

*В. О. Заколюдажний,
аспірант, Київський національний університет імені Тараса Шевченка*

МОБІЛЬНА СТРАТЕГІЯ ЯК ІННОВАЦІЙНА СКЛАДОВА РОЗВИТКУ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ

*V. Zakolodiazhnyi,
postgraduate student, Taras Shevchenko National University of Kyiv*

MOBILE STRATEGY AS A INNOVATION PART OF INSURANCE COMPANY

Стаття присвячена актуальній проблемі інноваційного розвитку страхової діяльності. Визначено мобільну стратегію як сучасну і перспективну інноваційну складову розвитку страхової компанії. Охарактеризовано особливості застосування мобільного контенту в сфері страхування в зарубіжних країнах. Визначено тенденції та обґрунтовано перспективи використання сучасних інформаційних технологій в страховій діяльності. Доведено, що створення мобільного контенту є необхідною складовою для ефективного управління страховою компанією.

The article devoted to the issue of innovative development of insurance activity. Defined sing mobile devices Strategy as modern and advanced innovative component of the insurance company. Is characterized features of application of mobile content in the insurance sector in foreign countries. The trends and prospects of modern information technology in insurance activities were justified and defined. It is proved that the creation of mobile content is a necessary component for the effective management of the insurance company.

Ключові слова: мобільний додаток, мобільний контент, аутсорсинг, інновації в страхуванні, iOS app Store, Google Play, Android, CyberEdge, MakeSafeHappen, MetLife Infinity, Goodride, Liberty Mutual Home Gallery, "Zurich Risk Grading — What If?", Progressive Art App, Driver Feedback™.

Key words: mobile application, mobile content, outsourcing, innovations in insurance, iOS app Store, Google Play, Android, CyberEdge, MakeSafeHappen, MetLife Infinity, Goodride, Liberty Mutual Home Gallery, "Zurich Risk Grading — What If?", Progressive Art App, Driver Feedback™.

ВСТУП

Інноваційний розвиток страхової діяльності є необхідною умовою конкурентоспроможності страхових компаній. Досвід економічно розвинутих країн свідчить, що серед всіх видів конкуренції в страхових компаніях в найбільшій мірі спостерігається нецінова конкуренція, яка проявляється в секторі інновацій і є запорукою успіху в жорсткій конкурентній боротьбі як на внутрішньому, так і зовнішньому ринках.

Актуальність теми статті обумовлена необхідністю пошуку та створення нових підходів для активізації діяльності страхової компанії на інноваційній основі. З метою запровадження та розвитку інноваційних процесів у страховій діяльності, необхідно проаналізувати зарубіжний досвід впровадження інновацій, основні напрями його розвитку та суперечності, які необхідно подолати для забезпечення належного рівня ефективності страхової діяльності.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Дослідженням теоретичних засад та особливостей розвитку страхової діяльності на інноваційній основі займалися такі вітчизняні вчені, як В. Базилевич, О. Залетов, Р. Пікус, Н. Приказюк та інші. Серед російських вчених питання інноваційної складової в страховій діяльності висвітлено в працях Ю. Платонова, С. Завялова, Р. Юлдашева, Л. Кісельова, А. Соломатіної, В. Шахова, Р. Фатхутдінова. Серед зарубіжних вчених-економістів питаннями інновацій в страхуванні займалися Saurabh Sharma, Bill Budde, Kelly Sheridan, Tim Attia, Rod Brooks, Nathan Golia, Wayne Gretscky.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Метою дослідження є визначення місця інновацій в страховій діяльності, особливостей інноваційного розвитку страхової компанії з використанням мобільного контенту.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

На сучасному етапі розвитку страхової діяльності впровадження інновацій є необхідною умовою для успішної конкуренції на страховому ринку. За своєю суттю інноваційна складова страхової діяльності є невід'ємним її елементом, оскільки страховик повинен розуміти та передбачати потреби своїх потенційних клієнтів і мати можливість ефективно реагувати на них, пропонуючи відповідні страхові продукти. Одним із таких інноваційних підходів є створення програмного забезпечення для користувачів iOS та Android.

Мобільна стратегія є головним пріоритетом для орієнтованих на клієнта страховиків. Це великий потенціал, який страхові компанії можуть використовувати для задоволення мінливих потреб клієнтів. У сучасному світі, де мобільний функціонал став невід'ємною частиною для кожної людини, страхові компанії мають виокремлювати мобільну стратегію як один з основних напрямів обробки та використання персональних даних. За останніми дослідженнями компанії Ernst & Young можна виокремити три основні причини, через які страхові компанії використовують мобільні технології:

1. Пропозиція та продаж страхових продуктів через мобільний канал.
2. Розвиток і розширення клієнтської бази.
3. Створення більш ефективних способів роботи страховиків з клієнтами.

Однак, залишається проблема заохочення страхових компаній щодо створення мобільних програм. Статистика ЕУ свідчить, що значна кількість страховиків на ринку страхових послуг схильна до традиційної роботи з клієнтами та віддає перевагу продажу страхових продуктів через прямих страхових посередників, в офісах страхових компаній [7, с. 2—10].

У сучасному бізнес-середовищі пошук та утримання клієнтів вимагає постійного контакту та заохочення. Тому створення мобільних додатків для користування суттєво поліпшить двосторонній зв'язок і буде зміцнювати довгострокові відносини страхової компанії та споживачів страхових продуктів.

Одним з основних завдань для страхової компанії, щодо створення мобільного додатку, має стати аналіз ринку мобільних програм шляхом перевірки топ чартів мобільних додатків. Таким чином, можна буде зрозуміти, який саме функціонал в найбільшій мірі цікавить потенційного клієнта [16, с. 1—8].

Розглядаючи запропоновані пропозиції страховими компаніями, можна виділити вісім пріоритетних пропозицій, які можна назвати інноваційними для покращення обслуговування клієнтів.

AIG — найбільша в світі страхова компанія, яка налічує понад 63 000 співробітників і 88 мільйонів клієнтів [2, с. 1—3]. Компанія пропонує страховий продукт CyberEdge як комплексне рішення, яке не тільки компенсує можливі втрати від витоку даних і дозволяє подолати кризу, що виникла з причини витоку. CyberEdge є спеціалізованим полісом, особливою ознакою якого є покриття лише незначної частки кібер-ризиків у рамках невеликого під-ліміту. Слід зазначити, що для роботи цього покриття по іншому полісу обов'язковою умовою є настання страхового випадку за основним ризиком [3].

З цією метою компанія AIG створила мобільний додаток під назвою CyberEdge. Цей мобільний інструмент дає змогу ознайомитися з останніми аналітичними даними про кібер-атаки та розрахувати приблизні витрати на подолання кібер-інциденту для конкретної компанії.

Серед найбільш у світі страхових компаній, які в останні десятиліття успішно створюють та використовують мобільні додатки для роботи з клієнтами з метою підвищення ефективності свого розвитку на інно-

ваційній основі, є компанія Nationwide, яка за 85 років своєї діяльності стала однією з найбільшій страхових і фінансових компаній в світі [19].

Компанія Nationwide розробила мобільний додаток під назвою MakeSafeHappen. Цей мобільний додаток дозволяє користувачам записувати вік кожної дитини, використовувати журнал з безпеки та конкретні рекомендації для безпеки кожної кімнати в будинку. Мобільний додаток MakeSafeHappen можна також використовувати для формування системи безпеки дітей у будь-якому будинку [12].

Впродовж багатьох десятиліть провідним міжнародним холдингом у сфері страхування та пенсійного забезпечення виступає MetLife, Inc., скорочено від Metropolitan Life Insurance Company, Inc [18, с. 1—5]. Компанія MetLife надає клієнтам широкий спектр продуктів і послуг зі страхування життя і здоров'я, від нещасного випадку та пенсійного забезпечення через мережу дочірніх компаній і філій, банків-партнерів і каналів прямого маркетингу [6].

MetLife займає провідні позиції на ринках США, Японії, Латинської Америки, Азійсько-Тихоокеанського регіону, Європи та Близького Сходу [8]. У 2014 році компанія MetLife створила для своїх клієнтів мобільний додаток під назвою MetLife Infinity. Цей додаток надає змогу своїм користувачам завантажувати фотографії та ділитися спогадами зі своїми близькими або просто моментами повсякденного життя, відкривати доступ для рідних і близьких для переглядання фото колекцій користувача.

Колекції можуть бути побудовані протягом року і надавати доступ для бажаних одержувачів, а також відкривати доступ на заплановану дату. MetLife Infinity також можна використати як хмарне сховище для критичної інформації, включаючи паспорти, свідоцтва про народження, і, звичайно, фінансові та страхові документи.

Такі можливості мобільного додатку MetLife Infinity дозволили страховій компанії прискорити аквізиційні процеси та здешевити аквізиційні витрати, які спрямовані на розширення страхового поля страховика, зростання чисельності потенційних страховальників, а також кількості застрахованих об'єктів [7].

Як приклад успішного та ефективного використання мобільних додатків у сфері автотранспортного страхування в цілому, автокаско страхування, страхування цивільно-правової відповідальності власників автотранспортних засобів слід назвати Allstate Corporation, що є третьою за величиною компанією в США. За підсумками 2014 року страхова компанія Allstate Corporation отримала 35,2 мільярда доларів страхових премій, з яких майже \$ 28,9 мільярда премій від страхування відповідальності [4].

У 2014 році Allstate на ринку мобільних додатків зайняли свою нішу для байкерського світу користувачів мобільних пристроїв створивши Allstate Goodride — мобільний помічник для мотоциклістів.

Мобільний додаток записує детальну інформацію про подорожі свого власника, відстежує милі подорожування, маршрути. Через даний мобільний додаток його користувачі мають змогу отримати інформацію про можливість зміни погоди, розташування автозаправних станцій, готелів, станцій технічного обслуговування та найближчих сервісів та центрів обслуговування Allstate [11].

З метою прискорення укладання страхових угод майнового страхування фізичних та юридичних осіб шляхом віртуальної інвентаризації їх особистих майнових об'єктів страховою групою, яка спеціалізується на майновому та авто страхуванні було створено мобільний додаток Home Gallery, використовуючи який потенційні страховальники можуть провести віртуальну інвентаризацію майнових об'єктів, товарно-матеріальні

запаси (фотографії особистих об'єктів, штрих-коди, квитанції щодо ціни об'єкта на дату покупки) можуть бути експортовані в якості вкладень з коментарями до страхової компанії.

За наслідками страхового випадку використання даного мобільного додатку суттєво прискорить і зробить більш ефективною роботу аварійного комісара, в тому числі й за фактами крадіжки майна. Застосування мобільного додатку Home Gallery дозволило компанії отримати суттєві прирости страхових премій, прибутку якій у 2013 році сягнув майже 2 мільярдів доларів. На сьогодні страхова група Liberty Mutual має високі рейтинги фінансової стійкості [12].

На європейському континенті в плані застосування мобільних додатків слід назвати найбільшу страхову компанію Швейцарії Zurich Insurance Group. Zurich Insurance Group Ltd є міжнародною страховою компанією, діяльність якої базується на трьох основних бізнес-сегментах: загальне страхування, глобальне страхування життя і сільськогосподарське страхування. За результатами діяльності Zurich Insurance Group входить до 100 найдорожчих світових брендів [5].

Найбільш вдалим інноваційним рішенням даної компанії є такі мобільні додатки, як: Zurich MIA; Zurich Virtual Literature Rack; Zurich Risk Room. Найбільшою увагою заслуговує "Zurich Risk Grading — What If?", який дає змогу користувачам візуалізувати представлення ризиків за класифікаціями та технологіями Zurich Insurance Group [25].

Як внаслідок застосування даного додатку, компанія на стадії андеррайтингу проводить ефективну оцінку страхових ризиків, що дозволяє їй в подальшому успішно конкурувати як в тарифній політиці, так і в сфері резервування [24].

Одним з найбільш проблемних сегментів майнового страхування в світі є страхування витворів мистецтва, раритетних майнових об'єктів [22, с. 142]. Проблемність полягає в тому, що достатньо складно провести оцінку таких ризиків, визначити тариф і вартість через відсутність необхідного інформаційного контуру. Вихід з такої ситуації запропонувала одна з найбільших компаній в США Progressive Corporation створивши мобільний додаток Progressive Art App [14].

Успішним прикладом застосування мобільних додатків в автотранспортному застосуванні є мобільний додаток Driver Feedback™, розроблений у 2015 році компанією State Farm Insurance. Основна мета застосування даного мобільного додатку допомогти користувачам транспорту зменшити ризики настання транспортних пригод через свої звички [10].

За даними Національного управління з безпеки руху США, через необачність водіїв, сильне прискорення, в результаті чого відбувається різке гальмування або різкі повороти, водії досить часто потрапляють в ДТП через свою манеру керування автотранспортом. Driver Feedback™ використовує акселерометр у вашому смартфоні та GPS локацію для вимірювання гальмування, прискорення, критичної зони повороту для кожної поїздки та в режимі реального часу надає водію консультації щодо поліпшення керування транспортним засобом. Також власники даного додатку можуть порівняти дані отримані за період поїздки з іншими своїми поїздками для покращення своїх навичок та манери керування транспортним засобом [21].

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Досвід зарубіжних країн вказує на необхідність розвитку мобільної стратегії для страхових компаній,

оскільки ріст попиту на мобільні додатки та динаміка зростання користувачів мобільного контенту призводить до великої зацікавленості з боку потенційних клієнтів, і, як наслідок, обумовлює зростання грошових потоків страхових компаній.

Позитивними тенденціями функціонування мобільної стратегії в зарубіжних країнах є: розширення територіального охоплення страховими продуктами; покращення страхової культури; створення можливості самообслуговування; зниження впливу людського фактору. Інноваційність взаємодії страховика та клієнтів через мобільний контент дозволить суттєво збільшити кількість клієнтів. Страхові компанії, які спеціалізуються на певному виді страхування, можуть діяти не менш успішно, ніж універсальні страхові корпорації, оскільки ефективність бізнесу забезпечується потужною інформаційною базою яку, надає мобільний додаток.

Впровадження мобільного контенту в процес роботи страхових компаній передбачає не тільки обробку великих та взаємозв'язаних масивів даних, але й може використовуватися для їх аналізу та обґрунтування варіантів управлінських дій. У цьому випадку важливу роль відіграє врахування різноманітних відомостей про сектори економіки, регіони, фірми та господарські суб'єкти, а також облік фінансових, трудових та матеріальних ресурсів і врахування безпосередніх потреб застрахованих осіб.

Обсяги інформації, високі вимоги до точності й достовірності, необхідність ефективного аналізу фінансового стану клієнтури та страхової фірми, це основні причини, які визначають необхідність автоматизації страхового бізнесу.

Інноваційний розвиток страхової діяльності в світі відбувається під впливом процесів глобалізації, розширення і все більшого використання інформаційних технологій, мобільного контенту, а також значною динамікою технічного прогресу.

Через це, дослідження сутності та місця інновацій як фактору підвищення ефективності страхової діяльності та пошуку інноваційних підходів дозволяють сформулювати пропозиції щодо перспектив використання сучасних інформаційних технологій в страховій діяльності.

Однак дана проблематика, попри значну актуальність, досі не стала об'єктом широких наукових дискусій і тому потребує кращого висвітлення і теоретичного обґрунтування в фахових джерелах.

Перспективним напрямом подальших досліджень у цій сфері є фінансові відносини суб'єктів страхової діяльності в умовах розвитку інновацій з позиції аналізу інструментів інноваційного розвитку страхової діяльності, механізмів інвестування інноваційних проектів, а також аутсорсингу в системі управління інноваційним процесами в сфері страхування.

Література:

1. Ведомости, Пресса о страховании, страховых компаниях и страховом рынке, 27 ноября 2012 г., available at: <http://www.insur-info.ru/press/8193>, (13 March 2012).
2. Корпоративний буклет AIG, available at: http://www.aig.ru/Chartis/internet/RU/ru/corporate_booklet_v2_2015_tcm3958-625832.pdf (13 March 2012).
3. AIG, Products and Services, Professional Liability CyberEdge, available at: http://www.aig.com/CyberEdge-Mobile-App_3171_470715.html
4. Allstate Newsroom — History and Timeline Page, Allstate. 2010, Retrieved 2011-02-17.
5. Best Global Brands 2011, Interbrand.
6. Botti T. (2006), Envy of the world/ a history of the U.S. economy & big business. — New York: Algora Publishing, P. 140.

7. Ernst & Young recent research, Mobile technology in insurance, performance measurement methodology, available at: [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-mobile-technology-in-insurance/\\$FILE/EY-mobile-technology-in-insurance.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-mobile-technology-in-insurance/$FILE/EY-mobile-technology-in-insurance.pdf)

8. Forbes Magazine/ available at: http://www.forbes.com/fdc/welcome_mjx.shtml

9. Global 500, Fortune Magazine, available at: http://fortune.com/global500/?iid=G500_fl_list

10. iTunes Preview, Description, Driver Feedback™, available at: <https://itunes.apple.com/us/app/driver-feedback/id432357729?mt=8>

11. iTunes Preview, Description, Goodride, available at: <https://itunes.apple.com/us/app/goodride-by-allstate/id439396162?mt=8>

12. iTunes Preview, Description, Liberty Mutual Home Gallery, available at: <https://itunes.apple.com/us/app/liberty-mutual-home-gallery/id486920804?mt=8>

13. iTunes Preview, Description, MakeSafeHappen, available at: <https://itunes.apple.com/us/app/makesafehappen/id957375295?mt=8>

14. iTunes Preview, Description, Progressive Art App, available at: <https://itunes.apple.com/us/app/progressive-art-app/id410964127?mt=8>

15. iTunes Preview, Description, Zurich Risk Grading — What If?, available at: <https://itunes.apple.com/us/app/zurich-risk-grading-what-if/id590668627?mt=8>

16. Kelly Sheridan Associate Editor, InformationWeek, Mobile Strategy (2014).

17. MetLife, Inc. 2012 MetLife, Annual Report, P.3, Inc. 2012.

18. Metropolitan Life Insurance Company (MetLife, Inc.), The History of Corporate.

19. Nationwide Mutual Insurance Company Overview, available at: <http://www.nationwide.com>

20. State Farm Companies, There For You Since Day One Welcome to Our Company Overview/ available at: <https://www.statefarm.com/about-us/company-overview/>

21. State Farm Insurance, Fast facts about State Farm, available at: <https://www.statefarm.com/about-us/company-overview/fast-facts/>

22. Suzanne Rivard; Benoit Aubert; Michel Patry; Guy Paré; Heather Smith (2004). Information Technology and Organizational Transformation: Solving the Management Puzzle. Butterworth-Heinemann. p. 142.

23. The World's Biggest Public Companies, Forbes

24. Zurich Insurance Group Overview, available at: Zurich.com

25. Zurich Says Board Will Propose Ackermann as Chairman (2012), Bloomberg, (13 March 2012).

References:

1. Insur-info.ru (2012), "Sheets, Press insurance, insurance companies and the insurance market", available at: <http://www.insur-info.ru/press/8193> (Accessed 2 June 2015).

2. AIG (2015), "Corporate booklet AIG", available at: http://www.aig.ru/Chartis/internet/RU/ru/corporate_booklet_v2_2015_tcm3958-625832.pdf (Accessed 2 June 2015).

3. AIG (2015), Products and Services, Professional Liability CyberEdge, available at: http://www.aig.com/CyberEdge-Mobile-App_3171_470715.html (Accessed 2 June 2015).

4. Allstate (2010), "Allstate Newsroom — History and Timeline Page", available at: <http://www.allstatenewsroom.com/channels/History-and-Timeline/pages/history-timeline> (Accessed 2 June 2015).

5. Interbrand (2011), "Best Global Brands", <http://www.bestglobalbrands.com/previous-years/2011> (Accessed 2 June 2015).

6. Botti, T. (2006), Envy of the world/ a history of the US economy & big business, Algora Publishing, New York, USA.

7. Ernst & Young recent research (2014), "Mobile technology in insurance, performance measurement methodology", available at: [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-mobile-technology-in-insurance/\\$FILE/EY-mobile-technology-in-insurance.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-mobile-technology-in-insurance/$FILE/EY-mobile-technology-in-insurance.pdf) (Accessed 2 June 2015).

8. Forbes Magazine (2015), available at: http://www.forbes.com/fdc/welcome_mjx.shtml (Accessed 2 June 2015).

9. Fortune Magazine (2015), "Global 500", available at: http://fortune.com/global500/?iid=G500_fl_list (Accessed 2 June 2015).

10. iTunes Preview (2015), "Description, Driver Feedback™", available at: <https://itunes.apple.com/us/app/driver-feedback/id432357729?mt=8> (Accessed 2 June 2015).

11. iTunes Preview (2015), "Description, Goodride", available at: <https://itunes.apple.com/us/app/goodride-by-allstate/id439396162?mt=8> (Accessed 2 June 2015).

12. iTunes Preview (2015), "Description, Liberty Mutual Home Gallery", available at: <https://itunes.apple.com/us/app/liberty-mutual-home-gallery/id486920804?mt=8> (Accessed 2 June 2015).

13. iTunes Preview (2015), "Description, MakeSafeHappen", available at: <https://itunes.apple.com/us/app/makesafehappen/id957375295?mt=8> (Accessed 2 June 2015).

14. iTunes Preview (2015), "Description, Progressive Art App", available at: <https://itunes.apple.com/us/app/progressive-art-app/id410964127?mt=8> (Accessed 2 June 2015).

15. iTunes Preview (2015), "Description, Zurich Risk Grading — What If?", available at: <https://itunes.apple.com/us/app/zurich-risk-grading-what-if/id590668627?mt=8> (Accessed 2 June 2015).

16. Sheridan K. (2014), "InformationWeek", Mobile Strategy.

17. MetLife, Inc. (2012), Annual Report, available at: <http://investor.metlife.com/phoenix.zhtml?c=121171&p=irol-reportsannual> (Accessed 2 June 2015).

18. Metropolitan Life Insurance Company (2015), "The History of Corporate", available at: https://www.metlife.com/about/corporate-profile/metlife-history/index.html?WT.mc_id=vu1137 (Accessed 2 June 2015).

19. Nationwide Mutual Insurance Company (2015), "Overview", available at: <http://www.nationwide.com> (Accessed 2 June 2015).

20. State Farm Companies (2015), "There For You Since Day One Welcome to Our Company Overview", available at: <https://www.statefarm.com/about-us/company-overview/> (Accessed 2 June 2015).

21. State Farm Insurance (2015), "Fast facts about State Farm", available at: <https://www.statefarm.com/about-us/company-overview/fast-facts/> (Accessed 2 June 2015).

22. Rivard, S. Aubert, B. Patry, M. Pare, G. and Smith, H. (2004), Information Technology and Organizational Transformation: Solving the Management Puzzle, Butterworth-Heinemann, Oxford, UK.

23. Forbes (2015), The World's Biggest Public Companies, available at: www.forbes.com (Accessed 2 June 2015).

24. Zurich Insurance Group Overview (2015), available at: Zurich.com (Accessed 2 June 2015).

25. Bloomberg, (2012), "Zurich Says Board Will Propose Ackermann as Chairman", <http://www.bloomberg.com/news/articles/2012-03-13/zurich-financial-board-to-propose-josef-ackermann-as-chairman> (Accessed 2 June 2015).

Стаття надійшла до редакції 20.07.2015 р.