინდუსტრიაში.....                                          | 21 |
| 2.3 ბლოკჩეინის ტრანსფორმაცია სადაზღვევო ინდუსტრიაში: უსაფრთხოება,<br>ეფექტურობა და ინოვაციები ..... | 23 |
| 2.4 როგორ მოქმედებს ბლოკჩეინი სადაზღვევო სექტორზე.....                                              | 28 |
| 2.5 მეორადი მონაცემების ანალიზი .....                                                               | 30 |
| თავი 3: რა არის ხელოვნური ინტელექტი, როგორ გამოიყენება სადაზღვევო სექტორში? .33                     |    |
| 3.1 ხელოვნური ინტელექტის გამოყენება სადაზღვევო სექტორში .....                                       | 34 |
| 3.2 ხელოვნურ ინტელექტზე ორიენტირებული ბიზნეს მოდელები .....                                         | 38 |
| 3.3 დიდი მონაცემების ტრანსფორმაციული როლი სადაზღვევო ინდუსტრიაში.....                               | 41 |
| 3.4 როგორ ცვლის ხელოვნური ინტელექტი მზღვეველების ბიზნეს მოდელს .....                                | 44 |
| 3.5 ხელოვნური ინტელექტის რეკოლუციური გავლენა ჯანდაცვის და დაზღვევის<br>ინდუსტრიაზე.....             | 46 |
| 3.6 ხელოვნური ინტელექტის პერსონალიზაცია დაზღვევაში: შემოქმედება და<br>ინოვაციები ინდუსტრიაში .....  | 56 |
| 3.7 ხელოვნური ინტელექტი - რობო მრჩეველები.....                                                      | 63 |

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.8 ხელოვნური ინტელექტის გამოყენება ეფექტურობისთვის სადაზღვევო ინდუსტრიაში..... | 67 |
| 3.9 მეორადი მონაცემების ანალიზი .....                                           | 69 |
| კვლევის შედეგები .....                                                          | 72 |
| რაოდენობრივი კვლევა .....                                                       | 72 |
| თვისებრივი გამოკითხვა.....                                                      | 73 |
| დასკვნა და რეკომენდაციები.....                                                  | 75 |
| ლიტერატურის მიმოხილვა .....                                                     | 78 |
| დანართი .....                                                                   | 83 |

## აბსტრაქტი

ნაშრომის მიზანია საზოგადოებას გააცნოს თანამედროვე ტექნოლოგიების ტრანსფორმაციული გავლენა სადაზღვევო კომპანიების მომსახურების ხარისხზე, ახსნას დიגיტალიზაციის, ხელოვნური ინტელექტის (AI) და ბლოკჩეინ ინტეგრაციის რთულ დინამიკა. სადაზღვევო სექტორში ტრადიციისა და ინოვაციების კვეთაზე მდებარე კვლევა მიზნად ისახავს სტრატეგიების გაშიფვრას, რომლებიც ამალეებს საოპერაციო ეფექტურობას, აძლიერებს მომხმარებელთა კმაყოფილებას და ეთიკურ მოსაზრებებს, რომლებიც თან ახლავს ტექნოლოგიების პასუხისმგებლობით გამოყენებას.

ნაშრომში მიმოხილულია ისეთი ძირითადი კომპონენტები, როგორცაა საკვლევი კითხვები, ჰიპოთეზა, ასევე კვლევის მეთოდოლოგია და აღწერილია, თუ რა მიზანს ემსახურება იგი, საუბარია კვლევის მოსალოდნელ შედეგებზეც. ეს კვლევითი პროექტი წარმოადგენს სადაზღვევო ინდუსტრიის განვითარებადი დინამიკის დროულ კვლევას, სადაც თანამედროვე ტექნოლოგიები ემსახურება სფეროს მომსახურების გაუმჯობესებას. ყოვლისმომცველი და მრავალგანზომილებიანი მეთოდოლოგიის მეშვეობით, კვლევა მიზნად ისახავს დისკურსის ჩამოყალიბებას ტექნოლოგიის პასუხისმგებელი ინტეგრაციის შესახებ, რაც უზრუნველყოფს მომავალს, სადაც მზღვეველები ციფრულ საზღვარზე გამძლეობითა და შორსმჭვრეტელობით მიდიან. ნაშრომი იკვლევს ისეთი ტექნოლოგიების სტრატეგიულ ინტეგრაციას, როგორცაა ხელოვნური ინტელექტი (AI) და ბლოკჩეინი სადაზღვევო სექტორის გასაუმჯობესებლად. ის განსაზღვრავს მეთოდებს, რათა სადაზღვევო მომსახურება უფრო ეფექტური, მომხმარებელზე ორიენტირებული და ტექნოლოგიურად განვითარებული გახდეს. კვლევის მიზანია დაეხმაროს

სადაზღვევო კომპანიებს დარჩეს კონკურენტუნარიანი, გააუმჯობესოს რისკის შეფასების სიზუსტე და შექმნას ინოვაციური პროდუქტები. გამოყენებულია შერეული მეთოდის მიდგომა, რომელიც მოიცავს ხარისხობრივ და რაოდენობრივ ანალიზს, ონლაინ გამოკითხვების ჩათვლით.

დასკვნები ხაზს უსვამს თანამედროვე ტექნოლოგიების ტრანსფორმაციულ გავლენას საოპერაციო ეფექტურობასა და მომხმარებელთა კმაყოფილებაზე. თუმცა, ისეთი გამოწვევები, როგორცაა მასშტაბურობა, უსაფრთხოება და მარეგულირებელი შესაბამისობა უნდა გადაიჭრას. ხაზგასმულია ეთიკური მოსაზრებები, როგორცაა ხელოვნური ინტელექტის გამჭვირვალობა და მონაცემთა დაცვა. რეკომენდაციები მზღვეველებისთვის მოიცავს ყოვლისმომცველი ციფრული სტრატეგიების შემუშავებას, ინვესტირებას თანამშრომელთა ტრენინგში, თანამშრომლობას დაზღვევის სტარტაპებთან და კიბერუსაფრთხოების დაპრიორიტეტებას. კვლევა მხარს უჭერს ტექნოლოგიების გააზრებულ და ეფექტურ გამოყენებას პოზიტიური ცვლილებების განსახორციელებლად, მომხმარებელთა გამოცდილების გასაუმჯობესებლად და ციფრულ ეპოქაში ინდუსტრიის მდგრადობის უზრუნველსაყოფად.

ეს კვლევა მიზნად ისახავს გაარკვიოს თანამედროვე ტექნოლოგიების, როგორცაა ხელოვნური ინტელექტი (AI) და ბლოკჩეინი, გავლენა და აღქმა სადაზღვევო ინდუსტრიაზე მომხმარებლებისა და ექსპერტების პერსპექტივიდან.

რაოდენობრივი კვლევის შედეგების მიხედვით მონაწილეები ძირითადად არიან 18-24 და 25-34 წლის, რომელთა უმრავლესობა იყენებს მინიმუმ ერთ სადაზღვევო პროდუქტს, ყველაზე გავრცელებული ჯანმრთელობის დაზღვევაა.

თანამედროვე ტექნოლოგიების აღქმის კუთხით, დაზღვევის პროდუქტების მომხმარებელთა დაახლოებით 48%-ს მიაჩნია, რომ თანამედროვე ტექნოლოგიების ინტეგრირება ძალზე მნიშვნელოვანია სადაზღვევო სერვისების გაუმჯობესებისთვის, ზოგი კი ნეიტრალურ პოზიციას იკავებს. ტექნოლოგიებისადმი ინტერესის

მიუხედავად, გამოკითხულთა 50% არ არის ინფორმირებული, თუ როგორ შეიძლება ბლოკჩეინისა და AI-ის გამოყენება სადაზღვევო სექტორში, მიუხედავად ამისა დიდი ნაწილი თვლის, რომ სადაზღვევო სერვისების გამოცდილება მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდა თანამედროვე ტექნოლოგიების ჩართვით და დაახლოებით 70% ფიქრობს, რომ ხელოვნური ინტელექტისა და ბლოკჩეინის გამოყენება გააუმჯობესებს მომსახურების ხარისხს. თუმცა, არის მოსახლეობის სეგმენტი, რომელიც ან არ არის დარწმუნებული ან სკეპტიკურად უყურებს სარგებელს, ხშირად ამ ტექნოლოგიებზე ინფორმაციის ნაკლებობის გამო.

რესპონდენტებმა დაადგინეს სხვადასხვა პოტენციური გამოწვევები, მიუხედავად ამ შემოთავაზებისა, ბევრს მიაჩნია, რომ თანამედროვე ტექნოლოგიებს შეუძლია გაამარტიოს ოპერაციები, გააუმჯობესოს რისკების შეფასება და სხვა.

ტექნოლოგიის ექსპერტთან ინტერვიუმ უფრო ღრმად წარმოაჩინა თანამედროვე ტექნოლოგიების გავლენა სადაზღვევო ინდუსტრიაზე. ხელოვნური ინტელექტის და ბლოკჩეინის დანერგვამ მოახდინა რევოლუცია დაზღვევის სხვადასხვა ასპექტებში, რამაც მნიშვნელოვნად იმოქმედა სადაზღვევო პრაქტიკაზე.

ექსპერტმა ხაზი გაუსვა AI-ს წარმატებით განხორციელებას სადაზღვევო კომპანია „არდის“ მიერ, რომელიც იყენებს AI-ს მომხმარებელთა ზარებისა და სამედიცინო დანიშვნების მოსაგვარებლად. ხელოვნური ინტელექტი და მონაცემთა ანალიტიკა ეხმარება მზღვეველებს, მოარგონ პროდუქტები და ფასები მომხმარებელს ინდივიდუალური ქცევისა და საჭიროებების მიხედვით. ამ ტექნოლოგიების ინტეგრაცია იწვევს მომხმარებელზე მეტად ორიენტირებულ მიდგომას, გაუმჯობესებულ სერვისებს და გაზრდილ საოპერაციო ეფექტურობას.