ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Ο Ρόλος των Ψηφιακών Ασφαλιστικών Προϊόντων

Μπέκα Σωτηρία

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Κοτταρίδη Κωνσταντίνα

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πειραιώς ως μέρους των απαιτήσεων για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στην Οικονομική και Επιχειρησιακή Στρατηγική

Πειραιάς, Ιούλιος 2022

UNIVERSITY OF PIRAEUS

DEPARTMENT OF ECONOMICS

MASTER PROGRAM IN ECONOMIC AND BUSINESS STRATEGY

The Role of the Digital Insurance Products

By

Beka Sotiria

Supervisor Professor: Kottaridi Konstantina

Master Thesis submitted to the Department of Economics of the University of Piraeus in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts in Economic and Business Strategy

Piraeus, July 2022

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι το έργο που εκπονήθηκε και παρουσιάζεται στην υποβαλλόμενη διπλωματική εργασία, έχει γραφτεί από εμένα αποκλειστικά στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης ότι αναφέρονται καταλλήλως στο σύνολό τους οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου»

Σωτηρία Μπέκα

Ευχαριστίες

Μετά την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας, θα ήθελα να εκφράσω τις θερμότερες ευχαριστίες μου στην κα Κωνσταντίνα Κοτταρίδη για τις γνώσεις που μου μεταλαμπάδευσε μέσω των διαλέξεων της.

Επίσης αισθάνομαι την ανάγκη να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές - καθηγήτριες του μεταπτυχιακού προγράμματος «Οικονομική και Επιχειρησιακή Στρατηγικής» για το υπέροχο ταξίδι το οποίο διανύσαμε και αποκομίσαμε νέες γνώσεις με σκοπό να ανταποκριθούμε στις σύγχρονες απαιτήσεις της εργασιακής αγοράς.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου καθώς και τα αγαπημένα μου πρόσωπα και συνεργάτες, για την ηθική συμπαράσταση και τον σεβασμό το οποίο εισέπραξα με αγάπη για την ολοκλήρωση των στόχων και των επιθυμιών μου.

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες 4
Περιεχόμενα 5
Ακρωνύμια 7
Περίληψη 8
Summary 9
Εισαγωγή 11
Κεφάλαιο 1° 1
Γενικές έννοιες – Ψηφιακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες 1
1.1 Γενικές έννοιες ψηφιακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών 1
1.2 Ψηφιακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες 6
1.3 Παγκόσμια εμβάσματα και Ψηφιακές Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες 9
Κεφάλαιο 2° 15
Ψηφιακές εφαρμογές για ασφαλιστικά 15
2.1 Το σύνολο των ψηφιακών ασφαλιστικών εφαρμογών: επισκόπηση και χαρακτηριστικά 17
2.2 Τέσσερα σημαντικά σημεία επαφής πελατών: οφέλη και ευκαιρίες ψηφιακών εφαρμογών ... 19
2.3 Η σύναψη σύμβασης ως σημείο επαφής με τον πελάτη: ενίσχυση της θέσης για πωλήσεις και μάρκετινγκ 30
2.4 Τροποποιήσεις συμβολαίων ως σημείο επαφής με τον πελάτη: απλοποίηση και επιτάχυνση τυπικών διαδικασιών 32
2.5 Συμβάν ζημιάς ως σημείο επαφής με τον πελάτη: δημιουργία διαισθητικών διαδικασιών για τους πελάτες, με θετικό αντίκτυπο στην αποτελεσματικότητα 33
2.6 Συζήτηση περιορισμών και απαιτήσεων από τις προοπτικές των πελατών και των ασφαλιστών 34
Κεφάλαιο 3° 38
Ασφαλιστικές Τεχνολογίες εν μέσω πανδημίας 38
3.1 Μεταμόρφωση ασφαλιστικών τεχνολογιών εν μέσω πανδημίας 38
3.2 Γενίκευση κύριων δηλώσεων 42
Κεφάλαιο 4° 51
Ψηφιακός μετασχηματισμός και InsurTech 51
4.1 Ψηφιακός Μετασχηματισμός στον Ασφαλιστικό Κλάδο και ο Ρόλος του InsurTechs 51
4.2 Γενικό Οικοσύστημα της Ασφαλιστικής Βιομηχανίας συμπεριλαμβανομένου InsurTechs 52
4.3 Στρατηγικές Επιπτώσεις και Πρότυπα Καινοτομίας στις Ασφάλειες Βιομηχανία 59
Κεφάλαιο 5° 64

Συμπεράσματα / Συζήτηση / Περιορισμοί και μελλοντική έρευνα 64
Συζήτηση 64
Περιορισμοί και Μελλοντική Έρευνα 66
Συμπεράσματα 67
Βιβλιογραφία 71

Ακρωνύμια

AML/CFT	Anti-Money Laundering / Combating the Financing of Terrorism
API	Application Programming Interface
CDD	Customer Due Diligence
DFS	Digital Financial Services
EMDE	Emerging Market and Developing Economy
FSAP	Financial Sector Assessment Programs
G2P	Government-to-person
IFC	International Finance Corporation
MSME	Micro, Small and Medium Enterprise
SDG	Sustainable Development Goals
WB	World Bank
WBG	World Bank Group

Περίληψη

¢ ´ÜÞŭďεďÜ Ůεg COVID-19 ÿGÜÞ Ůď ďÿÜŸůÜÞ ŭÞŸŭεÿεggď Ůεεůďď Ůďďď εÞεεÞεεďÜďď, ůgε´ŮÿεÞÜεƀÜÞεεÿÞχÞ Ůχ Þ Ůůŭ´ÜÞÞůÜÞÞι Þ, ÞÜÞÿGÜÞcœÜÞ´ÿƒƀÞďεÜÞÜÞůÜŭŭεďÞÜÜÜÞ÷ŮďďcÞ÷ÜÜďÞ ÞÜÞεÜεεďÜ. ¢ ´ÜÞŭďεďÜ ÿGÜÞ ŮůďεŸ÷ÜÞ εÿůεÿÞďď ÜÞŬ εÜÜÞůůεÜŭÞƒŭďÜŬ Ůεg ´Ůÿ ŮŭεůůÞÜεεi εεÞÜŭÞÞεg ÜÞÞďďÞŬůďď εÜÜŬÞi Ůχ Þ Ůůŭ´ÜÞÞůŭŬ Þ ÞÜÞ Ůχ Þ ´ÜÞÞÜŬŬ Þ Ůεggď ÞÜÞ ÜůŭŬůŬůŬůŬŭď ´ÿεůŬŸďÜŬďŬ Ůχ Þ Ůůŭ´ÜÞÞůŭŬ Þι Þ ŬŬÜÞÿÜÞ Þ cÞÜÞεÜεεďŬďď ÞÜÞŬ ÞÜÞεεÜεεďŬďď ´ÿεůŬŸďÜŬďŬ Ůεg ďŬůεÞεεi ´Ůÿ ƀŸÞÞεεÞεεg ÜÞÞďďÞŬůďď εÜÜŬůεďďεÜŬŭůεεi ďŬεg ďŬůεÞεεi ´Ůÿ ƀŸÞÞεεÞεεg ůŬε εεÞεůÞ´ůŬďď εÜÜŬÞ InsurTech ůŬε ´ÞÜůůεε Ůďď ´ÜÞŭďεďÜďď COVID-19 ÞÜÞ ÞŬ ÜÞŬε´ůŬÞ Ůεďď ´ÿεε´ŭÞÞÿďÞÜŬďď ÜÞŸ ŮďÿεÞ Ůďď ůŬďď εÜÜŬ ÜÞŭďεÞÞε ´Ůÿεεŭε. ¢ ÜÞŸÞgůďď Ůďď ÞÜÞŬεεgÿεďÜďď Ůεg InsurTech χďď εÞεεůďgůŬεεŬεεďď ÞÜŬÿůŬďďůŬ ÜÞÜÞÞÞÜŬ Ůďď ÜÞÜÞÞι ÿůďď ´ÿεÞÞεůŬχ Þ ÞÜŬ Ůďď ÜůŭŬÞÞůŬÞÞε ÜÞεÿŸůŬε ´ÞÜůůεε Ůεg COVID-19. ƀ εÜÜŬůďεÜŬůεƒďď Ůďďď ÜůŭŬÞÞůŬÞÞεďď ÜÞεÿŸďď g´ƒ Ůďď Ůÿ ÿÿεε Ůďďď χďůεε´εďůďďď Ůχ Þ ŮεůÿďεÜŬÞι Þ ŭÞÜŭÞÞÜůι Þ g´ƒ Ůď ůďεÜůďŬ Ůďďď InsurTech ŭÞÜεÿűι ÞÜÞ Ůε ÜÞÜŬÞχ ÞůŬÞƒ ´ÞŬε ÞÞÞχďď ÜŬŬÞÿÜůďƒ, ď Þÿůďůďď ÜÞůďůεďďůŬ Ůƒďď ÞÜÞεÜƒεÜďď ÜÞŬ Ůďÿ ÞÞÜÞχďď Ůεggď ůŬÿÜŬďďÞÞχďď ÞÜÞ Ůď ÞŬŸεďÜÞ Ůď ůŬÿεεÞÞε Ůÿůďď ÜÞÞεεÞεεďď χďďŭεÞÜŬεεÞÞεεÞεεďď ŬŬεÞεεÞÞďŬďď ůŬďď ´ÞŬůůεε Ůεg ÜÞůůÞÞďÞÿεεi Ůďďď ŬŬεÞεεÞÞďď g´εŭεεďď. Chatbots, Ůďď ÞŬεÜŬůÞďď, ďÞŬŭďÜŭεε Ůχ Þ ´ÿÜÞεŸŬχ Þ, εďďÜÞÞďď εŸďďůďď, ŬŬεÞďďŬ ÞεďεεůÞi Þďď, ďÿďůďεε´εÞÞi ÞŬŬÞ Ůďÿÿχχ ďďχ ďď´ÿεεχ ůŬůÞÞχďď ÜÞÜÞÞi ůŬůďď ÞÞ.ÞÞ´. ƒŬε εÿÞÞεεÞ, ď InsurTech ďŬ´ ÜŭεÜÞ Ůď ůůďďď ÿÞŬ ůďεÜÞŬůůÞƒ ÿƒÞÞε ůŬďď ÜůůÜÞχ ďď χďďŭεÞÜÞι Þ ÞÜÞεεŬεεďď Þ ůŬďď ŬůůŬÞÞůŬÞÞε ÜÞεÿŸ. ƒŬƒεεÞďďÜÞůÜÞÞŬŭεÿÞďď Ůďÿεďďŭ´ƒůε ŭεÜŭŬůŬεεÿÞďď ůÞÜÞďď εÿůďď χďďŭεÞÜÞι Þ ŬŬεÞεεÞÞďď ůŬďď ŬůůŬÞÞůŬÞÞεďď ´χÞεůŬďď ÞÜÞ ´εεÜďď ÜÞďďď ÜÿŬŬ Þ ŬŬ Þ χďďŭεÞÜÞι Þ ŬŬεÞεεÞÞďď ÞεεÞεεÞÞďď´ ŬÿďŬ Ů ƒ Ůεggď ŬůůŬÞÞůŬÞÞεεi ďŭεÜεůεÞÜďďÿďď. ¢ŬŬ εŬŬÞÞÿůεŬŬŬ ŭůεÞεεÞ ÜÞƒεď ÞÜÞůŬε εÿεÞƒďď ůďεŬε´εÞÞďď ´χÞεůŬχ Þ, ε χďďŭεÞÜÞƒďď εÜÜŬůďεÜŬůεƒďď ŭŬÞ ÿGÜÞ ´ÿεεGχÿεůŬÞ ÜÞƒεď ´εÞi. ƒŬÿÜŬÜÿÿχ ÜÞŬÞi ůŬďď ŭŬůεÞεεÞ ƒŬÞ εε ŬεÞÞůŬůŬůŬÞεα ´ÿŸÞŬεÿÜŬďď ÞÜÞ εε ÞŬƒŬŬÿεε Ÿďďÿχ´εε ŬůÞŬÞ ´ÞÞ ε´ÿεůŬŬŸ ůŬεÞ χďďŭεÞÜÞƒ εÜÜŬůďεÜŬůεƒ ´ŬÿƒÞÞε ´εg ε COVID-19 χďŬůďŬďď χďďŭεÞÜÞε εχε ůŬƒÞÞůŬďď ŬůďďďÞÞůŬďď ÞÜÞ ÞεεÞχÞεÞÞÿďŬŬŸÞŬůďď. ζ ŬÜÞŸŬďď ŬŬŬ εŬŬÞÞÿůεŬŬŬŸεŬďď, ÜÞŬůÞi ÞŬŬÞÞŸ εÞŬďď ŬÿεεÞÞÿďůďŬŬÞŬůďďÞÞÞŬŬ ŭÿŸŬďď ŬŬεg ŬůŭŬÞÞůŬŬε.

ş ÿÞŬďď Þ ÞŬŭŭÞŸ : Cďďŭ÷ÜÞƒďď εÜÜŬůďεÜŬůεƒďď, ŬůŭŬÞÞůŬÞÞεďď ŬÜÜÞÿÜŬďď, InsurTech, εÞεεůi÷ůŬďďεÜ, χďďŭεÞ´εďďůďď, ŭÞÜŬůŬÿÞůďď ÞÿůŬůŬχ Þ, Covid ï 19

Summary

The COVID-19 pandemic has affected various sectors of the economy, including insurance, and has become a problem and a clear catalyst for innovation. The pandemic has highlighted certain inefficiencies in the traditional model of interaction between insurers and their customers and has focused insurers' efforts to innovate and invest in the digital future. This paper aims to generalize the transformations of the institutional environment in the InsurTech ecosystem in the context of the COVID-19 pandemic and identify the prospects for its development in the post-pandemic period. Analyzing the functioning of InsurTech as an ecosystem necessitated the identification of challenges for the insurance market in the context of COVID-19. The transformation of the insurance market under the influence of the digitization of business processes under the importance of InsurTech shapes the competitive advantage. For many companies, the crisis strengthened their innovative development strategies and accelerated the implementation of financial technology tools in the enterprise as part of the modernization of the technological infrastructure. Chatbots, telematics, Internet of things, machine learning, artificial intelligence, are widely used as predictive analytics, etc. In the future, InsurTech will also play an important role in bringing digital innovations to the insurance market. The aim is to investigate how widespread the use of digital technologies is in insurance sales and what values of these digital technologies are perceived by insurance intermediaries. The results show that even at the time of the pandemic, in a high percentage of sales, the digital transformation has not yet advanced far. Further analysis shows that sole agents and younger people are further ahead in digital transformation even as COVID-19 pushes digital life across all ages and walks of life. Based on our results, some initial recommendations are drawn for insurer action.

Keywords: Digital transformation, insurance companies, InsurTech, ecosystem, digitization, crisis management, Covid ï 19

Εισαγωγή

[illegible] N 135-FZ «[illegible]» (2006) (Base.garant.ru, 2006) [illegible] OSAGO/KASKO [illegible] KPMG (KPMG, 2018a), (KPMG, 2018b).

[illegible] (Baquero V. et al., 2015). [illegible] (Bhattad M., 2012). [illegible] 1-2 [illegible]

[illegible] (Catlin, Lorenz T., McKinsey J-JT., 2017). [illegible] 20% [illegible] 92% [illegible] 86% [illegible] 69% [illegible] smartphone [illegible] (Li, 2017). [illegible] 2018, [illegible] 30% [illegible]

[illegible] online Smartphone [illegible].

[illegible] (Tsyganov A.A., Bryzgalov D.V.., 2018), (Tsyganov A.A., Kirillova N.V.., 2018).

[illegible]:

[illegible] 1[illegible], [illegible].

[illegible] 2[illegible], [illegible].

[illegible] 3[illegible], [illegible].

7 ůŕŸəŬæ 4°, ůŬæ ɵ´ɵœ ´ŬĵɵgůɵŸŲɵɜŰŬəɵ ɣďűɵŬəĥďɛŬŰŬůɢďɛŬŰůɛĥďůŬæɜ ŬůűŬəɵůŬæĥ əəŸŪɵ əŬə ɵ ĵĥəɵďŬæg InsurTechs, ŬŬæ ɔŬɜəĥ ɵəɵůɨůŬďɛŬ ŬďďŬůűŬəɵůŬæəɛďŬ ɒæɛďɢŬɜďŬďŬ əŬə ɵɵ ůŬĵŬŬďɔəɵďŬ ɵ´ŬŬ ůŬæďŬəŬŰŬ´ĵĥŬďŬ´ŬəŬæɵŬæɛďŬďůŬďɒæɛďɢŬɜďŬŬɣ ɜ ŬůűŬəŬæ ɜ.

¢ ɣəɵďŬ, ůŬæ 5° əŬəŬŬæŬďŬŬæ əŬůŸəŬæ ´ŬĵɵgůɵŸŲɵɜŰŬəŬŰůgɛ´ŬĵŸůɛŬŰŬ´ɵg ŬæɛďďůŬɜ Ŭ´ĥ ŬďŬ ůgɔəŬæĵæɛɣɜďɛŬæɣŬďŬ əŬďŬ əŬəŸ´ɵŬďĵ´ĵɵŬŸůŬæďůgæɛŬďŬůďďŬəŬɛŬæəɵɜŬæɛďŬæɣəɵɜďŬ.

Κεφάλαιο 1ο

Γενικές έννοιες – Ψηφιακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες

1.1 Γενικές έννοιες ψηφιακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

[illegible]

[illegible]

[illegible]

850 ůŀŬŰĉεεĭ ɟ϶Ŭ Ůɔŭɟ Ŭεεɏɜ Ŭ ɢɟɐε ŬŰŬ Ŭ ɧ ɘɕɖɖŰɏɠ ůɡůɘŮɡɏɠ ɚɞɔŬɟ϶Ŭůει ɜ ůŮ 90 ɢι ɟ Ůɠ, εŮ ůɡɜŬɚŭɏɠ 1,3 ŭɐůŀŬŰĉεεɡɟɑɜ ŭɞɚŬɟɑɜ ¢ Ʉȷ εɏůɤ Ŭɡŭ ɜ Űɤ ɜ ɚɞɔŬɟ϶Ŭůει ɜ ŬɜƳ ɖεɏɟ Ŭ. ¢ Ɉ ´ ɞůŬɢƳɟ϶Ŭȷ űɟɕɐ ɏɢŀ Ŭ ɞŭŮɞɖŮɑɧŰ ŮɞŬŀ ɖɔɏŰɖɠ ůŰŬ ɢɟɐε ŬŰŬ Ŭ ɧ ɘɕɖŰɏɠ ůɡůɘŮɡɏɠ, εŮŰĉ 21 Űĉɠ ŮŀŬŰɧ Űĉɡ Ůɐɚɕɞɡ ´ ɚɖɖɡůεɞĭ ɜŬɏɢŀ ɚɞɔŬɟ϶Ŭůεɧ ɢɟ ɖεƳŰɤ ɜ ɔ϶Ŭɘɕɖ ŰƳ. ¢ ɡ ´ ɞůŬɢƳɟ϶Ŭ ȷ űɟɕɐ ɏɢŀ Ů ɑɖɠ ŭŮŀ ɧŰŀ ŬɡŰĉɑ ɞɘ ɚɞɔŬɟ϶Ŭůεɞɑ ε ´ ɞɟɞĭ ɜ ɜŬ Ŭ ɞŰŀɏůɞɡɜ Űɖ ɓƳůɖ ɔ϶Ŭ ´ Ůɟ϶ůůɧŰɟ Ůɠ ŮŀŬŀɕεɏɜŮɠ ɢɟɖεŬŰĉɞɕɞɜɞεɕɏɠ ɡ ´ ɖɟŮɑɖŮɠ, ɧ ´ ɤɠ ɞ ɣɖű϶ŭɧɠ ŭŬɜŮůεɧɠ ɘŬ ɖ Ŭůű Ƴɚ϶ůɖ. ¢ Űɟ ɏɢɞɡůŬ ´ Ŭɜŭɖε ɖŬ Covid-19 Ůɜɑɡ ůŮŰŬɞűɏɚɖ Ŭ ɧ Űɖɜ Ů ɏɚŰŬůɖ Űĉɡ DFS, Ů Ůɐ ε Ůɐ ɜŀ ůɖε ŬɜŰŀƳ Űɖɜ ŬɜƳɔɚɖ ɔ϶Ŭ ůɤ εŰĉɐ Ů Űɐ ůŰɠ ɚŬɜɕɏɠ ɘŬ ɞɕɞɜɞεɕɏɠ ůɡɜŬɚŬɏɠ, Ůɜι ɓɞɖɖƳ Űɖɜ ɘɡɓɏɟɜɖůɖ ɜŬ ŬɜŰŬ ɞɘɟɑŰŬ ´ ɕ ɔɟɐɔɞɟ Ŭɔ϶Ŭ ɜŬ Ů ŮŀŰɑŀ Űɖ ɟ Ůɡůɧ Űɖ Ű ůŮ ŰŬɟ ŮɖŮɠ ɘŬ ƳŰĉεŬ ´ ɞɡ ŭɐŬŰɟ ɏɢɞɡɜ εŮɔŬĭ Űɟ ɞ ɘɑŭɡɜɞ. ɇ Ŭ DFS - ɐ϶ŬɖŰɟ Ŭεɏůɤ Űɖɠ ɢɟɐůɖɠ ɢɟ ɖεƳŰɤ ɜ ɘɕɖŰɏɠ Űɖ϶Ŭůɤɜ ɖŬɠ - Ů϶Űɟɏ´ Ůŀ Ůɔ Ŭ ɞůŰƳůŬɤɠ ´ ɚɖɟɤεɏɠ ɘŬ ůɡɜŬɚŬɏɠ, Ů϶Űɟɏ´ ɞɜŰɠ Űɖɜ ɘɞɕɤɜɕɐ Ŭ ɞůŰůɕ ´ ɞɑůɖ ɖ ɞ ´ ɞŬ ůɡɜɑŰŰŬɔ϶Ŭ Űɖ εŮɑɤůɖ Űɖɠ εŰƳůɞůɖɠ.

ɀ ɏůɤ ɖɚŮŬɟɞɜɕι ɜ ´ ɚɖɟɤει ɜ, ɞɘ ɘŬŰŬɜŬɤŰɏɠ ε ´ ɞɟɞĭ ɜ ɜŬ εŰűɏɟɞɜ ɘŰƳɚŬɜŬ, ɜŬ ´ ɚɖɟι ůɞɜ ɚɞɔŬɟ϶Ŭůεɞĭɠ, ɘŬ ´ ɚɖɟι ɜɞɜ ɔ϶Ŭ ŬɖƳ ɘŬ ɡ ´ ɖɟŮɑɖŮɠ Ŭ ɧ Űĉ ů´ ɖŀ Űĉɡɠ, ɐ ůŮ ´ Ůɟ϶ƳɚɚɞɜŬɞɟƳɠ ɐ ɘŰŰůŰĉɐεŬŰĉɠ, εŮ ´ Ůɕɟ϶ůεɏɜɖ űɡůɕɐ Ů Űɐ. ɇ ɞ DFS Ů϶Űɟɏ´ ŀ ůŰɠ ɘɡɓŮɟɜɐůŮɠ ɏɜŬ ɔɟɐɔɞɟɞ, Űůűŭɐ Űɟ ɧ ´ ɞ ɜŬ ´ ɟɞůŮɔɑɞɜ ŮɡƳɚɤ Ű Ƴĉε Ŭ εŮ ɘɕɤɜɕɏɠ εŰŬɓɓƳůŮɠ ɘŬ ƳɚŬε ɞɟűɏɠ ɞɕɞɜɞεɕɐɠ ɓɞɐɖŮŬɠ, Ůɐɕ Ƴ ůŮ ´ Ůɟ϶ŭɞɠ ´ ɞɡ ɞɘ εŰŰɕɐůŮɠ ɔĭɟɤ Ŭ ɧ Űɖ ɢι ɟ Ŭŭɜ ŮŬŬɖůűŬŮɠɐ ŮŬŬ ´ Ůɕɟ϶ůεɏɜŮɠ. Ʉɟɕ Ŭ ɧ Űɖɜ Űɟɏɢɞɡůɘɟɑɖ, ɐŰɜ ůŰɏɠ ɧŰĭɞ ´ Ů϶´ Ű ůŮɠ ɢɟɐůɖɠ ɔ϶Ŭ Űĉ DFS ´ ɏɟ Ŭ Ŭ ɧ Ű ɢɟɐεŬŰŬ Ŭ ɧ ɘɕɖŰɏɠ ůɡůɘŮɡɏɠ ɐŰɜ Ű Ůɓ Ƴůε ŬŰŬ ɘŬɞɘ ´ ɚɖɟɤεɏɠ Ŭ ɧ Űĉ ɘɟ Ƴĉɠ ůŮƳĉεɞ (G2P), ɞɘ ´ ɞɖŮɠ ɐŰɜ ɐ϶ŬɖŰɟ Ŭɤ űɏɚɕ Ůɠ ɔ϶Ŭ Űɠ ŮɡƳɚɤ Űɠ ɞεƳůŮɠ. ɇ Ŭ ŭɐŬůɡɜɞɟ϶ŬƳ ŮɓƳůε ŬŰŬ ŮɞŬɜ ´ ɟɞɓɚŰɖŮɜŬ Ů Ůɟ Ƴůɞɜ Ű 600 ŭɐůŀŬŰĉεεĭ ɟ϶Ŭ ŭɞɚƳɟ϶Ŭ ¢ Ʉȷ , ´ Ůɟ϶ůůɧŰɟ Ŭ Ŭ ɧ ɧɚŮɠ ŰɠFDI ɘŬ Űɖɜ ODA εŬɑ εɏɢɟ϶Ű 2021.

ɇ ɞ εɏůɞ ´ Ŭɘɧůεɕ ɘɧůŰĉɠ ɔ϶ŬŰɖɜ Ŭ ɞůŰĉɚɐ Ŭɡŭ ɜ Űɤ ɜ ɘŮŰŬɚŬɤɜ εŮŰɖ εɞɟűɐ εŮŰɟ ɖŰ ɜ ŮɞŬ 6,8 Űĉɠ ŮŀŬŰɧ. ɀ ɖŬ ´ ɚɐɟɤɠ ɣɖű϶ŭɐ ůɡɜŬɚŬɐ εŮɐ ɜŀ Űĉ ɘɧůŰĉɠ ůŰĉ 3,3 Űĉɠ ŮŀŬŰɧ. ȷ ´ ɧ Űɖɜ ɏɜŬɟ ɜɖ Űɖɠ ɘɟɑɖɠ, ŰŬ ŮɓƳůε ŬŰŬ εŮɐ ɜɞɜŰŬɘŬŰŬɧɟɡűŬɘŬɖɑ ɠɞɘ εŬƳɚŰɠ ɢι ɟ Ůɠ Ŭ ɞůŰĉɚɐɠ ŮɓŬůεƳŰɤ ɜ ɓɐ ɜɞɜ lockdown, ´ ɚɐŰĉɜŰɠ ɓŬůɕɏɠ ɓɕεɖɢŬɖŮɠ ´ Ůɞɢɐɠ ɡ ´ ɖɟŮɐɜ ɧ ´ ɞɡ Ŭ ŬɞɚɞĭɜŰŬɞɘεŮŰŬƳůŰɠ. ɑɠŀ Űĭ Űĉɡ, ŮŬ ´ ɕ ůɖεŬɜŰŀɧ Ŭ ɧ ´ ɞŰɏ ɜŬ εŮɤ ɖɞĭ ɜ Ű Űɏɚɖ ɘŬ ɜŬ ŬɡɜɖɖɞĭɜŰ ŭ϶ŬɖɏůɕŬ ɘŮŰƳŬŬ Ŭ ɞŭŀŰ ɜ ŮɓŬůεƳŰɤ ɜ. ŭ϶Ŭ Űɠ ɘɡɓŮɟɜɐůŮɠ ´ ɞɡ Ůŭɑɞɡɜ ɘŮŰƳŬŬ ɏɚŬŰŬŰɖɠ ŬɜƳɔɚɖɠ ůŮ ´ ɞɚŰɠ ɘŬ Ůɕ Ůɟɐůɐ, ɞɘ ɣɖű϶ŭɏɠ ɢɟ ɖεŰĉ´ ůŰɤŰɏɠ ɡ ´ ɖɟŮɑɖŮɠ ε ´ ɞɟɞĭ ɜ ɜŬ Ůɜůɢĭůɞɜ Űɖ ɚɞɔɞŭɞůɖŬ, ɜŬ ɓŮŰŀ ůɞɜ Űɖɜ

[illegible]

ò [illegible] DFS [illegible] «pay-as-you-go» [illegible] MSME [illegible] «310» [illegible] Ant Financial's [illegible] (API), [illegible]

[illegible] DFS [illegible] DFS [illegible].

[illegible].

[illegible]:

- [illegible].
- [illegible].
- [illegible] «[illegible]» [illegible].
- [illegible].
- [illegible].
- [illegible] DFS, [illegible] DFS.
- [illegible].

[illegible] DFS, [illegible] DFS [illegible] DFS, [illegible].

[illegible] «[illegible]» [illegible] DFS. [illegible] DFS, [illegible] DFS [illegible]

[illegible] AML/CFT. [illegible] DFS [illegible] (EMDE) [illegible] DFS [illegible] WBG [illegible] EMDE [illegible] DFS. [illegible] WB [illegible] DFS [illegible] 50 [illegible] DFS, [illegible] ([illegible] FSAP). [illegible] DFS [illegible] IFC [illegible] fintech [illegible] DFS [illegible] IFC [illegible] DFS [illegible]

1.2 Ψηφιακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες

[illegible] (Levine T.R., Loyaza N., 2007;Beck T., Demirguc-Kunt, Levine R.,, 2007), [illegible] (Demirguc-Kunt, Klapper A., Singer L., 2017) [illegible] (Suri T., Jack W., 2016;Jack W., Suri T., 2014)

[illegible] (Pasti F., 2018)

[illegible]

[illegible] (DFS) [illegible] Fintech [illegible] (GSMA, 2019) [illegible] «fintech» [illegible] DFS. [illegible] web, [illegible] cloud, [illegible]

´ɟɞɔɟŬɛɛŬǗůɛɞɨ ŮŭŬǰɛɞɔɩɜ (API). ¢ ŮŰŬǱŮǻŬ Fintech ŮǿŬǝ ɛǝŬ ɜŮǿŮǻůŬǰɢђɛŮǿɖ ůŰǿɜ ɕɟɖɛŬŰǿɞɘɞɜɞɛɘђ Űǿɛɏ Ŭ´ɞg ŮǿŭɘŮɨ ŰŰŬǝůŰɖɜ ´ɟɞůŰɞɟƳDFS.

ɄŬɟŬŭŮɒɛŬŰŬ Fintechs ´Ůǰ ɘǝŬɛɓƳɜɞgɜ ´Ŭɟђɢɞgʛ ɣɖŰɘŬǝɩɜ ´ǝɖɟɤɛɩɜ, ɣɖŰɘŬǝɩɜ ŬůűŬǝɘůŰǝɩɜ ŮŰŬǱŮǿɜ, ɣɖŰɘŬǝɩɜ ŰǰŬŮǿɩɜ ǝŬǝ ´ǝŬŰŭђɟɛŮǰ ŭŬɜŮǿůɛɞɨ peer-to-peer. ɀ ǝŬ ŮŰŬǱŮǻŬ bigtech ŮǿŬǝ ɛǝŬ ɛŮǝƳǝɖ ŰŰŬǱŮǻŬ ɛŮǝŬɖǝŮǰɤɛɏɜɖ ŰŮǿɜɞǝɞɔɘɐ ´ǝŬŰŭђɟɛŬ ǝŬǝ ɓƳůɖ ɕɟɖůŰɜ. ɄŬɟŬŭŮɒɛŬŰŬ bigtechs ŮǿŬǝ ɖǝŮǝŰǰɞɜɘɏʛ ɛɖɢŬɜɏʛ ŬɜŬɐŰɖůɖʛ, ´ǝŬŰŭђɟɛŮǰ ɛɏůɤɜ ǝɞɘɤɜɘɐʛ ŭɘŰɤůɖʛ, ´ǝŬŰŭђɟɛŮǰ ɖǝŮǝŰǰɞɜɘɞɨ Ůǿ´ɞɟɞg, ´ǝŬŰŭђɟɛŮǰ ǝŬǝɢŮǱůŰɏʛ ǝɘɖŰǿɨ ŭɘŰɞg. ɟ ɜɘ´ɞɘ ɜŰŰʛ Űɖɜ ŰŮǿɜɞǝɞɔŬ ǝŬǝ ŰŰ ŰŭɏŭɘŰɞg ɕɟɖůŰɜ, ŬǰǝŮǿɑ bigtechs ɏɢɞgɜ ŬɟɢɑŮǝɜŬ ´ɟɞůŰɏɟɞgɜ DFS. ɟ´ђ Űɖɜ ´ǝŮǰɟƳ Űɖʛ ´ɟɞůŰɞɟƳʛ, ŰŰ DFS ´ŬɟɏɢɞɜŰŰǝ Ŭђ ɜŮǿŮǻůŬǰɢђɛŮǿɞgʛůŰǿɜ ɕɟɖɛŬŰǿ´ɘůŰǿŰǝђ Űǿɛɏ Ŭ´ɞg ´Ůǰ ɘǝŬɛɓƳɜɞgɜ: ŰŰŬǱŮǻʛ fintech, ђ´ɤʛɞɘ ɜŮǿŰǰƳŮǿŰʛ, ɞɘ ´ǝŬŰŭђɟɛŮǰ ŭŬɜŮǿůɛɞɨ peer-to-peer ǝŬǝ ɞɘ ŭǝŬŭɘŰǰŬɞɑ ŭŬɜŮǿůŰɏʛ ǝŬǝ ´ǝŬŰŭђɟɛŮǰ´ɞg ŮŭŰƳɞgɜ ůŬɏɜŬ ůgɔǝŮǝɟɐɏɜɞ ŭɶŰgɞ ´ŮǝŬŰɜ, ђ´ɤʛŬǝɟђŰʛ ǝŬǝ ŰŰŬǱŮǻʛ bigtech, ůgɛ´ŮǰɘǝŬɛɓŬɜɞɛɏɜɤɜ Űɤɜ ´Ŭɟђɢɤɜ ŭɘŰɤɜ ǝɘɖŰɏʛ ŰɖǝŮŭɤɜŬʛ, Űʛ ´ǝŬŰŭђɟɛŮǰ ɖǝŮǝŰǰɞɜɘɞɨ Ůǿ´ɞɟɞg, Űɞgʛ ´Ŭɟђɢɞgʛ ɛɏůɤɜ ǝɞɘɤɜɘɐʛ ŭɘŰɤůɖʛ ǝŬǝ Űʛ ɖǝŮǝŰǰɞɜɘɏʛ ɛɖɢŬɜɏʛ ŬɜŬɐŰɖůɖʛ.

ɇɞ DFS ɛ´ɞɟŮɑŮɑůɖʛɜŬ ´ŬɟɏɢŮŰŰǝ Ŭђ Űɖɜ ɣɖŰɘŬǝɐ ɔɜɩůɖ ǝŬŰŮŰɖɛɏɜɤɜ űɞɟɏɤɜ, ђ´ɤʛ ŰǰƳŮǿŰʛ, ŬůűŬǝɘůŰɏʛ ǝŬǝ ŭǝŬɢŮǱůŰɏʛ ´ŮǰɘgůǝŬɩɜ ůŰǿɜɢŮɤɜ. ɟ´ђ Űɖɜ ´ǝŮǰɟƳ Űɖʛ ɐŰɖůɖʛ, ɞɘ ǝŬŰŬɤŰɏʛ ɛŮŭgɜŬŰђŰɖŰŰǝɘɖŰɏʛ ŰɖǝŮŭɤɜŬʛ, ŮǿŭɘђŰǰ ŬɞɜŮђŰǰ ŮʛɔŮǿɘɏʛ, Ŭ ŬǿŰǿɨɜђǝɞ ǝŬǝ ´ŮǰɘůђŰǰɞ ´ɘ ɓɞǝɘɏʛ ɕɟɖɛŬŰǿɞɘɞɜɞɛɘɏʛ ɡ´ɖɟŮŭŬŰʛ ɛɏůɤ ɣɖŰɘŬǝɩɜ ǝŬŬǝɐ ɜ.
ɄŬɟŬŭŮɒɛŬŰŬ ɛɞɜŰǝɤ DFS ´ɞg ɏɢɞgɜ ŬɞŭŭɢɖŭŭђŰǿ´ɟɞƳɔɞgɜ Űɖɜ ɞɘɞɜɞɛɘɐ ɏɜŰǿɖ ůŮ ǝǝɶŬŬ, ´ŮǰɘǝŬɛɓƳɜɞgɜ:

- ǰ ɟɐɛŬŰŰŬ ђ ǝɘɖŰђ. ¢ ŰŮǿɜɞǝɞɔŬǝɘɖŰɏʛ ŰɖǝŮŭɤɜŬʛ, ɛŬɑɛŮŰɖ gɣɖǝɐ ŭǝŮǝŭgůɖ Űǿg ŰɖǝŮŭɩɜɞg, ůŰǿɟɘŬɜ Űǿ ´ɟɩŰǿ ǝɨɛŬ Űɤɜ ɡ´ɖɟŮŭɩɜ DFS. ɃɜɑŮɞg ǝɟɑɶɖ ɐŰŰɜ ɖ ŬƳ ŰŰɜɖ ɜɏɤɜ Ůɘɢǰɖɛ ŬŰǿɩɜ ɛɞɜŰǝɤɜ ɔǝŬ ɕɟɐɛŬŰŰŬ Ŭђ ǝɘɖŰɏʛ ůgůǝŮgʛ, ůgɛ´ŮǰɘǝŬɛɓŬɜɞɛɏɜɖʛ Űɖʛ ɏǝŭɞůɖʛ ɖǝŮǝŰǰɞɜɘɞɨ ɕɟɐɛŬŰǿʛ ǝŬǝ Űɤɜ ŭǝŬŭɩɜ ŬŰǿɟɞůɩ ɜɤɜ, ɔǝŬ Űɖɜ ŮŭŬǝɢђɛŮǰɖ ɟgɛɛůŰǿɐ ɡ´ɞůŰǿɟɖɜ ɔǝŬ ŰǰŰǿŬǝŬ ɛɞɜŰǝŬ. ŭǝŬ ´ŬɟƳŭŮɘɛŬ, ɖ M-Pesa ůŰɖɜ ƵƳɜgŬŮ ɏŰǰ ŮɣŮůŰǿgʛűŰɤ ɞɨ ʛɢɤɟɑʛŰǰ Ŭ ŮǿɘђǝɞɔŬǰ ŭŬŮђ ɜŬ ɞɖɖǝŬŮɨɞgɜ ɣɖŰɘŬǝƳ, ɜŬ ůŰǰǝɜɞgɜ, ǝŬǝ ɜŬǝɛɓƳɜɞgɜ ɕɟɐɛŬŰŰŬ űŰɖɜƳ ɛɏůɤ Űɤɜ ǝɘɖŰɩ ɜ Űǿgʛ ŰɖǝŮŭɩɜɤɜ ɕɟɖůɛɞ´ɞɘɩɜŰɞgʛ ŬŰǿɟɞůɩ ´ɞgʛ, ђ´ɤʛɏɜŰǿ´ɘђ ǝŬŰǰƳŮǿŰɖɛŬ, ɜŬŮǿɟŬɔɞɟɞgɜ In, Cash Out» (CICO), ´ɞg ŮǿŬɞǝɞgɖŮɑɜŬɓŬŭɛŰŰǝůŬŮǿƳǝ ɓŬɖɛђ

[illegible]. (Demirguc-Kunt et al., 2018) [illegible] 850 [illegible] 90 [illegible] 1,3 [illegible]. (McKinsey Global Institute, 2019) [illegible] 21 [illegible]. (Lowmaster K., 2018) [illegible] M-Pesa [illegible] M-Shwari, [illegible].

- [illegible] bigtech, [illegible] ride hailing, [illegible] DFS [illegible] Alibaba [illegible] Alipay, [illegible] 1,2 [illegible] Gojek [illegible] GoPay, [illegible] cloud [illegible] DFS [illegible] «[illegible]». [illegible] Amazon, Alibaba [illegible] Mercado Libre, [illegible].
- [illegible] (API). [illegible] API [illegible] API [illegible]. (Demirguc-Kunt et al., 2018) [illegible] Aadhaar [illegible] 1 [illegible]

[illegible] API ("India Stack") [illegible] (π.χ. eKYC [illegible] onboarding13) [illegible] (Demirguc-Kunt et al., 2018) [illegible] API [illegible].

1.3 Παγκόσμια εμβάσματα και Ψηφιακές Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες

[illegible] DFS [illegible] COVID – 19, [illegible] 600 [illegible] 2021. [illegible] 200 USD [illegible] 9,20 USD [illegible] 14 $ USD [illegible] 13,60 $ USD [illegible] 6,28 USD. [illegible] DFS [illegible].

[illegible] lockdown, [illegible]:

- Ágε ŮŮŶƀəɖŰŰ əŮə εəɈŶ ŮůıεŭνεŮŰŰ. Ƀə űŰɤɢεα ŮŮŮŮεi ɜ εəɢɜεεəŶ ´Ɉεůəŭŷɖ ɢɈɖεŮŰεεəɢɜεεəŷɖɡ´ɖɈŮůɖŮɡɢŮεɖəεɖŮəɖŮɡ´εɡ ŮəŰŷ´εɡɜ ŰŰƀ ŮƀŰƀεŰŰ´əůɖεəɈɈ ɜ, ŮɈɈƀəŮŰɤɜ ŮůıεŭɖεŶŰɤɜ, ´εɡ ŮεəŰɤɜŰŰəůŰεƀɜŶŰŷ´εəŮəůŰεƀɜ ŮƀɈεŰƀəƀŰεεŷŮ. Ƀεəəəŷɖ űŰɤεŷɖ εəεɔŷɜŮůŮɡ ƀŮůœεɜŰŰə Ůůœůɖɡ ůŮ ŮεƀŶůεŮŰŰ εəɈεɖ ŮƀɖŮɡ əŮə əɈŮŰƀŷɖ εŮŰŰŰεɈŷɖ. ¢ε DFS ε´εɈůɜŮƀεɖɖεůŮƀεŷůɤ Ůůŭəɜ ɜəɔŮɈəŮůεɜ ɜəŮə´Ɉε´əɖɈɤεŷɜɤɜ ´ɈεɖƀɜŰɤɜ ɖəŮƀŰɈεɜəεi εɈεŮŰεɡ´εɡ ŭŮƀ űŷɈεɡɜ ŮŮεɖε ůɡɜŰεɈɖůɖ əŮə´ɈεεεɖŮůɡ ůɡɜŮƀəŮƀɜ ε ŮƀŶεůŰŰɡ´ƀəεə´Ů, ´εɡ ŮƀŮƀəεəŶůŰŰ´ŮɈŮŭεůŮƀŶεɈεŮŰε´əůŰɤŮƀŶ əŭɈεŰŰŰ. ƉŰƀɡ ŮƀŮŰ ŰɡůůůƀεŮƀŮɡ εəεɔεεɖɡ, ´ŮɈɖεɡ ŰŰŮŭεε ŰɈɖŰŰŰɤɜ Ůƀɖəœɤɜ εɤɈεɡ εɈεŮŰεεəɢɜεεəŷɖɡ´ɖɈŮůɖŮɡŮƀŮŰŷɈεɡɜ ƀŮƀŷεεεɡɜ ´εəεi əœŮεɈεƀŰŰɤɡŮƀ´ƀůεε ůŰŰɜ əŭεŰŰůɖŮəɔŮɈεƀεi əŮə´ŮɈɖεɡ ŰƀŷŮŰŷŰŰɈŰƀŷŮƀεə əɤɜŮƀƀεə əɔŮɈεƀεαŮƀεŮƀ´εəεi ŮƀɈεƀεα (Demirguc-Kunt et al., 2018) ƉŰŰɜ Ş ŮŰƀεəε ɈŮƀεəε əŮƀŰŰɜ 7ŮŮŮŮƀεəε, ´ŮɈɖεɡ εəεůεαŮƀεəεəŮƀɡεɤɈεɡεɈεŮŰεεəɢɜεεəŷɖɡ´ɖɈŮůɖŮəɤɜŮƀƀεə əɔŮɈεƀεαŮƀεŮƀ´εəεi ŮƀɈεƀεα z ŮεɡŮεɖəƀŰŰɈεə εɈεŮƀƀ əŮə ůŰŰŮŰƀŰɈƀ əƀůŰεƀɡ, ŰεƀDFS ε´εɈůɜŮ´ŮɈŮŭεεɖŮůɜ űɖɖɜƀŰŰɈŮ.Ɉ ɡŰƀ ŮəŰŷ´ŮƀŮəůɖɡŰŰɜ ŰεƀεəƀɔɖůɖƀŶůŮƀůɡɜŮƀəŮůɜ, ɖε´εɖŮε´εɈůɜŮŮƀŮƀəŮŰŰƀəɖəƀŰŰɈεəɖɡŰŰεεɡɡűŰɤεεi ɡ.

- ũŮɤɔŮŰŭəŶ Ůε´ƀůəŮ. ƉŰƀɡ ŮƀŮŰ ŰɡůůůƀεŮƀŮɡ εəεɔεεɖɡ, ´ŮɈɖεɡ ŰεƀŷɜŮ´ŷε´ŰεƀŰɤɜ Ůƀɖəœɤɜ εɤɈεɡ εɈεŮŰεεəɢɜεεəŷɖɡ´ɖɈŮůɖŮɡŮƀŮŰŷɈεɡɜ ŰŰɜ ŮƀůŰŰůɖ ŮŮƀ ŰŰŮ εɈεɖεŮŰε´əůŰɤŮƀŶ əŭɈεŰŰŰ ɤɡŮ Ůε´ƀůəŮ ůŰŰɜ əŭεəŰŰůɖŮ əɔŮɈεƀεi. ¢ε εŮɈεŭəŮ ɡ´ŮɈƀŮƀŮƀŰε 30 ŰεƀɡŮƀŮŰŰƀůŰŰɜ ɖɈŮεəɖŮ, ŰŰɜ ɈəůεɜɖůɖŮəŮƀŰŰɜ 7ŮŷɜɡŮ. (Demirguc-Kunt et al., 2018) z ŷůɤ ŰŰɡŰŰεɜεəɔɖŮɡəəɖŰŰɡŮŰəŮƀůəŭŷŰɤɜ´ɈŮƀŰƀɈɤɜ, ŰεƀDFS εŮůɜ ŮƀŮƀŰŰɜ ŮƀŶƀəɖ εŮŰŰƀəεɖůɖɡŮůŮəŷɜŰɈŮɡεɈεŮŰεεəɢɜεεəůɜ ɡ´ɖɈŮůɜ. ¢ε DFS ŮŮŷŰɈŷ´ŮƀůŰεɡɡűŰɤεεi ɡɜŮůəŮƀŶƀεɜɡɜ εəɢɜεεəŷɖɡŭɈŮůŰɈɈŮƀəŮƀůɡɜŮƀəŮƀŷɖεŷůɤ əəɖŰŰɜ ůɡůəŮůɜ əŮƀ ɡɈεůɖ´ɈŮƀŰƀɈɤɜ əƀŮƀəεɖŮɡŮŰɜ ŮεůŰεəε ɡɈεŶŰɤɜ ε ŰŰɜ εŮŰŰŰɈε´ε əŮƀŮƀŮɈεi ɈɤůɖɤɡűƀŮƀɜ ɡ´εəεάɤɜ.

- ɈŰƀɡ´ɖŮəŮƀŷəəŮƀɤɖŰŰƀεɖɈαůɖɡ. ɃəűŰɤεαůɡεɜŶŭɈŮůŰɈɈε´εəεi ɜŰŰƀůŰεƀɜŶŰƀɡ´εŰεƀεŷŮ ƀ´εɡ ƀɈůəεɜŰŰƀ, əŮƀ ůŰŰɈεi ɜŰŰƀ əŮŰŶəəɖəɖɡ ŮŮƀəɖəůŰƀůɖɡ ŰŰɡŰƀŰŰɜŰŰɡ ŮŭεɜεɜŰŰɡ ŮƀŶεůŰŰ œɜɖ ŰŰɜ εəεɔεεəεɡ ŭɈŮůŰɈɈε ŰŰɜ εəŰŰŰƀəεɖůɖɡ ŮŮƀεɖεůŰƀůɖɡ ŰŰɡŰƀŰŰɜŰŰɡ əŮƀ Űɤɜ ´ŮɈεəgůəŮƀɜ ŰεƀɡɡŮůŰεəεŮƀɤɜ.
Ɉ ɡŰƀ ɖŷŰŰƀ´ɈεəəεůŮƀɡ ɔəŮ ŰŰɜ εəεɔεεəε ŰεƀɡɡŮ ŷɜŰŰƀɖ. ƉεɡŮŭƀƀɜ ŰεƀŷɜŮ´ŷε´ŰεƀŰɤɜ Ůƀɖəœɤɜ εɤɈεɡ εɈεŮŰεεəɢɜεεəŷɖɡ´ɖɈŮůɖŮɡŮƀŮŰŷɈεƀɜ ŷəəŮƀɤɖ ŰŰƀεɖɈαůɖɡŮɤɡ ƀŮŰůəƀ ŮεƀŮəŮƀɜ ŰεƀɡɡŮůŰεəεŮƀɤɜ. (Demirguc-Kunt et al., 2018) ¢ε DFS ε´εɈůɜŮƀɡ´εůŰŰɜŮƀεŮƀŰεƀɡɡεɖŰŰƀεɖɈαůɖɡŮƀɖŮɈ´εɡɡŮƀəε´εɜɜŰŰɡŮɖűəŮƀŶεůŮ

[illegible] (Demirguc-Kunt et al., 2018) [illegible] DFS [illegible] (CDD) [illegible] social media [illegible] [illegible] DFS [illegible]

- [illegible] (GPFI, G20, 2018)
- [illegible] (Demirguc-Kunt et al., 2018) [illegible] MSME [illegible]

[illegible] DFS [illegible]

- [illegible]

- [illegible]
- [illegible]

¢ [illegible] DFS [illegible] startup. [illegible] DFS [illegible]

¢ [illegible] DFS [illegible]

[illegible] DFS [illegible] (SDGs).

[illegible] DFS [illegible] pay-as-you-go [illegible].

[illegible] DFS [illegible] 1,7 [illegible] smartphone [illegible] 39 [illegible] 2018 [illegible] 66 [illegible] 2025. (GPFI, 2016) [illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible] DFS [illegible]

[illegible]

[illegible] (Insurtech, 2019). [illegible] «insurtech» [illegible] wearables, [illegible] startups fintech [illegible] (FSB, 2018)

Κεφάλαιο 2ο

Ψηφιακές εφαρμογές για ασφαλιστικά

¢ ŭdεsεgμcdŬ Ůεhfg ůgεhεeg γdűεŬει ε ŮűŬμεcι ε cεŬ ŬůűŬεεůŬγg ŮεdcůůcεŬűůεŬ´ι g cε γdűεŬεγg ŮűŬμεcγg g´cůŬűμœcεgε ŬűŭεŬůμεůd ŬűŭgεŬεůd ŬŬ´ε ´ŮεŬŬí ε, d c´cdŬ «ŬεεεcůůŬγε c´ŮεŬŬűεcεŬ´ŬŬε εŬεc´cεdεγεcgŬ´h ŬεgŬůűŬεεůŬεγg´dμŮůůg, ŬŭůgεŬεεŬεε ůŬŭε ŬůűŬεεůŬůεůd εŬεŬŭůε ůcγůůd ŬŭεgŬεůŬŬε ŬůűŬεεůŬůε ŮŬŬεμŮůŬ» (Nguyen et al. 2018, ůŮε. 4). μ εεεcůů´εεμγŬŬε ůí εcεε γdűεŬει ε ŮűŬμεcι ε cεŬŬεgŬůűŬεεůŬγεŬεŮεŬγŬůůγεεŬŬg ŮůγŬŬμεεγg Ůεεcγg ŬμεůdŬ´cg Ůdμ ŮγŬŬεcgε ŭεŬŭcμŮŬεεγ ůŬμŬŬŭcεεγ Ůd ŬŭŬ ůŮ εεŬ ŬůűŬεεůŬůε ŮŬŬεμŮůŬ.

ŭεŬŬŭ εhcc ŬgŬh, ůgcεŮεŬμι εŮŬŬεŬŬ ůí εcεε γdűεŬει ε ŮűŬμεcι ε γ g´μι ŬŭεεŬεůŬγůdεεŬ εŬŬdcεμεε´cdůd ŬŭŬg εí μεŬg ŮůŬŬůεg ŬŭεgŬ ůGŬŬεγ εŮŬŬε ŬgŬŭεεŬŭ´cdůd ε Ŭŭε γdűεŬεε ůŬεŬůγ ůd Ŭŭγ ε εŮεŬŭεŬŭ´cdůd ε Ŭŭε γdűεŬεε ůŬεŬůγ ůd Ŭŭγ ε εŮεŬŭεŬŭ´cdůd ε back-office, εŮεŬŭεgμcε ε front-office, ε ůgεŭgŬůεhfg εŬεŬŭγ ε ŭí c (´.G. Günzel εŬε Holm 2013, Marquez 2010, Osterwalder and Pigneur 2010):

- ŦεεεŮεŬŭεgμcdŮgŬŭεg back-office ůGŬŬŭεcεŬŬεεŬŬεŮŬŭε ŮεůGůůd ŬŭgŬ cŬŬεεŮŬůεŬŬεhŬŭŬŬgŬŭγ ε ŬůűŬεεůŬŭ ε ŬŭŬ ŮdμŮŬγεcε ε ŭŬůεεcí g´hμεcgg, ŭŬůεεγg ŭμŬůŬμεhŬŭŬg, ŭŬůεεcí g ŮŬŬμεcgg ε Ŭŭŭεε Ŭŭεg εhůŬŭεgg.
- ŦεεεŮεŬŭεgμcdŮgŬŭεg front-office ´ŮμεεŬεŭγεcε ε ŬŬůŬŭεεGŮŬ´cg ŭŬůœcε ε ŬŬεůŬŭ ε ŬŭŬ ŬεdŬŬγ ε ŮμcŬůε ε ŬŭŬ ε ŬůűŬεεůŬŭ ε εcε ŬŭγεŬ Ůdμ ŮγŬŬεcε ε ŬŬŬg ŬŭŬ ´μhŬŬůd ŬεdŬŬg, ŬŬ εŬεγεεŬ, ŬŭŬg ůGγůŬŭŬgεŮŬŭεgg´ŮεγŬŬŬg ε μcγg Ŭůůhŭγ ε.

¢cε ůGεεŬ 1 Ŭ Ůεεcε ε ŬŭŬ ε εεεεdμγεγε´d´μcε´Ŭŭεε Ŭŭεg γdűεŬεcí εŮŬŬůGdεŬŬůůεcí ůŬŭε ŬůűŬεεůŬŭεh εεγŭůε. (Abu-Salim et al. 2017; Lee 2019; Ŧε Nguyen et al. 2018; Ruefenacht 2018).

¢ Ůć3ɜɜ Ɣ ćŮɟ Ůɜ Ůđɟ ɜůŰɜ Ɣ Ůđɟđ ɣ đđŕɜŮɜ ɜđ ɛ ŮŰŰɛ ɦɟ ŕɤ ůđɟđ ůŕ ɛ ŕɤ ɜŮ ɛ Ů Ůćggđ Eckert and Osterreider, 2020, pp. 336-340	
ɣ Ůɜ Ɣɜ Ů ŭŮŭćɛɛ ɤ ɜ Ů (Big Data)	¢ ŕ ´ćgđ ůg ɜ ɦ ɜ ɤ ɜ ŭŮŭćɛɛ ɤ ɜ ɤ ɜ ´ćg Ů ɜŰɟ ´ Ůɜ Ůđɟ ɜ Ů Ůɜ Ůɟ ɔ Ů ůd Ů ůgɜɜćɔɜđ Ů ɜŮɜ Ůđɟ ɜ Ůɜ Ɣɜgůđ Ůɟ Ɣů Ůɤ ɜ ´ćůćŮŕ Ůɤ ɜ ŭćɛđɛ ɤ ɜ ɤ ɜ, đɛɜŭćɛđɛ ɤ ɜ ɤ ɜ ɜŮɜ ɛđ ŭćɛđɛ ɤ ɜ ɤ ɜ ŭŮŭćɛɛ ɤ ɜ ɤ ɜ Ůɜ Ůŭɛ ɦ ɜćɔ ɜŮŭćɛđɛ ɤ ɜŮŭŮŭćɛɛ ɤ ɜŮ.
¢ Ůć3đŮŕ ? ćđɛćůŕ ɜđ	? ćđɛćůŕ ɜđ ´ćg Ů ɜŭŮɜćŕ ɜ ŮŰŰɜ Ů ɦ ɛđćŮɜ ɤđ ɛ Ů ɔ ɜ ɤ ůŮɜ ɤđ ɜŮćŕćgɟ ɔđůđ ɦ´ ɤđ (Ůg Ůćɛ Ůćć´ćɜđɛ ɤ ɜđ) ɛ Ɣđđůđ, Ů œgůđ ´ɟ ćɓɜđɛ Ɣŕ ɤ ɜ ɜŮɜůgɜɜćɔɜůŮɜɜ.
œɜŭŭœŮćgć Ůɤ ɜ ´ɟ Ůɜ ɛ Ɣŕ ɤ ɜ (IoT ï Internet of Things)	ɟ ɜŮŭɤɟ Ů ŮŰɜ ůŮđ ůg ɜŭŮůɛ ɦ Ůđ Ů ŮŰ Ůɤ ɜ ůgůɜ Ůgɩ ɜ (´.ɢ. ŭćɟ đ Ůćɑ Ůɜůđ Ůćɟ Ůđ, ɤ´ ɜ´ ɜŮ, Ůg Ůćɜœđ Ů) ɛ Ů ɤ ŭɜŮɛ ɤůćg Ůćg ŭɜŮŭɜŮŭćg.
ɟ´ćɜćɔɜůŮɜɜ ɦ ɜ ɤŭćg (Cloud Computing)	Ą´ Ůɜ Ů Ůćɜ Ůɜ Ůđg ůgɛɓŮŮɜɜ ɤđ ŭg ɜŮŰɦ Ů Ů Ůđg Ů ćđɤ ɜ Ůgůđ ɛ ɤůɤ ůgɔ ɜ Ůɜ Ůɟ ɤ Ůɜɩ ɜ g´ćɜćɔɜůŮɜɩ ɜ g´đɟ Ůůɜ ɜ.
¢ Ůć3ćɜćɔđŮ ɜ Ů Ů Ůɜ Ůɛ đɛɤ ɜđđ ćɜćɔɜůŮɜɜ ɤđ	Ą Ů Ů Ůɜ Ůɛ đɛɤ ɜđ ćɜćɔɜůŮɜɜ Ů ćɜ Ůɜ Ůɟ ɤ ɛ ɤ ɜ ɤ ɜ ɓ Ɣůŕ ɤ ɜ ŭŮŭćɛɛ ɤ ɜ ɤ ɜ ɔɜŮ Ů đɟ ɜ Ů ćđɤ ɜ Ůgůđ ´ćđɟ ćŭćɟ ɜɩ ɜ ɛ ɤůɤ ćɟ g´ Ůćɔɟ Ů ŭɜɩ ɜ Ůɜgůɜŭɤ Ů ɜ ɛ´ććɜ.

Đđŕɜ Ůɜ ɦđ ɛ Ů Ů ůćđɛ Ů Ůůɛ ɦđ
Ƀ ɤđŕɜ Ůɜ ɦđ ɛ Ů Ů ůćđɛ Ů Ůůɛ ɦđ Ů Ůɜ Ů Ůɜ Ůć3 ɦɟ ć ɤđŕɜć´ćđůđ, đ ć´ćđ Ů ůgć3 Ɣ Ůɜ Ů ŭɟ Ů Ů ɜ ɤ đ Ů ůgć ɛ Ů Ůůɛ ɦđ ɛ ɜŮđ Ů Ůɔ Ůɜ ɛ Ů Ůůɛ ɦđ ŭɜŮŭɜ Ůůđ Ů đ (´.ɢ. Savic, 2019), ɜ Ů ŭ đ ɜ Ůɜ ɛ ɜ Ů ćɜćɜćɜđɟ ɤ ɛ ɤ ɜđ Ů Ɣůđ ɛ Ů ɛ ɜ Ů ůɟɟ Ůůđ Ů đŭɟ Ů ůđ ůŮɟ ɜ ćɜɜ ɜ ćɛ đ Ů (´.ɢ. Eckert and Osterrieder, 2020;Eling and Lehmann, 2018). Ɨ Ůɟ ɦɜ Ů Ůg Ů Ɣ, ć ɤđŕɜ Ůɜ ɦđ ɛ Ů Ů ůćđɛ Ů Ůůɛ ɦđ ɔ Ůɜ ɜ Ɣ

[illegible] (´.ɢ. Brennen and Kreiss, 2016) [illegible] (´.ɢ. Tabrizi et al., 2019).

[illegible]

[illegible]		
[illegible] (back [illegible] office	**[illegible] (back and front office**	**[illegible] (front [illegible] office**
• [illegible] • [illegible] • [illegible] • [illegible] • [illegible] • [illegible]	• [illegible] • Robo [illegible] • [illegible]	• Chatbots • [illegible] • [illegible] • [illegible] • [illegible]

[illegible] 1: [illegible]

2.1 Το σύνολο των ψηφιακών ασφαλιστικών εφαρμογών: επισκόπηση και χαρακτηριστικά

[illegible] Eckert [illegible] Osterrieder (2020) [illegible] Heo [illegible] Grable 2017; Owadally et al.

2019), [illegible] (e.g. Venkatesh 2019), up- [illegible] cross-selling (e.g. Owadally et al. 2019), [illegible] (e.g. Cebulsky et al. 2018; Matouschek and von Hülsen 2015), [illegible] (e.g. EIOPA 2019; Hall 2017; [illegible] Lehrer et al. 2018; Spender et al. 2019), [illegible] (e.g. Deloitte 2017; EIOPA 2019; Garde, 2017).

[illegible] (e.g. Deloitte 2017, EIOPA 2019, Eling [illegible] Lehmann 2018), [illegible] (e.g. EIOPA 2019; Hall 2017; Lehrer et al. 2018), [illegible] (e.g. EIOPA 2019), [illegible] (e.g. EIOPA 2019; Helfand 2017; Xu and Hoesch 2018; Venkatesh 2019), [illegible] (e.g. Baron and Chaudey 2019, Gatteschi et al. 2018), Robo-[illegible] (e.g. [illegible] 2017) [illegible] chatbots (e.g. Gruhn, 2018; Riikkinen et al. 2018).

[illegible] 1 [illegible] back-office, front – office [illegible] (e.g. Bitkom 2018) [illegible] «[illegible]» [illegible]

[illegible] 1. [illegible]

[illegible] 1.

2.2 Τέσσερα σημαντικά σημεία επαφής πελατών: οφέλη και ευκαιρίες ψηφιακών εφαρμογών

[illegible] (Abdul-Kader and Woods (2015). [illegible]

Back-office [illegible]

[illegible]:

- [illegible]
- [illegible] (Baecke [illegible] Bocca, 2017).
- [illegible]

[illegible] (e.g. [illegible]).

- [illegible] (e.g. [illegible]).
- [illegible] (Banafa, 2016; Baron and Chaudey, 2019).

[illegible] :

- [illegible] cloud computing [illegible] blockchain [illegible], [illegible] blockchain [illegible].
- [illegible] (Behm et al., 2019; Belanche et al., 2019; Brenner, 2019).
- [illegible]

[illegible] :

- [illegible] (e.g. [illegible]).
- [illegible] (e.g. [illegible]) (Brüggemann et al., 2018; Catlin et al.,2015; Catlin et al.,2018)

ȷ ɜŬɔɜɪ ȷ ɜůɖ Ůəɦȝ Ůɡ:

- Ǽ´ ɜŰȷ ɣ´ Ůə Ůɖȝ ŬɡŰƣɛŬŰƣ´ ɛɑɖůɖ Ůůɤ ŰŰȷ ɜəɪ ȝ ůɜŬůəŬůɜɪ ȝ ɛŬŰŬůȷ Ɣƣɛȝ Ůɡ Ůəɦȝ Ůɡ ɤ ɡ ɛɖ ůɛɛɖɛɣȝŬ ůŬůůɛɛɣȝŬ ůŬ Ů Ůƣɖɔɖɛ ŬŰƣəɣɡ´ əɖȷ ɛűɛȷ ɖŰɡ, ɛŬ ƀƲůɖ Ůɖȝ ŰŰƣȝɜəə ɛɖɢŬƣəəɡ ɛƲɖɖůɖɡ,
- ɛ Ů´ ȷ Ůə ŮəƲ´ Ůȷ Ůůůəɛ ŬŰŬ Ůƣ Ůůɣȷ ɛȝŰƣ ůŰɖȝ Ůůů Ůȷ ɛɛɔə Ůƣ Ůɔȝ ɜ ɔəŬ Ůɖȝ Ůƣɛȝ Ůɡůůɖ ɣɖűəŬəɡ Ů ƲŰɖɡ (Ʋȷ Ů Ůəəɖəɛ Ůƣ Ůȷ Ůɖ ɛ Ůƣ Ůɡ Ůůů Ůȷ ɛɛɔɣɡ), Ůɖȝ Ů əɪȷ ɤůɖ ɡ´ ɛɔȷ Ůůɪ ȝ/ɢ Ůɣ ɛɔȷ Ʋůɤ ȝ, ´ Ůȷ Ůəɛəɛɪɖůɖ ƀɛŰƣ, ɡ´ ɖȷ Ůůɖ Ůɡ ´ ȷ ůŬȷ ɛɛɔəɡ (´.ɢ. Ůƣ Ůɔɜɪ ȷ ɜůɖ VIP) ə ´ ȷ ůŬȷ ɛůɛɣȝ Ůɡ ůȷ Ůůɖȷ ɦŰɖŰɡ ɛƲȷ əŰƣəɔə (´.ɢ. ɛŬ ƀƲůɖ Ůƣ ´ Ůȷ ɜŰɢɦɛŰƣɛ Ůɤ ȝ ɛyůɤ ȝ əɛəɤ ȝəəɡ ůəŰɤ ůɖɡ Ůƣg ´ Ůə ƲŰɖ) (Deloitte, 2017; Derikx et al.,2016; EIOPA, 2019; Eling and Lehmann, 2018)

ȷ ȝƲəgůɖ ůgȝŬəůɖəɛŬŰƣɡ:

- ȷ ȝŬɔȝɤȷ ɢŰə ŮɡŰɦɛŬŰŬ ůgȝŬəůɖəɛŬŰŬ, ´.ɢ. ɛŬ ƀƲůɖ Ůɖȝ ŬȝƲəgůɖ Ůɖɡ űɤ ȝəɡ əŬŰƲ Ůɖ ůəƲȷ əŰƲŬ ɛəŬɡ əəůɖɡ, ůgɔəŰəȷ ɛɣȝŬ ɛɖȝɪ ɛŬŰŬəŰƣɛɣȝɛg (´.ɢ. ɛɖȝɪ ɛŬŰŬəŰə´ Ůȷ ɜŰɢɦɛŰƣɛ əɛəɤ ȝəɪ ȝ ɛyůɤ ȝ) ə ƀɛŰƣ ´ Ůə ŮŰɪ ȝ.
- Ůȷ Ůə ŮəƲ´ Ůȷ Ůůůəɛ ŬŰŬ: ɖ ŮȝƲəgůɖ ůgȝŬəůɖəɛŬŰƣɡ Ůƣ Ůə əŬŰƲəəɖəɖ ɔəŬ Ůɖȝ Ůȝůɢgůɖ Ůƣg Ůȝ Ůƣ´ ɜůɛɛɪ Ů ƲŰɖɡ, əɦɔɤ Ůɖɡ Ůȝůɤ ɛƲŰɤ ůəɡ Ůɖɡ ůŰɖ ůəŰɢŰȷ ɜůɖ Ůɔɜ ůŰɤ ȝ (Garde, 2017; Gatteschi et al., 2018; Grima et al.,2020; Gruhn, 2018);.

ş Ůə Ůƣgȷ ɔɖŰɡback and front ï office

CɖɖűəŰə ə ůəŰɢŰȷ ɜůɖ Ůɔɜ ůŰɤ ȝ :

- Ǽȝɜůɢɪ Ůə Ůɖȝ ɣɖűəŰəə g´ ɛůŰƣȷ ɜəɖ ɔəŰ Ůƣȝ ´ Ůə ƲŰɖ ɦůɛȝ ŮŰɪɛȷ ƲŰƣȝ ɢŰȷ ɜůɛɦ, Ůɖȝ Ů Ůə Ůȷ ɔŰůɖŰ əŰə Ůɖȝ Ůȝ ŮŰɪɛȷ ƲŰɔɜ ůŰɤ ȝ. Ƣə ɣɖűəŰəɣɡ ŮŰɪ Ůȷ ɛɛɔɣɡ Ůȝ ŮŰɪɣȷ ɛȝŰƣə ůŰɖȝ Ůɡ Ůƣɛȝ Ůƣ´ ɛɑɖůɖ ůgɔəŰəȷ ɛɣȝɤ ȝ ɛȷ ɦůɖɛɤ ȝ əŰƲŰɖ ůəŰůəŰůɖŰ Ůɔɜ ůŰɤ ȝ, ´.ɢ. Ůə Ůƣɛə ůŰƣɡ Ůɔɜ ůŰɤ ȝ, Ů Ůə Ůȷ ɔŰůɖŰ Ůƣɛɛəɛɔɤ ȝ ə Ů Ůə Ůȷ ɔŰůɖŰ´ əɖȷ ɤ ɛɪ ȝ (ɛ´ ɛȷ Ůɪ ȝŰ Ůə ůɤ ɛŰŰ ůŰƣ, ´.ɢ. Ůə Ůɔɜ ůɖ Ůə ůɦȝŰɡə ə Ůə Ůɔɜ ůɖ ɛɛəɖŰɡ)
- Ůȷ ɜəŰɛƲȝŰə (ɖɛə) Ůɡ Ůƣɛ ŰƣɛŰƣ´ ɛəɖɛɣȝɖ ůəŰɢŰȷ ɜůɖ Ůɔȷ ƲŰɤ ȝ ɦůɛȝ ŮŰɪɛȷ ƲŰɖȝ Ůə ŮŰɪɛȷ ƲŰɔɜ ůŰɤ ȝ əŰə Ůƣȝ ůəŰə Ůə ȝɛəůɛɦ Ůƣgɡ, Ůəə ƲŰ ɛ´ ɛȷ Ůɪ Ů ůɖɡ ȝŰ Ůə ŮŰɪɣȷ Ůɡ Ůə ůƣȝ Ůɡ Ůƣɛ ŰƣɛŰƣ´ ɛəɖɛɣȝɛ g´ ɛəɛɔəůɛɦ Ůɤ ȝ ɛɖɛɜ ȝ (Gupta and Tham, 2018; Hall, 2017; Hall et al., 2016; Helfand, 2017).

Robo-[illegible] (Heo [illegible] Grable, 2017; Hill et al.,2015; Kelley et al., 2018) **:**

- [illegible]
- [illegible]

[illegible] (Singer, 2019; Sironi, 2016; Spender et al., 2019; Venkatesh, 2019) **:**

- [illegible]
- [illegible]

[illegible] front [illegible] office

Chatbots (Kotalakidis et al., 2016; Lang et al., 2019; Lehrer et al., 2018; Maas et al.,2019) **:**

- [illegible]
- [illegible]

[illegible] :

- [illegible]

- ɄɟǓǿǕǻ˄ ΄ǗɈ ƳǘǓǻεǓ: ɞɘ ΄ǻǹƳǕǕǴ ǹǓε ƃƳɜɞǥɜ ǓǘǘǓǻǹǘǕǻɏǥ ΄ɟɞǘǘɞɟɏǥ ǘǕ΄ɟǓεǓǕǻ˄ ɢɟ˄ɜɞ (΄.ɢ. ɏɜǓ ǓɞǓǘǥ˄εǓɞ εɐɜǥεǓ ǘǕǻ smartphone ǕǻǥǤ) εǕ ɞɟǿǘεɏɜǓ ǘǥεƃƳɜǕǕ ǓɞǗɟɔɞ΄ɞǤǘǥǥ (΄.ɢ. Ǔ ˄ǹǕǥǘǥ Ǔɜ˄ǥǹǓǥɞɟǿǘεɏɜɞǥ ΄ɟɞǣɜǕɞǤ).

ǤǥǘǿǓǻɐ ΄ɟɩ ǕǤ Ǔǻǘɞ΄ɞǥǘǥ ǕǤǥǓ ɩ ǹǓǻǓǤ (Maedche et al., 2016; Matouschek and von Hülsen, 2015; Miehé and Lingens, 2019); **:**

- ȺɜǘɤεǓǕ ɜǓǹǓǻǕǻɢɟɔǥǤ, ˄΄ɤǥɏɜǓǓǥǕǻεǓǕǻ΄ɞǿǥεɏɜɞ ǘɐεǓ΄ɟɞǥǕǓǓε΄ǹǓ˄εǓǓεɏɟǥ ǘɢǕǕǻƳ εǕ ɏɜǓ ǹǓǥɞɟǿǘεɏɜɞ ǘɢεƃƳɜ ǓɜǗɟɔɞ΄ɞǤǘǥǥ, ˄΄ɤ ǥ ɏɜǓ ǗɈ ɞɢǓɞ ǓǕǻɢǥεǓ ǘǕǻ ΄ǹǓǘɛ ǓǘǘƳǹǿǘǥǥ΄ǗɈɛɢǘǓǥǹǓǓǕɢǥεƳǕɤɜ.
- ɀ ΄ɞɟǓǥ ɜǓ ǓɜǓǘɏɟǓ ΄ɟ˄ǘǥǘǕǘǥ ΄ǹǥɟɞǘɞɟǥǥ ǘɢǕǕǻƳ εǕ Ǖǥɜ ΄ɞɟǓǥǓ Ǖǥɢ ǘɢεƃƳɜǕǥ ǓɜǗɟɔɞ΄ɞǤǘǥǥ: ε΄ɞɟǓǥ ɜǓ ǘɢɜɞǘǓǘǕǕǻ Ǔ˄ ΄ɟ˄ǘǥǘǕǘǥ ΄ǹǥɟɞǘɞɟǥǥ ɔǹǓ ǕɜǓǘǥǘɢεƃǓǻǹ˄εǓɜɞ (΄.ɢ. ǘɢε΄ǗɈǹǓεƃǓɜɞεɏɜǥǥ Ǖǥǥ ǓǘǗɈεɞɔɐǥ chatbots, ǕǓ ɞ΄ɞǓ ΄ǗɈɔɟƳǘɞɜǕǻ ǹǕ ǕɜεǗɈɏǘǕǗɈǓ ΄ǗɈǓ Ƴɜɤ), Ǔǻǹ Ƴ ǕǓǥǥ ɔǹǓ Ǖɜɢǥ ǓǘǘǓǻǹǘǗɏǥ (΄.ɢ. ΄ɟɞƃǹɏɣǓǥɔǹǓɢ΄ɞɢɟǓɤ ǕǻƳǓ ɞǥǓεǓǕǻƳ)

ɄɟɞǘɏɔɔǹǘǤ ˄ǹɤɜ Ǖɤɜ ǹǓɜǓǻǹɩ ɜ (ǓɜǘɤεǓǕɤεɏɜǓǥ ΄ɨǹǓǥ ΄ǓǻǓǕɜ) (Müller et al., 2015 ; OECD, 2017; Owadally et al., 2019; Phoon and Koh, 2017) **:**

- ȺǘǕƳεǓǻǘǕǥɜ ΄ɟɞǘǥɐǹǥ ΄ǗɈǹǘǘ˄ǕǗɈɤɜ ǘǹǓǘǘɛǕǥǓǻɩ ɜ/ǹɛǥǕɨ ɜ ǹǓɜǓǻǹɩ ɜ (΄.ɢ. «Ǔ ǗɈǥǘǥǓǥ ǘǕɜ ǹǓǕǓɜǓǻɤ Ǖɐ») ǘǕǥǹɞɛɏǥǘǹǕ Ǔǘɏǥ ΄ǻǹǓǕɨ ɜ ǻǹǕǥǘɨ ɜǘǘǥǥ.
- ɄɟɞǘǘɏɟǕǻ ΄ǹǥɟɞǘɞɟǥǥ ǹǓǻ ΄ɟɞǣɜǕǕ εɏǘɤ ΄ɞǹǹɩ ɜ ǹǓɜǓǻǹɩ ɜ, ΄ɟɞǘǗɈεɞǘεɏɜǓ ǘǕǥ Ǔ ǓɜǕǕǘǕǥǕɤ ɜ ɣǥǘǿǓǻɩ ɜ ΄ǻǹǓǕɨ ɜ (ǘǘǕǓǘǥ ǘǕǥɜ ǗǹɞɛǹǥǓ), εǕ΄ǗɈǓǕǗɈɤ ǘɢɜƳǘǕǘǓǔǹǓ ΄ɟɞǥɔεɏɜǥɢ΄ǥɟǘǥǘǥ ƃɞɐǥǘǓǥ.

Up- ǹǓǻ cross-selling ǘɢǘǕƳǘǘǥ (Riikkinen et al., 2018; SCOR, 2018; Shang,2018; Sharma, 2019; Sheth and Subramanian, 2019) **:**

- ɄǓǗɈɞɢɐ ΄ɛ ǓɜǓǻɢǕǻɩ ɜ ΄ǥǓɜɞǕɐǕɤ ɜ ǓɜǘɞɢǥǓǻ ǘǹǓǘǘǕǕǗɈɞɨεǓɜɤ ɜ ΄ɤǹɐǘǻɤ ɜ ɔǹǓ ǘɢɔǹǓǻɟɛɏɜǓ΄ɟɞǣɜǕǕɔǹǓεǓɞɜɤεɏɜɞɢǥ΄ǻǹƳǕǕǘ, ΄.ɢ. ΄ǗɈɜɞɜǕǕǥǹǓεƃƳɜɞǕǕǥɢ΄˄ɣǥ Ǖǥɜ ǓɜǓǕǥǥǘǹƳɟǹǓǻǓǥɞɤɐǥǕǻɢ ΄ǻǹƳǕǥ.
- ɄǓǗɈɏɢǻɢ΄ɞǘǕɐɟɛǥɔǹǓǥǕǥɜ Ǖ ǘǿɐεǓǻǘǥ Ǖɢ΄ɛ ǹɢǘǕǻɞɨ ΄ǻǹƳǕǥ, εǕƃƳǘǥ ǕǥǓǻǓɟɔǓǕɜɞǥ ΄ǥǓɜ˄ǕǥǕǕǥǓǻɨɜǘǥǓɜǥǘǹɔɐεǓɜǘǥ΄ɩǹǥǘǥǥ, ΄.ɢ. ǘǓɜ Ǔ ɞǕɏǹǘǕεǓǕǓ΄ǓǘǘǓǓǗɈεɏɜɤ ɜ εɞɜǕɏǹɤ ɜ εǥɢǓɜɛɐǥεƳǥǘǥǥ.

7 ŬŰđɔɛɹ dŬ (əɨɹ ɘŬ ůůŬůđ) :

CđđűɘŬəɐ ŬűŬɹɛɛɔɐ : Ɛɨ ɜŬɣđ ůɨ ɛ ɓŬůđđ : ɛɹɹɛ´ɛ´ɛɘůŬůđ ůgɛɓɛəŬɛg : Ɛgɛ ɓŸɜ ɛđɛɘŸđ : ŬůɹŬɜŬŷɹɣ ŬŬűɣđ :

§ ŬɘŬɛgɹɔdŬđ back-office

ɛ ɛ đɛ ŬŬɛ´ ɛɔđůđ´ ŬəŬŬɨ ɜ : (Baron and Chaudey, 2019; Behm et al., 2019)

- ɹ´ɛůŬđɹɛŬə Ŭđɜ əŬəɨŬŬɹđ əŬŬŬɜɦđůđ´ ŬəŬŬɨ ɜ əŬə´ɹɛůűɛɹɹ ɜ´ŬɹɛůůɦŬŬɹɣ ɜ´ɹɛůŬɹɛɛůɛɣɜɣ ɜ´ɹɛɦɜŬɣ ɜ ŬəɜŬŬŬ ɛəɹɛŬŬŬə´ɛɛ ůgɔəŬəɹɛɛɣɜŬůŬđŬŬɛɛɛɘɣđŬɜŸɔəŬđ
- đɛɛđđŸ ůŬɛɜ ŬəŬɛ´ɛůɛɦ əɹɛgűɨ ɜ ɛɛŬűɓɣ ɜ´ɛg ɛ´ɛɹŬůɨ ɜŬ ŬəŬŬŬůŬɛɨ ɜ´ŬɹŬɜŬŷɹɣ, ɜŬ´ɹɛɓəɘɣɣɛg ɜ əŬə ɜŬəŬŬŬŬđɨ ɜɛg ɜ ŬɛɜŬəŬŬ´ɛ´ŬəŸŬđ.
- Ɛ´ɛŬɹɣ´ŬəŬđ ŭđɛɛɛgɹɔdŬɛŬəŸəɛg Ŭɹɛđɛɛɨ ɛɛɘɹɨ ɜ, ɹđŬɨ ɜ ŭɛŬŷđđɜůɛɛŭɛŬűůɛɛɣ ɜ ɛɛŸŭɣ ɜ´ŬəŬŬɨ ɜ, ŬəŬɨɔɛŬ´ɛəɘɣđɔŬəɛɛɘɣđɛɛŸŭŬđ.
- ŬŬɹɛɘŬɛɓŸəŬəŬgŬɛɛŬŬɛ´ɛđɛɣəđ Ŭəđɛɣɹɣ ůđ ŬɣɜŬɛđɛŸŬɣɜůŬɛŬŬŬɓŬəɘɦɛŬəŬđŬɛɹɣđ, ɛŬŬŬ ŬɹɛɦɹɛůŬɛ Ŭɹɛđɛɦ ŬɛđɛŸŬɣɜɔɛŬŬđɜ əŬə ŬŬŬɛ´ɛůđ ŬɣɜŬŬɛɛɛɨ ɜ´ŬəŬŬɨ ɜ.
- ŬŬɹɛɘŬɛɓŸəəŬəůŬđ ɛŬɔɣůđ ŬɛɛŬŬɛ´ɛđɛɣəđ Ŭəđɛɣɹɣ ůđ ŬɣɜŬɛđɛŸŬɣɜůŬɛŬŬŬɓŬəɘɦɛŬəŬđŬɛɹɣđ, ɛŬŬ´ŬɹɛɦɹɛůŬɛ Ŭɹɛđɛɦ ŬɛđɛŸŬɣɜɔɛŬŬđɜ əŬə ŬŬŬɛ´ɛůđ ŬɣɜŬŬɛɛɛɨ ɜ´ŬəŬŬɨ ɜ.
- ŬgɛɓŸəəŬəůŬđ ɛŬɔɣ ůđ ŬɛɛgəɦůŬɛɛggđŬ´ɛ´ɣŭɣɜ (ůŬůɛɣůđ ɛŬŬđɜ Ŭɛɛɛ): ɛŬɛđəɦđɓŬđɛɦđ ůgɜŬɛɹđůđđ.

CđđűɘŬəɐ´ŬɹŬəɛəɛɨ đđůđ əŬə ŬđəŬɛŬŬəɐđ (Brenner, 2019; Brüggemann et al.,2018) **:**

- Ɛ´ɜŬɹɔɛ´ɛɘůɨɛɘŬůgɛ´ŬɹɘűɛɹŸɓŸůŬəůgɛ´ŬɹɘűɛɹŸđŬɛg ůɛŬűɘŬůɛɛɨ ´ɹɛɦɜŬɛđ, ´.ɛ. ɛŬɓŸůđ Ŭđɛɹɛůđ ŬůűŸəůđđŬgŬɛəɛɛŬɛg, ů´ɘŬɛɨ, ŬůűŸəůđ gɔŬůŬđəŬəɛɣđ.
- Ɛ´ɜɘůɛɨ ŬəŬŬŬɜŬəŬəɛɔůŬəŸɛɛɜŬɣəŬ, ŬŬɛ´ɛđŬɛ´ɛɹŬůɜŬɛŭđɔəůɛɛgɜ ůŬɛŬəɣɛɣɜŬđŬəɘ ůŬđđ əɦůŬɛggđ, ɛŬɛɛɛŬ´ɛɛ ŬəɹɛɦəŬəŬɛđůđ əɛŭɨɜɛg: ŭgɜđŬəŸɜŬɛŬəůɛgɜ ŬđůgɜŭgŬůɛɣɜđ ŬəŬəɛɔđŬəŬŬŸ´ɹɛůɣəəgůđ´ŬəŬŬɨ ɜ ɛŬɛđəɦŬŬɹɛg əɛŭɨɜɛg əŬə ŬđɜŬ´ɹɦəđɣđ ŬŬ ə ŬəŬŬđ, ´ɛg đŬɛ´ɛɹɛɨ ůŬɜŬŬđ đɹŬŸůŬəəŭɘŬđŬŬɹŬŬđɜŬəŬŬŬđɣđŬđđŬɛəđ, ŬəəŸəŬə ŬđɜŬəŬŬ´ŬəŬɛɛđ´ŬəŬɜŬŬđđ´ɛɦŬđŬŬđŬŬɹŬɨ ɜ g´đɹŬůɘ ɜ.
- ŬŬɹɣɛŬəŬđ ɓŸůđɔɘŬ´ɹɛɛɣɹđɛɣɜđ (əŬəŬɜŬůűŬəůɛɛɣɜđ)´ɹɦɓəŬɣđŬŬ ə ŬəŬŬđ, ŬəəŸŬŬ ůđđ ŬŬ ŬəŬŬđɛŬəŬŬŬŭŬŬđɣůɛŬɛɣŬɹŬɔŬŬđɜ´ɹɦəđɣđŬəəŸə ŬəŬŬ ɛŬŬɹɘŬůɛɦŬđđ ŬŬ ə ŬəŬđ.
- Ɛ´ŬəŬɹŬŸɛŬŬŬəŬđ ɣđűɘŬəɣđŬəɘ ůŬđ, ŬŬɛɛɣɜɣđŬg ɜŸɜŬəŬđŭɘŬűŸɜŬəŬɦůɛɜŬűɛɹŸŬđ ŬəəđəŬŬɹŸůŬđ ɛŬŬđɛggđ´ŬəŸŬŬđ (ɛŬ´ŬɹŬəɣɹɔŬəŬđ: ɛŬůɣůđ ŬɣɜŬəůŬɣɜŬŬđđŬŬɜŬŬđ əŬə ɛŬůɣůđ ŬɣɜŬɹɜđŬəɨ ɜŬɛɔɨ ɜ əŬəđđɘɨ ɜ ŭəđɛɛŸŬɣɜ)

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible] (Catlin et al., 2018; Deloitte, 2017); Eckert [illegible] Osterrieder,2020) **:**

- [illegible]
- [illegible]

[illegible]:

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible] (EIOPA, 2019; Eling and Lehmann, 2018; Garde, 2017; Gatteschi et al., 2018) **:**

- [illegible] VIP/[illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible] up- and cross-selling

[illegible] (Gatzert and Osterrieder, 2020; Gruhn,2018)**:**

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible] value.
- [illegible]

Back-office�office ofrontfice

[illegible] (Gupta and Tham, 2018; Hall et al.,2016; Helfand, 2017) **:**

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

Robo-[illegible]:

- [illegible]
- [illegible]

[illegible] (Heo and Grable, 2017; Kotalakdis et al.,2016; Lang et al.,2019)**:**

- ¢ ŭyůεŮgůd Űłg ŰŮ3ɵɵɔdŮg γg Ů3ŮJɔɵ´ɵsłŰÞ ɔɵŮ ŮgŰεŮŰ´ɵsłεy3Ůg ůgεbYůŮg: ŭg3ŮŰhŰłŰŮ εŮγůdg Ű3g əhůŰ3ggg əhɔγ εŮγůdg Ű3g əhůŰ3ggg ůg3Ůəəůbεg əŮb Űłg Ů3YəŮγdg Ůγ3 εŮůŮ3hɜŮγ3.
- ş ŮŰ3gJɔdŮg´ɵůŰJ ɵdg Ů3ŮŰdŮg Ůłg ŭhŰłŰŮg Ű3g 3ŮŮɵŮbgγdəYεd Ů ŭŮbŮəYůŮəYdd
- qdεɵgJɔdŮŭŮŮ3εg əŮb Ů3ŮŰəŮεŮ3ɵεg ŭɵŮŭɵŮůdŮg ɔɵŮ´ŮəYŮŮg
- Á´dJŮYɵg3 dŮŮəY Ű3 ɵJɔŮ3ůεh Ůγ3 ´ɵəɵŮəι 3 εŮι 3ɵ3ŮŮg Ůł ŭɵYJəŮŮ Ůγ3 εyůγ3 ŭɵŮəŮ3ɵ3ůει 3 Ů ɵdεɵ ůŮγ3 əŮb εŮι 3ɵ3ŮŮg Ůł3 ´ɵdŮ3hŰłŰŮ ŭhəɵŮg ůgε´ŮJŭɵJYg/Ů3ɵι ůŮγ3 əhɔγ «yε´ůŮγ3» ůg3Ůəəůbι 3.
- J´hŰł3 ´əŮgJYŮγ3 ŮůŭŮəůŮ 3, y3g´3ŮůgεbhəŮ3Ůε´ɵJɵi 3 3ŮŮŭŮJεɵůŮi 3 ůŮgγdəY Ůg´ɵ´ɵsłεy3Ů Ůεεε ŮŮŮ ɔɵŮ Ůł εŮγůd Ůγ3 Ůůgεε ŮŮJι 3 ´ədJɵŭɵJι 3, Ůi əhůŰ3g ůg3Ůəəůbεg əŮb 3Ů ŭdεɵgJɔεůŮb y3Ů gγdəh Ů á Ůŭɵ ŭɵŮŭY3ŮbŮg εŮ ůŮbŮůεh ůŮg ´ŮəŮŮŮbŮəyg ůɵγůŮg.
- Ęg3Ůəəůbyg´ɵg ůɵŮŮɵ3ŮŮbεŮŰi Blockchain ŭdεɵi JɔdůŮ3 εɵŮɵəůŮəε´əŮŮŭhJεŮγg bYůdɔɵŮŮł3 Ů3YəgůdŭŮŭɵεy3γ3.

ş ŮɵŰ3gJɔdŮg front-office

Chatbots (Maas et al., 2019; Maedche et al., 2016; Matouschek and von Hülsen,2015)**:**

- UJɵůŭyJɵg3 γdŭɵŮəyg əŮb ŮgŰεŮŰ´ɵsłεy3Ůg´JɵŮYůŮg ɔɵŮ´JɵŭhJ3ŮŮəŮəg´dJŮůdŮg ůŮ ůɵγůdεŮŮł ɔŮ3ɵəε yJŮg3Ů.
- Á3ŮJɔ´ɵsłi 3 Ůł3 g´dJŮůdŮεŮε3γεy3ɵg´ŮəYŮł´ɵg ůgεbYəəŮb ůŮεɵŮdŮŮəε Ůε´ŮgJdŮ´ŮəYŮł əŮb ŮůŮb ŮŮi əɵəŮŮ Ů ŮbŮYůεd, ŮŭɵəY Ů3 Ůi chatbot ŮůŮb ɵŮb ŮhJ3Ů ŭɵŮəJůŮg´ɵəY ŮbŮεŮŮŮ əŮb´ɵəi´əɵəŮ dyεŮŮŮ, ɵ´ŮəYŮłg ε´ɵJŮn 3Ů ůŮJbgJůŮůn əŮŮYəədəŮ. JŮ´ŮJdŮγůd´ŮJdəɵəγ3 dŮεYŮγ3, ɵ´ŮəYŮłg ε´ɵJŮn 3Ů εŮŮŮůŮJdŮn ůŮy3Ů Ů3dJι´ɵsɵ ŭɵŮůŮgJůŮε əɵɔŮJɵŮůεɵi.
- ȳɵεhJ3ɵ ŮəŮůŭŮəɵɵg3 εɵŮbŮůɵəε g´dJŮůdŮ ŮəŭɵəY ůŮι JŮg Ů3ɵεεg (´.ɵ. εŮŮY Ů h y3Ů Ůgůι 3Ů), ŮəəY ε´ɵJŮn Ů ůůdg 3Ů Ů3Ů3ɵgůůɵg3 Ůł3 g´dJŮůdŮ Ů3hg g´YJɵɵ3Ůi g´ŮəYŮł Ů Ů3Ůι 3ŮŮg Ů əY, Ůg´ɵəY ŮJγ Ůεε ŮŮŮ.
- J´ɵůŮłJɵůŮəŮł3 Ůɔ3JŮŭε Ů3ɵι ůŮγ3
- Z´ɵJŮn 3Ů Ů3Ůɵgůůɵ Ůł3 g´YJɵgůŮ3g´dJyŮłůd´ŮəŮŮι 3 Ů Ů3Ůι 3ŮŮg Ů əY, Ůg´ɵəY inquiries

[illegible] :

- [illegible] «[illegible]» [illegible] «[illegible]» [illegible]
- [illegible], [illegible], [illegible]

[illegible] (Müller et al.,2015; OECD, 2017); Owadally et al.,2019; Riikkinen et al., 2018)**:**

- [illegible]
- [illegible] ([illegible])
- [illegible] ([illegible])
- [illegible], [illegible]

[illegible] Omnichannel ([illegible]) (SCOR, 2018; Shang, 2018; Sharma, 2019; Sironi, 2016) **:**

- [illegible] «[illegible]» [illegible], [illegible].
- [illegible], [illegible] ([illegible])
- [illegible], [illegible], [illegible] peaks
- [illegible]

- [illegible] online [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

Up- [illegible] cross selling [illegible] (Spender et al., 2019; Venkatesh, 2019; Verbelen et al., 2018 **:**

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

2.3 Η σύναψη σύμβασης ως σημείο επαφής με τον πελάτη: ενίσχυση της θέσης για πωλήσεις και μάρκετινγκ

[illegible] (Matouschek and von Hülsen 2015· EIOPA 2019). [illegible] (. Brenner 2019; Eling [illegible] Lehmann 2018; Heo and Grable 2017). [illegible] (Eling and Lehmann 2018; EIOPA 2019; Helfand 2017; Lehrer et al. 2018). [illegible]

[illegible] (Eling [illegible] Lehmann 2018, Gupta [illegible] Tham 2018; Owadally et al. 2019).

[illegible] (Brenner 2019; Heo and Grable 2017). [illegible] (EIOPA 2019; Catlin et al. 2015; Kotalakdis et al. 2016). [illegible] «[illegible]» [illegible] (Gupta [illegible] Tham 2018, Matouschek and von Hülsen 2015).

[illegible] (Gupta [illegible] Tham 2018). [illegible] (Müller et al. 2015). [illegible] (Gupta and Tham 2018).

[illegible] (Catlin et al. 2015, 2018). [illegible] (Spender et al. 2019), [illegible] «[illegible]», «[illegible]» [illegible] (Lang et al. 2019).

2.4 Τροποποιήσεις συμβολαίων ως σημείο επαφής με τον πελάτη: απλοποίηση και επιτάχυνση τυπικών διαδικασιών

[illegible] (Matouschek and von Hülsen 2015) [illegible] (Matouschek and von Hülsen 2015, Müller et al. 2015). [illegible] (Shang, 2018). [illegible] (π.χ. Matouschek and von Hülsen 2015).

[illegible] back-office [illegible] front-office [illegible] chatbots), [illegible]

2.5 Συμβάν ζημιάς ως σημείο επαφής με τον πελάτη: δημιουργία διαισθητικών διαδικασιών για τους πελάτες, με θετικό αντίκτυπο στην αποτελεσματικότητα

Β ə ə i ɟ ɟ ə ů ʃ ů ə Ů ɟ ɟ d ů ʃ ů ɢ Ů ů ə Y ε Ů Ů ʃ ʒ ´ Ů ɟ ɑ Ů ɤ ů d ɢ d ɛ ɟ Y ʃ Ů ʒ Ů ů ə Ů Ů ´ Ů ɟ ɢ ɢ ʒ Ů Ů ə ů Ů ʃ ʒ ɣ d ů ʃ ů ə Ů ə (ə/ə Ů ə ů Ů ʃ ʒ Ů g Ů ɢ ε Ů Ů ´ ɢ ɟ d ɛ ɟ ʒ d) Ů ə Ů ɢ d ů d Ů ɢ g ə ɟ ů Ů ɢ g ʃ Ů ı ə Ů ʒ Ů ʃ ə Ů ə Ů ů ə Ů ə ɢ ʃ, ů Ů ʃ ü ə Ů ɢ Ů ů ɟ ů d ɢ d ɛ ɟ ı ʒ ə Ů ə Ů ʃ ü ə Ů ů ɟ d ɟ y Ů ʃ ů d Ů ə ı ů Ů ɤ ʒ, ´ ɢ g ´ Ů ɟ ɟ y ɢ ɢ ʒ Ů ʃ ʃ Y ů d ɔ ə Ů Ů ʃ ü d ɛ ɢ ɟ ɔ d Ů ɔ ɟ ə ɔ ɟ ɤ ʒ ə Ů ə Ů ɟ ɢ ɟ d ů Ů ɤ ʒ ü ə Ů ü ə Ů ů ı ʒ ɔ ə Ů Ů ɢ Ů ´ Ů ə Y Ů ʃ (Brüggemann et al. 2018; EIOPA 2019; Helfand 2017). ü ə Ů ´ Ů ɟ Y ü Ů ə ε Ů, ɢ ɢ Ů ɟ ɟ ů ε ɟ ɟ g Ů ə ı ů Ů ɤ ʒ ε ´ ɢ ɟ Ů ı ʒ Ů ů g ε ´ ə d ɟ ɤ ɟ d Ů ı ε Ů ´ Ů ɟ Ů ə Ů ɟ ɤ Ů ü Ů ɟ ε ɢ ɔ y g ʃ, ɟ ´ ɤ g ʃ d Ů ə Ů ɔ ı ɟ ů d Ů ə ɟ ʒ Ů g ʃ ə d Ů ə Ů ɔ ı ɟ ů d ɢ ε ə ə d Ů g ʃ ɔ ə Ů Ů ʃ ʒ Ů ə ə ɟ ɔ d ů d ə Ů ʃ ü ə Ů ů ɟ d ɟ y Ů ʃ ů d Ů ə ı ů Ů ɤ ʒ ə ɔ ə Ů Ů ʃ ʒ Ů Ů ə Ů ɟ ɔ Ů ů d Ů Ů g Ů ɢ ε Ů Ů ´ ɢ ɟ d ɛ ɟ ʒ ɤ ʒ ´ ə d ɟ ɤ ε ı ʒ (Brüggemann et al. 2018, EIOPA 2019). d ů Ů ɟ ů ɢ, ə ɟ ɔ ɤ Ů ɤ ʒ ´ ɟ ɢ Ů ʒ Ů ü Ů ɟ d ɟ y ʒ Ů ɤ ʒ, ´ ɢ ə g Y ɟ ɟ d ɛ ɤ ʒ Ů ə ɢ ə ɔ ə ů ɛ ɤ ʒ ɟ ɢ ı ʒ ü Ů ü ɢ ɛ ɟ y ʒ ɤ ʒ ´ Ů ə Y Ů ü ʒ, ɛ ɟ Ů ů d ɛ Ů ʒ Ů ə ə Ů ů ə Ů ə Ů ɢ ɟ d Ů ʒ Ů ə Ů ɢ ´ Ů ɟ ɢ Ů Ů ʃ ů Ů ʃ ɟ ɟ ů ə Ů ɟ ɟ d Ů ʒ Ů ə Ů ɢ ´ Ů ɟ ɢ Ů Ů ʃ ů d ɟ g ´ d ɟ Ů ů ı ʒ (Catlin et al. 2018): d Ů ə ə d ə Ů ů ü ɟ Ů ů d ɛ Ů Ů Ů ə i Ů ʒ ɣ d ü ɟ Ů ə ı ʒ Ů ü Ů ɟ ɛ ɢ ɔ ı ʒ, ´ .ɢ. d ɣ d ü ɟ Ů ə ə ´ Ů ɟ Ů ə ɢ ə ɢ i d d ů d ə Ů ə d Ů d ə Y ɛ Ů Ů ə ə, g ´ ɢ ů Ů d ɟ ɢ ɢ Ů ə Ů d ɛ Ů Ů Y b Ů ů d Ů ɟ ɟ ů ɢ Ů ɤ ʒ Ů ů ü Ů ə ů Ů ʃ ʒ ɤ ɟ Ů ɢ ɛ d ɛ ɢ ɤ ů d Ů ɤ ʒ ɢ d ɛ ɟ ı ʒ ů Ů ´ ɟ ɟ b ə Y ɣ d ɢ d ɛ ɟ ı ʒ (EIOPA 2019).

Ε Ů ɢ ´ ə Ů ů ɢ ɢ Ů d ɟ ɟ ə Ů ɔ ɢ ´ ɢ d ů d ɟ ɟ Ů ɤ ʒ ´ Ů ə Y Ů ʃ ʒ, d ´ Ů ɟ ɑ Ů ɤ ů d ɢ d ɛ ɟ Y ɟ ɟ, ɟ ü ɑ ɤ ɟ, ɤ ɟ ů d ɛ Ů ɔ Ů ə ɟ ů d ɛ Ů ə Ů Ů ü ə ɟ ɟ ε Ů Ů ɢ ʒ ´ Ů ə Y Ů ʃ, ε ´ ɢ ɟ Ů ı ʒ Ů ü ů ɟ ə ɢ ə i ʒ Ů Ů Ů ə Ů ´ Ů ɟ Ů ʃ ü ə Ů d Ů ů ε ɟ Ů ʃ (Ů ɟ Ů ɢ ɢ ε Ů Ů ´ ɢ d ɛ ɟ y ʒ ɤ ʒ) ´ ɟ ɟ ů d Ů Ů ɤ ʒ ɟ ´ d ɟ Ů ů ı ʒ (Behm et al. 2019· EIOPA 2019). Α´ ɟ´ ə y ɢ ʒ, ɢ Ů ʒ Ů ɢ ´ ů ε ɟ ɟ g ʃ (ɣ d ü ɟ Ů ə ɟ g ʃ) Ů Y Ů ʃ g ʃ, Ů ə Ů ə ü ə Ů d Ů ɟ Ů ů ɢ Ů Ů ə ɟ ɟ g ʃ, ε Ů Ů Ů ə i ´ Ů ɟ Ů ə Ů ɟ ɟ ɤ ɣ ɟ ɤ ɣ d ü ɟ Ů ə ı ʒ Ů ü Ů ɟ ɛ ɢ ɔ ı ʒ ε Ů y ε ü Ů ů d ů Ů ɟ ɟ g back-office ə Ů ɟ Ů ɢ ɟ ɟ ɔ d Ů ɟ ɟ g ʃ, ɟ ɟ ů ɢ ʒ Ů ü ɢ ɟ Y Ů ʃ ʒ Ů ɟ ʒ d ů d Ů ʃ ɟ g ʃ Ů ɢ Ů ü Ů ə ů ε Ů Ů ə ɟ ɟ g ʃ Ů ʒ Ů ə Ů ɟ Ů ɢ ɟ ɟ ɔ ı ʒ, Ů ů d ɟ g ɤ ɟ g ʃ Ů ɢ Ů ɟ ə ů ε Ů Ů ɢ (ε Ů ɟ ə ɢ i) Ů g Ů ɢ ε Ů Ů ů ε ɢ i . Β Ů ʒ Ů ɢ ´ ů ε ɟ ɟ g ʃ ə Ů ə d ´ ɟ ɟ ə d ɣ d ε ə Ů ɟ ɣ d ü ɟ Ů ə ɟ g ʃ Ů Y Ů ʃ ɟ g ʃ ɢ ü d ɔ ɢ i ʒ ů Ů ε Ů ə ɤ ε y ʒ ɢ ə ɟ ɟ ů Ů ɢ ɟ ə Ů ə Ů ɢ ɟ ɟ ɔ ə ɟ ɟ Ů ʃ ʃ, ɤ ɟ ʃ Ů ɢ Ů ü Ů ə ů ε Ů ɤ ε y ʒ ɤ ʒ ü ɟ ə ɤ ʒ Ů ə ı ů Ů ɤ ʒ, Ů ə Y ə Ů ə ə ɟ ɔ ɤ Ů ɢ ü Ů ů ε ů ε y ʒ ɤ ʒ Ů ı ɤ Ů Ů ɟ ɔ ə ı ʒ ə Ů ʒ ɢ Ů ε Ů ɤ ʒ (Deloitte 2017· EIOPA 2019· Gruhn 2018).

Ε g ʒ ɢ ə ə Y, 9 Ů ɟ Ů ɟ g ʃ 14 ɣ d ü ɟ Ů ə y g ʃ Ů ü Ů ɟ ɛ ɢ ɔ y g ʃ ´ Ů ɟ ɟ y ɢ ɢ g ʒ ɢ ü y ə d ə Ů ə Ů ů ə Ů ɟ ɟ d ů d Ů ɔ ə Ů Ů ʃ ʒ ´ Ů ɟ ɑ Ů ɤ ů d ɢ d ɛ ɟ Y ɟ ɟ g ɤ ɟ g ´ Ů ɟ Ů ə Ů ɟ ɟ ɤ ů d ɛ Ů ɔ Ů ə ɟ ů d ɛ Ů ə Ů Ů ü ə ɟ ɟ ε Ů Ů ɢ ʒ ´ Ů ə Y Ů ʃ. Ō ʒ Ů ů ə y ə ɢ g ʃ Ů ɤ ʒ Ů ü Ů ɟ ɛ ɢ ɔ ı ʒ ε Ů y ε ü Ů ů d ů Ů ɟ ɟ g ə Ů ɟ Ů ɢ ɟ ɟ ɔ d Ů ɟ ɟ g back-office g ´ ů ε ů Ů ɟ ɟ ɟ ɤ ɟ Ů ɟ ɟ g ɟ g Ů ü ů ε Ů ə ů Ů ɟ ɟ g ɟ ε Ů ε Ů ɤ ů d Ů ɟ ɟ g Ů Y Ů ʃ ɟ g ʃ (ɣ d ü ɟ Ů ə ɟ ´ Ů ɟ Ů ə ɢ ə ɢ i d d ů d ə Ů ə Ů ɟ ɟ d ə Y ɛ Ů Ů ə ə, Ů ʒ ɢ ɤ ʒ Ů g ů d Ů ɟ ɟ g ʃ, Ů ʒ Ů ə ʒ ı ɟ ů d Ů ə ɟ ʒ ɤ ʒ, Ů ʒ Y ə g ů d ů g ʒ Ů ů d ɛ ɛ Ů Ů ɟ ɟ g) ə Ů ə Ů d ɟ Ů Y ɛ Ů ə d Ů Ů ə Y Ů ʃ ʒ Ů ɟ ɛ ɛ ɤ ɟ g ʃ ů g ü Ů Ů ə ɟ ɟ g ʃ ə Ů ʒ ´ ɢ d ů d ɟ g ʃ Ů ɤ ʒ ´ Ů ə Y Ů ʃ ʒ. ɟ ´ ɟ ɟ Ů g Ů ɟ ɛ Ů ʃ ʒ Y ɢ ɣ d, ɢ ə Ů ʒ Ů ü Ů ɟ ɟ ɟ ε ʒ Ů ʃ ʃ ɣ d ü ɟ Ů ə y g ʃ Ů ü Ů ɟ ɛ ɢ ɔ y g ʃ y ɢ ɢ g ʒ ´ ɢ ə g Y ɟ ɟ d ɛ Ů ʃ ʃ ů g ʒ y ɟ ɔ Ů ʃ ʃ. ü ə Ů

[illegible]

[illegible] back-office [illegible] front-office [illegible] (chatbots, [illegible] omnichannel [illegible]). [illegible]

2.6 Συζήτηση περιορισμών και απαιτήσεων από τις προοπτικές των πελατών και των ασφαλιστών

[illegible] (BaFin 2018; Venkatesh 2019). [illegible] (BaFin 2018; Behm et al. 2019).

[illegible] (BaFin 2018, EIOPA 2019, SCOR 2018). [illegible] (EIOPA 2020) [illegible] GDPR, [illegible] (BaFin, 2018· EIOPA 2019) [illegible]

ŭŰŭ©ε y3x 3 (Helfand 2017), ŰŰ ε ŬŭJ Ŭ ə©gŰŰŶ ə hɔx Ŭłłg ©J ε ůdłg ůg3dŰŭə Ŷ ŬůŬŰı 3 Ŭb>©J ołε x 3 ŰŰbε dJ ı 3©g3 Ŭłł3 Ŭ3Ŷ>ə d ©J ε ůdłg Ŭ3ə h´ ůŰłłg ə Ŭb Ůb>d>ε ůε dłg ŰŰ©3dŰε g 3©dł ε©ůŭ 3dłg (Franke 2019; Helfand 2017).

q g Ůb Ŭ©ŭŭ©g, >ə Ŭ 3 Ŭ ε´ ©J yů©g ε Ů3 Ŭ Ůb ε ŰŰŬb>ə Ůg Ŭ©ŭ ε Ů´ ə ε J x g Ŭ©g ůg3 ŰŰh Ŭłł Ŭłg Ŭłłg Ŭŭ 3důdłg Ŭłłg ə Ŭ3©´ ©dłůdłg Ŭx 3 ´ Ůb>Ŭ Ŭ 3 ə hɔx Ŭx 3 ydűə Ŭb ı 3 Ůŭ Ŭ J ε©>ı 3 Ŭ h Ŭg Ŭ ε Ŭłł3 Ŷ©yd, ©ə Ŭůű Ŭb>ů Ŭb>yg Ůŭ Ŭ J Ůłłg ´ J y´ Ůb 3 Ŭ ə Ŭε b Ŷ3©g3 g´ hydł Ŭ©g ůg>ə Ůb J ε y3 Ůg Ŭ3 Ŷ>ə Ůg ə Ŭb Ŭ3důg©dłg Ŭx 3 ´ Ůb>Ŭ Ŭ 3 Ŭ©ggł, bJ ůə©g3 Ŭłł ůx ůŭ ů©J J©´ dŰ ə Ŭb ə Ŭb©ı 3 ŰŰb 3 Ŭ´ ŰJ y©g3 Ů Ŭ J ə b Ŭ©ε h ŭə Ŭ Ŷ3 Ůb Ŭg ůŭ©ggł ´ Ůb>Ŷ Ůłł. A´ ə´ ə y©3, Ůb ı ´.g. ŰŰ chatbots, d J ©ε´ ©-ůgε b©gə>Ůg Ŭ©ə ε ə Ŭ ´ J ©ůy>ə ůd h ə x 3 Ŭx 3 ə Ŭ3 Ŭb>ı 3 ε Ů Ůb ůx ε Ŭłłx ε y3 Ůg ´ i ə>Ůg ´ Ůb>Ŭ Ŭ 3 ε´ ©J ©i 3 3 Ŭ Ů ə Ŭłł©i 3©g3 Ŭłłg Ŭ´ Ŭ3 Ŭ ůŭłłg, 3 Ŭ b Ůb>Ŭ ů©g3 Ŭłł ŭə Ŭ Ůů ůε h Ŭłł Ŭ ε 3 Ŭ Ůb Ů J >©´ ©ε ů©g3 self-services, d Ů ə>©>ε >ə Ŭ Ŭ3dJ ı ´ ə>d Ŭb>ə d>ə Ů ůJ Ŭůd ůŮ ə Ŷ dŮůd ε Ůů Ů Ŭłłε g ε Ů Ŭ©3 ´ Ůb>Ŷ Ŭłł ´ Ŭ J Ŭε y3 Ůb ůd ε Ŭ3 Ŭ ə>ε (Eckert et al. 2021, Müller et al. 2015), Ůŭə>ə Ŷ h Ŭ Ŭ3 Ůb>Ů Ŭ©g ε Ů´ Ůb>Ŷ Ůłł ´ ©g Ůů3 Ŭb ə>ə>h Ŭ J ©ε Ůb ©ə>Ůx ε y3©ə ε Ů Ŭłł d J ε ůd ydűə Ŭb ı 3 Ŭ©3©ə©>ə ı 3. ¢ Ŭb>ə d>ə Ů ůJ Ŭůd ε Ů Ŭ©3 Ŷ3 d J x´ © Ůů3 Ŭ3, >ə Ŭ´ Ŭ J Ŷ ůb>ε Ŭ, ů©Ŭ ə>ε ε Ů Ŭ© ůd ε Ůů Ů Ŭłłε g Ŭłłg ůi 3 Ŭydłg Ŭłłg ůi ε b Ůůdłg ə Ŭb Ŭłł3 ´ Ůj d Ŭx ůd Ŭ©J Ŷg ůi 3 d Ŭx 3 ´ J ©h3 Ŭx 3 h´ x g Ŭůű Ŭb>ů Ŭ J ə Ŭ ůε b h ə Ŭ3 Ŭ©x ε g.

Ł Ŭ© ´ ə Ŭůə Ŭg Ŭh, ε ə Ŭ J ©ε´ ©-ůgε b©gə>Ůg Ŭ©ə ε, >ə Ŭ´ Ŭ J Ŷ ůb>ε Ŭ, ε´ © J Ůı 3 Ŭ ε d3 Ŭ3 Ŭ©ə Ŭ Ŭ Ůů Ŭ ε ů Ůb ´ ə ε J x g Ŭłłg Ŭ3dJ ı ´ ə3 Ůłł ů©ε b©gə>ŷg. Ł3 ə Ŭ3 Ŭb J ə b Ůłłg Ŭb>h J ə d ε©ə ε´ © J ©i 3 3 Ŭ ´ J ©ə Ŭb>ů©g3 ůű Ŷ>ε Ŭ Ŭ´ ©g ε Ůı 3©g3 Ŭłł3 ´ ©h Ŭ h Ŭ Ŭx 3 Ůə Ŭ J ə 3 h Ŭ3 ůə Ŭ J ə 3 Ůů3 ů©g3 Ŭ3 Ůb ů©g3 Ŭ3 ə>Ŭ3©´ ©dłůd Ŭx 3 ´ Ůb>Ŭ Ŭ 3 ůŭłł3 ´ J Ŷ3d (´.g. EIOPA 2020). ůə Ŭ Ŭłł ůə Ůů ůd Ŭłłg ə>Ŭ3©´ ©dłůdłg Ŭ©g ´ Ůb>Ŷ Ŭłł, Ůb Ŭb ůdε Ŭ3 Ŭ>h >ə Ŭ Ŭłłg Ŭůű Ŭb>ů Ŭ>yg Ůŭ Ŭ J Ůłłg 3 Ŭ ´ Ŭ J y©g3 ůŭ©ggł ´ Ůb>Ŷ Ůłł Ŭłłg ůg3 Ŭ h Ŭ Ŭłłg ´ © ´ Ŭ J y©g3 Ŭg Ŭłłg ©ə ydűə Ŭb yg Ůŭ Ŭ J ε©>yg Ŭb>ə Ŷ ə Ŭb 3 Ŭ ůg3 Ůů©g3 3 Ŭ Ůb Ŭb ůə Ŭ fyůε Ůłłg Ŭg Ŭ©´ J ©ůı ´ x g Ů Ŷ3 Ůb Ŭb Ŭ Ŭ J Ŭ Ŭłł Ů©. Ł3 ə Ŭ ůű Ŭb>ů Ŭłłyg´ J y´ Ůb 3 Ŭ©J ů©g3 y3 Ŭ ů©J J©´ dε y3©ε Ůb ε Ŭ Ŭb>ə´ ©dłůdłg ydűə Ŭb ı 3 Ŭ J ε©>ı 3 ə Ŭb Ŭłł Ůb Ŭłłyə Ůdłg ű g ůə ı 3 ŭə Ŭ J >Ŭůə ı 3, Ůŭə>ə Ŷ ů Ů ŭə Ů Ŭ ůyg ε Ů´ Ůb>Ŷ Ůłł.

¢ b Ůb>Ů x ůd Ŭłłg Ů´ Ůłłg d Ŭłłg Ŭ©g ´ Ůb>Ŷ Ůłł ε d Ů ə Ŭ Ŭ©g3 ůd Ŭx 3 ə Ůłł Ŭ©g J >ə ı 3 Ůb Ŭb ε Ŷ>ə©3 y3 Ŭ Ŭ ©Ŭłłə Ů ε Ŭ Ŭ©g ůg3 ŭg Ŭů ε©i Ŭx 3 ´ ə Ů©3 Ůb Ŭłł ε Ŷ Ŭx 3 Ŭ©g ydűə Ŭb©i ə Ŭb Ŭ©g Ŭ3 Ŭb©>ə©i ə h ů ε©g Ŭ3 Ŭı Ŭłłg Ŭ ©ə>Ůů ů Ŭłłε g Ůů Ů Ů dłg >ə Ŭłł3 Ŭg Ŭ©ε Ŭ Ŭ©´ ©dłůd ε Ŭłł3 ydűə´ ©dłůε Ŭ©ggł (Müller et al. 2015). J´ h Ŭłł3 ´ ə Ůłłg J Ŷ Ŭx 3 Ůů ů Ŭb>ů Ŭłłε ı 3 Ů Ŭ Ůłłg J Ůı 3, d Ů Ůů©h ə dłůd ydűə Ŭb ı 3 Ůů Ŭ J ε©>ı 3 ů g3©ů Ů Ŭ Ůb Ů h ů g>ə Ůb J ε y3©ggł ə>ů i 3©ggł. J g Ŭ©α©9 ə>ů g3©9 Ů Ŭ Ŭ©i 3 Ůb>y Ŭ Ůd, ə Ŭ ı g (Ů) d ydűə´ ©dłůd Ůb Ŭ Ůb ů dε Ŭ3 Ŭłłε Ŷ Ŭłł ů g3 Ŷ ů Ŷ Ŭ©ggł (EIOPA 2020) ə Ŭb (b) Ů d J Ů Ŭ©3 Ŷ©ε Ůı Ů Ŭłł

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible] (Eckert and Osterrieder 2020). [illegible] IT [illegible]
- [illegible]

[illegible] (BaFin 2018; EIOPA 2019, 2020).

[illegible] (Venkatesh 2019). [illegible] (Spender et al. 2019). [illegible]

[illegible] (Xu and Hoesch 2018). [illegible] (´.g. BaFin 2018, EIOPA 2019).

Κεφάλαιο 3ο

Ασφαλιστικές Τεχνολογίες εν μέσω πανδημίας

3.1 Μεταμόρφωση ασφαλιστικών τεχνολογιών εν μέσω πανδημίας

¢ �业务的数字化转型 Κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, η Swiss Re Institute. Η αναφορά αναφέρει ότι η πανδημία COVID-19 αποτελεί μοναδικό γεγονός στη σύγχρονη ιστορία, καθώς δεν υπάρχει ανάλογο γεγονός από τη δεκαετία του 1930, η οποία θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ως μοντέλο για τη μελέτη των επιπτώσεων στον κλάδο των ασφαλίσεων (Swiss Re Institute, 2020). Η COVID-19 αποκάλυψε τις αδυναμίες των παραδοσιακών μεθόδων εργασίας και τη ανάγκη για ψηφιακή μετάβαση. Οι εταιρείες που υιοθέτησαν τεχνολογίες τηλεργασίας και ψηφιακές υπηρεσίες κατάφερναν καλύτερα στο ανθρωπιστικό πρόβλημα αλλά και στο οικονομικό πρόβλημα.

¢ Η Κίνα αποτελεί μια χώρα με ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό ψηφιακής υιοθεσίας στον τομέα των ασφαλίσεων. Η ψηφιακή υιοθεσία στον τομέα των ασφαλίσεων, η οποία αναφέρεται στη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών για τη βελτίωση των διαδικασιών, αναμένεται να αυξηθεί σημαντικά τα επόμενα χρόνια. Η Κίνα αποτελεί μια χώρα με ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό ψηφιακής υιοθεσίας στον τομέα των ασφαλίσεων, η οποία αναφέρεται στη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών για τη βελτίωση των διαδικασιών, αναμένεται να αυξηθεί σημαντικά τα επόμενα χρόνια.

ε Ůǿ ůď ůŰǥ ŰŰϧǜϧ Űǿǘǥ ŬůűŸǿŮǥ əǓ Űǥ ŬůűŸǿŮǥ ŬǥŰəǜ ȩŰɤ з. ɋ ůŰɧůɕ, ɧǿŮǥ ɕə ŬůűŬǿůŰǿǘǥ ŮŰǯ ŰǥŮǥ ɏɕɢз ɓɋ ůŮ ŬǿŬǘǥ ůŰ ůɨ ůŰεŬ Ŭǿɗǿ Ů ɷǯ Űůɗǥ εŮ Űɢǥ ´ ǿŸŰǥ.

ȷ əɧεɗ əǓ Ű ȷ Ŭ, ɧŰŰ ´ Ǔ ŝůůɧŰǯ ɕ Ŭ ɧ Ű 90% Űɤ з ůɢεε ŮŰŰɧзŰɤ з ůŰз ŬɓɕȷŸ ε´ɕȷɕɨ з зŬ ŭǯ ŬůŰȷɞ´ɕɞɨ зŰŰ ǿ Ŭ ɕůŰŸůŰɤ ɗ, ɏɕɢз зɋ ůŮ Űз ŬзŰǿŰ´ɕ Űɢ COVID-19 ɔɋŬ Űз ´ȷɕůɏǿɢůɗ зɏɤ з əǓ Űɗ ŭǿŰǿȷɗůɗ ´ŬǿŬɋ з ´ǿŬŰ з (Itapro, 2020). ɄǓȷŸ Űз űɢůɞɧ ůɢзŰȷɗŰůεɧ Űɢ, ɕ ŬůűŬǿůŰǿɧǥ əǿŸŰɕǥ űŬɞŮŰŰ Ű ȷ Ŭ зŬ ɓȷɷəŮŰ ůŮ ɓŬůɞɧ ůɗεŮɞ ŬǿŬɐǥ, əǓ ´ɕǿǿɕɑŮŝɞɕɑɗŰɤ ȷɕɨ з Űз InsurTech εɋŬ ŮŬǯ ŮŰɐ Ůɢ əǓǯ ɗŬ ɔɋŬ Űз əŬɞɕŰɧεɕ ŬзŸ Űɢзɐ Űɗǥ.

ŪŬɏ´ȷŮ ŮзŬůɗεŮǿ ɗŮ ɧŰŰ 2019 ŰŬɏůɕŭŬŰɗǥ´Ŭəɧůεɋǯǥ ŬɓɕȷŸǥ InsurTech ɢ´ɕǿɕɔɷŰəŬ ůŮ5,48 ŭɋůŮŬŰεε ɨ ȷ ɋŬ ŭɕǿŸȷ ɋŬəŬ ŬŬε ɏзŰŰзŬ űŰŸůɕɢз ŰŬ10,14 ŭɋů. ɏɤ ɢŰ 2025, εŮεɏůɕ ŰŰůɞ ȷɢɗεɧ ŬзŸ Űɢзɗǥ10,80% Űз ´Ǔ ɕŭɕ 2019ï 2025 (Businesswire, 2020b). ɆɐεǓ Ŭ, ŮɞŬ ŬůűŬɏǥ зŬ ´ɕɨ εŮ ɧŰ ɏзŬǥ Ŭ ɧ Űɢǥ əɨ ȷ ɞɢǥ ´Ǔ ŸɔɕзŰǥ ůŮ εɋŬ ǿŰɋŬ ŬзŸ Űɢзɗ ɗŬ ŮɞŬ ɗ ´Ŭŭůɗεɗ COVID-19, ɗ ɕ´ɕɗŬ ɏŭɤ ůŮ ůɗεŬŰɐ ι ɗɗůɗ ůŰз Ů ɏəŰŰůɗ Űɤ з əŬɞɕŰɧεɤ з ŰŮзɕǿɕɔɋ з ůŰз ŬůűŬǿůŰɧ əǿŸůɕ.

¢ ɇ ɏŰǯ Űɗ ɗɞεɗɢŬɞɐ Ʌ´ŬŸůŰŰůɗ (Industry 4.0) Ŭ ɕŰǿŮŰŰŬ ɧ ŮзɏŬ´ɢǿɋ зŮǥ ŰŰзɕǿɕɔɞɐǥ ´ȷɕɧŭɕɢ, ůɢɔəŮȷɞɏзŬ εŮŸǿŬ ŭŮɕεɏзŬ, ´ȷɕɗɔεɏзɗ ȷɕε´ɕŰɐ, ´ȷɕůɕεɕɑɤ ůɗ, Ů Ŭɢзɗεɏзɗ ´ȷŬεŬŰɧŰɗŰŰ, ɕȷɞɧзŰŬ əǓ əŸɗŮŰɗ Ůɕ´ɕɗůɗ, əŰŰůəŰɢɐ ´ȷɕůɗɏŰɤ з, cloud computing, ŬůűŸǿŮŬ ůŰз əɢɓǓ зɕɢι ȷɕ, əǓ Internet of Things (IoT), Ű ɕ´ɕɞ ɏɕŮ Ů ɗȷŬŸůŮ ´ɕǿǿɕɨ ɢ Űεǿɗ ɧ´ɤ ɢ ɗ εŮŰŰ ɕɗůɗ, Űɢȷŝůεɧɢ, ǿɋŬɞɐ, Ǔ Ŭ Ůɞɐ əǓ ɓɞεɗɢŬɗŬ ŬůűŸǿůɗɢ (Eling & Lehmann, 2017). ¢ Ůɏǿɞɗɢ´ɕůŰɗȷɕŰŰǿ Ŭ ɧ ´ȷɕɗɔεɏзŮɢ ŰŰзɕǿɕɔɗɢ Ŭ ɧ Ű Industry 4.0 ´ɕɢ Ů ɋǯ ɏ´Ů Űз əŬɞɕŰεɗŬ зɏɤ з ´ȷɕɥзŰɤ з, ŭȷŬůŰȷɞŰɞŰɤ з Ŭǿɢůɷŭǥ Ŭɋ з əǓ εɕзŰɏǿɤ з Ů ɕŮȷ ɐůŰɤ з (Schwab, 2017), ŮŝɞŸɔɋŬŰз InsurTech(Ching et al., 2020). ¢ ɢȷ ɗεŬŰɕɞɕзɕεɞɐ ŰŮзɕǿɕɔŬ(FinTech) ɢ´ɕŭɗǿ зŮŰɗ ɢȷɐůɗ ŰɗǥŰŰзɕǿɕɔŬǥɔɋŬŰз ´Ǔ ɕɢɐ ɢȷɗεŬŰɕɞɕзɕεɞι з ɢ´ɗȷŮɋ з ´ɕɢ ´Ǔ ɏɕɢз ɨ ůŮǥɔɋŬŰɢǥ´ ǿŸŰǥ(Daqar et al., 2020, ůǿ. 20).

¢ Ǔ ɏɕɢůŬ´ȷɕůűɕȷŸ ŰɗǥŬɓɕȷŸǥɗŬ´ȷɏ´ ŮзŬɓŬůɕŮŰŰůŰǥ´ȷɕŰεɐůŮǥŰɢ əŰŰзŬǿɤ Űɞ ɔɋŬ Űǥ ɕ´ɕɗŮǥ Ű ´ȷɕɥз ´ȷɏ´Ů зŬ ´ȷɕůǓ εɕůŰŰ Ʌз Űɤ εŰŰɨ, ůŰɗ ůűŬɢŬ Űɤ з FinTech əŬɞɕŰεɋ з, ɢ´ŸǓ ɢŮŬɨ зɗůɗ Űɢ ŮŭɋŰűɏȷ ɕзŰǥŰɤ з əŰŰзŬǿɤ Ű з ɔɋŬ Űз ɷɋŬ Űз ɢǿɕ´ɕɗůɗ FinTech, ´ɕɢ ´Ǔ ɏɕŮɏзŬɕȷ ɋεɏзɕ Ŭǿ Ÿȷ ɗɢɧ Ŭ ɕůɢзŰзŝεɧ Ŭ ɧ Űз ŬŰŰɓɤ зŝůŰɐ ´ȷɕůűɕȷŸ ůŰз ŬɓɕȷŸ (Bukhtiarova et al., 2018). ɇɕ InsurTech ŮɞŬɏзŬůɨ зɕǿɕ əŬɞɕŰɧεɤ з ŰŮзɕǿɕɔɋ з ůŰɗ ŭɋŬůŰŰɨ ȷɤ ůɗ ´ǿɗȷɕűɧȷɗůɗǥ əǓ ŬůűŬǿůŰι з ɢ´ɗȷŮɋ з. ȷ əɧεɗ əǓ ´ȷɞ Ŭ ɧ Űз

[illegible] (L. Klapkiv & J. Klapkiv, 2017; Ğyskawa et al., 2019). [illegible] Viber, [illegible] Telegram, [illegible] WhatsApp [illegible].

[illegible] drones, [illegible] 2018, [illegible] Lloyd's [illegible] 10% [illegible] 2019, [illegible] 70%. [illegible] 2020, [illegible] 80%. [illegible] Lloyd. [illegible] COVID-19 [illegible].

[illegible] Lloyd's [illegible] 90% (Forinsurer, 2020b). [illegible] Neale et al. (2020) [illegible].

[illegible] PwC, [illegible] 2017 [illegible] 86% [illegible] InsurTechs, [illegible] InsurTechs (Digitalandmore, 2017). [illegible] InsurTechs [illegible].

¢ Ůć3ćeććdůđĥ´ɤđŰŰεŮŶćŰůŰćεy3Ů, đŰŰć3đŰĕ3ćđεćůi3đ ɐ Ůć blockchain ŮćŮćŮć εyććć3 Ůćg ććŶŰćg, Ůĥůć Ůɤ3 ŮůŰććůŰ´3 ĥůć ćŮćŮɤ3 ´ŮćŮŰ´3 ´ćg đŮbćı ůćg3 Ůćđůg3y´ ŮćŮđŰđđŰŰ´Ůđεććɐđ Ůćgđ.

¢ć Blockchain ŮćŮć εćŮ ůđ3Ůćɐđ ůćŰůćgććɐ Ůćđůćůć´ εććć´ćg´Ůđ yđgćđ3´ćđđεćđđŰđ ćŮŰŰůćŮůεyćŮđůi εůɤ3Ů ůŮćđεyććđđ ćŮćĥ3Ůđ. ¢ć Blockchain, ɐ´ćć ůɤ ůŰŶ, đŰŰć3ćeććdŮ ćŮŰŰćŮć´đεy3đđ ćććůŰćɐđ, ůŮć Ůćć Ůć ŮŰŰćɤ đ 3yŮ ŰŰć3ćeććdŮ. ¢ŰŰđ3 ´đŮćεŮŰćĥŰđŰŰ, đđůćε´ćći3ŰŰć ććŮ´Ŷ3ɤ Ů ĥ 10 đđĥ3ćŮ ůŰć3 Ůćεy Ů Ůɤ3 ćđg´Ůć3ćεćůεŶŰɤ3. ¢ŰŰć3 ŮćgůđđεŮŰćĥ ćŮć ŮůŰćĥ ćĥůεć, ŮćđŰđy´Ůć ŰŰđ3 Ůć3đεyđɤůđ ćŮćććɐ đđůćđ ćđćđ3Ů, εŮ ŮůŰŶćŮćŮćŮć´ůŰŰđŰćĥŰŰđŰŰεŮŰć´đĥůđŮŰć´ćŮć3yćŰđεŮĥŰćŮćŮćŮεŮŰŶbćđŰđćŮćŮ yćg´3ŮůgεbĥćŮćŮ. ¢ćŮćććɐ đćɤůŰĥĥŰć ŮůŰćŮćůŰĥđććŶŰćgćŮŰŰ3ŮćŮ3ćŮεćgđŶćŮŰćŮ ůŮůćεy3ŮůŮεŮćŶćŮđŰ´ćůĥŰŰđŰđ. Ůćććyđ Ů ĥ ŮđŰyđŰđ´ćđđćŰđŰđ´ćŮćć3yćŰđεŮĥŰćŮćŮćŮεŮŰŶbćđŰđćŮćŮ´đćůɤ´ćŶůŮůćεy3Ů ćŮŶŰćεŮ, ćŮćŮ ŮćŰŰůŰ´ćůŰŰůi3đ ćŮćůćŮ´đćŮćŮ´ćŮćŮ3ćŮ. ¢ć Blockchain bćđćŶůŰć 3Ů´ŮđyđŮćůŰćggđ đđůćůŰŰđćŮćŮćŮćggđćŮŰĥćggđůŮůćεy3ɤ3 Ůđ3 Ůć´ćůŰćůi3đ ůŰđ3 Ůđćđ´ćŰŰŰŰŰɤ3 ůŮůćεy3ɤ3 ćŮćŮđ3 ŮůŰŶćŮćŶŰćggđ (Marke, 2019, ůŮć. 4).

Ććć Kim and Song (2018) ŮćyćđůŰć Ůůůđđ Ůđ3 Ů´ćůćđε ŮůŰćŮćůŰćı3 đ´đŮůŰı3 ´ćg đŮđůćε´ćći3 Ůđ3 ŰŰć3ćeććdŮ blockchain. Ž Ů Ůđ3 Ůć3ŰŰŰćć´ćđůđ Ůđđ ŮćůŰćɤćđ Ůɤ3 ŰŰć3ćeććı3 Ůđđ ŰŰć3đŰĕđ 3đεćůi3đđ, Ůćg đćŰůććŰi ćg Ůɤ3 Ćđ Ůćε ŶŰɤ3 (Bogoviz et al., 2019) ćŮć Ůɤ3 εŮćŶćɤ3 ůŮůćεy3ɤ3, ćć ŮůŰćůŰđđ Ůćđůεći3 Ůđ bŮćŮɤůđ Ůđđ Ůćεćĥćđůđđ, Ůđđ ŮćŮůććεđ, Ůđđůćć´Ůđ Ůɤůđđ Ůćı ůŮɤ3, ćŮćŮđ3 Ůćđđ´ćŮŰđ đŮ Ůůđ εŮŰćggđ´ŮćŶŰŰđ, Ůć ůi ůŰđεŮććŮ Ůć3 Ůć3Ůć´ćůεĥ ćŮć Ůđ3 ćŮŰŰ´ććyεđůđ Ůđđ ŮůŰćůŰćɐđ Ů´ŶŰđđ. Ććć Ůććĥđđććć εđđćŮććɐđ εŶđđůđđ εŮđŮććɐđ εćŰbŮ Ů´ĥ ůŮůćεy3Ů (Blier-Wong et al., 2020). đ đđůćε´ććŰŰŰć Ů´ůůđđ Ůć3Ůđ ćŶůŰđ3 đđ ůđ Ůđđ ŰđŰććŰŰćɐđůŰđ3 ŮůŰ´ćŶůđ (Baecke & Bocca, 2017). đđεyŰđć ůgůćŮgı3 Ůđ´ćŰŰćɐđ Ů´ćŰćći3 ůćŶŰćđ Ůůććć3ŰŰ´ćg Ůć3ůćŰŰyđćg3 Ůćggđ ŮůŰćůŰđđ: ćććĥεŰđŮ, ı đŮŰđđ đεyđŮđ, đ ůćŰŰđđćεćđ Ůćg ćεεŮŰćđ (´ŮććĥůεćŮ ůi ůŰđεŮ Ůć3Ůć´ćůεći đyůđđ ɐ GPS),ŰŰći ŰđŰŰ, Ů ćŰŶđg3ůđ, Ů´ĥŰćεć ŰđŮć3ŶđćůεŮ, Ů´ĥŰćεŮđůŰđćŰyđ, ćŮćŮć3Ůđ´ćđůđ ŰŮđĥůŮćg.

¢ć Ů´ćŮćŮć ůŮůćεy3ɤ3 ´ćg ůgććŷćć3ŰŰćůg3ɐćɤđ Ůć3ŰŰć3Ůćć´Ůć Ůůćđ Ůđđ đđůćε´ćći εŮć3đđ Ůđđ´đŮćεŮŰćɐđ ŰŰć3ćeććdŮđ ćŮć Ůđ3 ´đćđđεćdŮ Ůɤ3 ŮůŰćŮćůεy3ɤ3 3Ů ććć´ćći3 ´đćůɤ´ćŶ ůŮůćεy3Ů. đ đŰć đ ŰŰć3ćeććdŮ Ů´ćŰđŰ´ćŮ Ůđ3 Ů´ććŶćgɤđ Ůđđ đđůćůđđ Ůɤ3 đŮđćŮćŮđ´ćůɤ3 Ůćg ŮgŰććććć Ůćg ćŮć Ůć3 đ´ćććůćεĥ Ůćg ŰŰćεćći Ůćεćććg. đ đđůćε´ććŰŰŰć Ů´ůůđđ ůŰđ3 ŮůŰŶćůđ Ůććć Ůɤ3 ĥŰŰć3 ŰŰů´đŶŰŮćŮć Ůć´ćůεy3ŮεŮ«y3đ´3ćggđ» Ůćůđđ đŰđđ Ůđ, ćŮć Ůć εyćŰđćg

[illegible]

[illegible] chatbot [illegible] (Arnautov, 2017, [illegible]. 98).

[illegible] chatbot [illegible] chatbot [illegible] (Barrett et al., 2015; Ross et al., 2016). [illegible] chatbot [illegible] (Cardona et al., 2019).

[illegible] InsurTech [illegible] (Trunina et al., 2019). [illegible] Carbone (2016, 2020 a,b) [illegible] InsurTech. [illegible] InsurTech [illegible] (2020) [illegible] InsurTech [illegible] COVID-19 [illegible] O'Donnell (2020), [illegible] Daly (2020), [illegible] Cartago et al. (2020), [illegible] Sheehan (2020), [illegible] BigTechs [illegible] InsurTech.

3.2 Γενίκευση κύριων δηλώσεων

[illegible] InsurTech [illegible] FinTech, [illegible] InsurTech [illegible] InsurTech. [illegible] InsurTech [illegible] (Volosovych & Fomina, 2018, [illegible]. 125), [illegible]

InsurTech [illegible] (PWC, 2020).

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]

[illegible] InsurTech [illegible] (Khovrak, 2017).

[illegible] InsurTech [illegible] COVID-19. [illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

- [illegible] (Kaigorodova et al., 2020) [illegible] (Mustafina et al., 2018).

[illegible] COVID-19:

- [illegible] BigTech [illegible]
- [illegible] InsurTech startups [illegible].
- [illegible] (NHS) [illegible] (Boffey et al., 2020)
- [illegible] 2020 [illegible] 440 [illegible] 460 [illegible] (UNWTO, 2020). [illegible] 35 USD [illegible] 2025 (Marke, 2019, [illegible]. 6) [illegible]

[illegible] (Prymak et al., 2020), [illegible] 2020 [illegible] COVID-19, [illegible] COVID-19 [illegible]

- [illegible] Accenture, [illegible] 29% [illegible] (Kot, 2020). [illegible] Dali (2020) [illegible] e-mail [illegible] AI [illegible] (STP) [illegible] (Daly, 2020)
- [illegible] (Korvat, 2019).

- [illegible] (KPMG, 2020). [illegible] blockchain. [illegible] Insurtech [illegible] 2019 [illegible] [illegible] (Itapro, 2020).

- [illegible] Internet of Things [illegible] (KPMG, 2020).
- [illegible] (Wargin, 2020). [illegible] (Itapro, 2020).

¢ [illegible] COVID-19 [illegible] 61% [illegible] 2020, [illegible] 57% [illegible] COVID-19 [illegible] 42% [illegible] 29% [illegible] (Sheehan, 2020). [illegible] Ping Anôs Group Doctor, [illegible] 900% [illegible] 300 [illegible] (Yiu, 2020).

¢ [illegible] blockchain [illegible] blockchain [illegible]

blockchain, ´eg ŮżeɟdeżeɔůıŰţ ŭżŰŭżżŰůdŰ żŰŰŶdŮůdţƒ żŰż Ů ůżůɟɔŰůdŰƒŰŷ ż Ůżżı ůŰŷ ż żŰż Ůţ
Ůżdţ£ɟŷ ŷůd Ůŷ ż ´ɟeůŷ ´żżı ż ůŰţżŰůŷ ż, Ůţ e´eœ, £ŮŰţ ůŰɟŶŰţg, Ůƒżżŷżż Ůţ Ů ɟŭeůd żŰż
ůƒżŰţżŷůı£ɟ ŰţƒżŰŰɟżżŷƒ´ Ůɟœ Ůżŷ dƒ. (Leong & Bosworth, 2020).

Ł ż ż ɟ żŰƒ ŰŶůŰżƒ ůŰţ Ůż Ů´Űƒżŷ Ůŷ ż ŮůűůżżůŰ ż ŰŰŷżżżżŷ ż ŰŰŰ (Wargin, 2020) żŰż dŰ
´ŰɟŰ£ůżeƒżŷ ůŰţ Ůżɔ ƒ £ŷżżżŷ:

- £d Ů Ůżŭɟŷ £ŷżŰ drones ŷƒ ŰŰŷżżżżɔżżɟ Ůɟɔ Ůżůœ ɔżŰ Ůżżżɟɔdůd żżŭƒżżg żŰŰŶ Ůţ
Ů eŭeƒe ŮżŰ£ůŰŷ ż Ůůűŷżůdƒ żŰż ŮżŰŷżŰ£důd Ůŷ ż £d£ż ż
- chatbot ´eg £´eɟeƒżż żŰ Ůżżdżŷ żŭɟŶůeƒż £Ů ´Ůż ŶŰŰƒ, Ůżeżżżɟ£důd ƒɟżeg Ůŷ ż
Ůɟɔ Ůţeƒ£ŷżŷ ż żŰż, Ůż Ůŷżŷż, Ůůűŷżůd Ůŷ ż ƒɟd£ŶŰŷ ż Ůŷ ż ŰŰŰɟůż. ż ŷƒɟż Ůţ 2025, Ůţ
95% ɟżŷ ż Ůŷ ż Ůżżdżŷ żŭɟŶůŷ ż £Ůţƒƒ´ Ůż ŶŰŰƒdŰɔeeżŰŰżż£ŷůŷ chatbots
- Ůţżŷ£ŰŰżżż ɔżŰŰţż Ůżdŷɟɟƒżůd żŰżŰŰɟŷ ż eŭdɔżżı ż ůƒżdŰůı ż, £ŮůŰɟeƒ Ůţ £Ůŷ ůd Ůŷ ż
Ůżı ůŷ ż ɔżŰ Ůţƒ Ůůűŷżůŷƒ żŰż Ůţż ŮżżŰżż Ůŷ ż Ů ŮżŰ£ůŷ ż Ůţƒ ůƒŷůdƒ Ůţƒ ƒůŷżůŰ£
£ŮŰţƒ´ Ůż ŶŰŰƒ Ů ɟ Ůżŭɟŷ Ůůűżżżŷ ůŰ´ɟeƒɟ Ůżżżŷ
- ŭŰŭeƒ£ŷżŰŰ ɟ żeżżŷ ż żżŷŶŭżŷŰ(ŭŰŭeƒ£ŷżŰ£ŷůŷ ż żeżżŷ ż żżŷżƒżżŭżżŰ ŷ ůdƒ) ɟƒżżɟ£ɟżƒ ɔżŰţƒ
ŮŭŰɟ£eɔżŷ ůŰɟ ŰŰţɔżżı ż £ŶɟżŰżżɔżɔż, Ůżżŷ żŰż ŰŰţ ŭżŶŭeůd ŰŰţƒ ŷżƒ´ ż dƒ ŭżŰŭ£ŷ£ůdƒ
Ůżżŷ żŰż ɔżŰ ŰŰţ ƒŰżŷŰŷ ůd ŰŰţƒ Ůżżżżɟůdƒ żżŭƒżżŷ ż ɔżŰ Ůţƒ ŭżŰżżŷŰŷƒ żŰż Ůţ
Ů ŷżŰŰůd ŮƒżŰɟżı ż ŮżŰţ´ żŰ£eƒ Ů ŷŰƒ
- Internet of Things (IoT), Ůţ e´eœ £´eɟŰı ż Ů ƒŰţ£ŰŰţ´eżůŰż £Ůżŷżeƒ £ŷɟeƒ Ůţƒ
ŰżŰŰżżŰ£ŷƒ ŭŰŭeƒ£ŷżŷ ż Ůŷ ż żŰŰŰżŰżŷŰ ż ´eg ŮœŰż ´ɟƒdƒ£eƒżżŰ£eƒżŰ ´ɟƒůdŰŰŰƒ
´ɟeůŷ ´żżƒ´ żdɟ£eŭeɟdƒ żżŰżŰ ż eŭeƒżżżżůeƒżŰ ƒɟ£ŰŰůżƒ Ůżŭżżŷżżƒ´ żdɟŷ £ŷƒ´
- £dƒŰżżŷ £ŶŰdůd, d e´eŰ ƒŰůœŰŰŰż ůŰţż ŭŷŰ ƒŰż Ůœż Ůżŭżżŷ d ŭd£ż ƒɟƒŰ £dƒŰżı ż
ɔżŰ Ů Ůżżɟ ɔŰůdŰ ŭŰŭeƒ£ŷżŷ ż żŰż £ŶŰdůdƒ Ůżżżŷɟ ŰŰ, ƒŷɟ ůƒż Ůżżŷ żŰż ŷżŰƒeƒ ɔżŰ Ůţ
Ůƒ Ůţ£ŰŰ´eůd Ůŷ ż ŭżŰżżŷŰŷ ż ŭżŰŷdŷŰůdƒ Ůŷ ż £d£ż ż, ɔŰżżŷ ŭżżœůdƒ żŰż
Ůżżŭeƒ

- ŰŰżżdŰŷ żed£eůŭżdɔżŰţż Ůżůeƒgůd Ůţƒ ŮżżŰ£eœŰŷůdƒ Ůŷ ż ŮůűŷżůŰ ż g´dɟŰŰż ż £Ů
Ůţż ŰɟŰůd ŰŰ£ŷżŷw ´ɟeůŷɔɔżůdw Ůţƒ żŰŰŰżżŰ£ŷ, żŭżŰŰŰɟŰ żŰŰŶ Ůţż Ůɔeɟ Ů Ůżƒ
ŮůűŷżůŰeƒ´ ɟeƒżżŰţƒ. ¢ ŰŰƒŭŰŰɟd ´ɟƒůŭŰůd ůŰŰ ŭŰŭeƒ£ŷżŰ żŰż e Ů eżżŰżůŷ£ƒ Ůƒg
Ůżdɟı ´żżeg ´ŰɟŶɔżżŰŰ £´eɟŰı ż Ů eŭdɔżŷůŰż ůŰ´żż Ůżɟżŷ £´eŭeżŷ Ůżdŷůŷ ż ůŰ
£żɟƒŰŰɟŰƒ´ Ůɟżƒŭeƒ´ Ůɟżƒ

- predictive analytics [illegible]

[illegible] 85% [illegible] (Cartago et al., 2020). [illegible] 25% (Carbone, 2020a), [illegible] 5% [illegible] (Businesswire, 2020a).

[illegible] 63% [illegible] premium [illegible] (Carbone & McMahon, 2020). [illegible] JD Power, [illegible] 10 [illegible] JD Power [illegible] 14 [illegible] 2020 [illegible] 37% [illegible]

[illegible] (30%) [illegible] (26%) (O'Donnell, 2020). [illegible] (Danylkiv et al., 2020), [illegible] (Yurchyk & Volosovich, 2019, [illegible] 150).

[illegible] (Baranovsky et al., 2020) [illegible] (Kozmenko & Roienko, 2013), [illegible] (Oliinyk & Kozmenko, 2019). [illegible]

[illegible] 44% [illegible] BigTechs, [illegible] 2020, [illegible] 17% [illegible] 2016 [illegible] 36% [illegible] 2016 [illegible] 2020 (Sheehan, 2020). [illegible] World InsurTech (2020), [illegible] 67% [illegible] InsurTech, [illegible] 83% [illegible] InsurTech [illegible] 60% [illegible] InsurTech [illegible] Telemedi.co ([illegible]), [illegible] Mediktor ([illegible]), [illegible] Medlanes ([illegible]), [illegible] Infermedica ([illegible]), [illegible] Breathomix ([illegible]), [illegible] reFit Systems ([illegible]), [illegible] HiNounou ([illegible]) [illegible] Neurotrack ([illegible]) (Feniks & Peverelli, 2020).

Κεφάλαιο 4ο

Ψηφιακός μετασχηματισμός και InsurTech

4.1 Ψηφιακός Μετασχηματισμός στον Ασφαλιστικό Κλάδο και ο Ρόλος του InsurTechs

[illegible] InsurTechs [illegible] (Bley K et al., 2016;Downes and Nunes, 2013) [illegible] « [illegible] » (Matt C., Hess T., Benlian A., 2015). [illegible] Horlacher et al. (2016), [illegible].

[illegible] (Puschmann T., 2017). [illegible] InsurTechs, [illegible] robo (Zavolokina L., Dolata M., Schwabe G., 2016). [illegible] Zeier et al. (2018), [illegible] InsurTechs [illegible] InsurTechs (Puschmann T., 2017; Zavolokina L., Dolata M., Schwabe G., 2016). [illegible].

[illegible] InsurTechs [illegible] (Riasannow T. et al., 2019). [illegible] Haffke et al.(2016) [illegible] «[illegible]» [illegible] (Bley et al., 2016; Haffke et al., 2016; Matt et al. 2015; Piccinini et al., 2015).

[illegible]

4.2 Γενικό Οικοσύστημα της Ασφαλιστικής Βιομηχανίας συμπεριλαμβανομένου InsurTechs

[illegible] InsurTechs. [illegible] 956 [illegible] Crunchbase. [illegible] Mayring P. (2010). [illegible] 1, [illegible].

Λhəcg	Ŧůj əɔj Ŭűe	Ŧŭj Ŭűůœε ŬŰŬ
Ť ŬŰŬɜŬəx Ůęg	Ƀəə ŬŰŬɜŬəx Ůyg ɛdŰɛi ɜ, ɛŬŰŬɜi Yəəx ɜ ŬɜŬęůŬx ɜ, ŬůűŬəůŬəyg g´ dj Ůůdůg cəŬ Ů Ŭɔ Ůəɛ ŬŰəe ə ůűx Ůəe cj eůd. ƉŬcj ůɛyɜŬůg ´Ůj ə´ Ůí ůůg, c ə ŬŰŬɜŬəx Ůęg Ůůɜ Ůɜ Ůɔcj Ůůů ęg ɛŮ ŰŬgŰhcj cɜdɛ cj eůd ə Ůɜ ůdɛ ɜcgj cdŬg´ dj Ůůd Ůg	Ůůə Ůdg e Ů ɜcůj dɛ ŬŰdŬg ´Ůə Yůdg
j ɜY´ Ůgɜd´ j cůhɜŬx ɜ	j ɜŬ Ůí ůůůə Ůə Ůj c´ c´ cəůů ´j cůhɜŬŬe Ůə Yůcůə Ůg Ůɜ Yɔə Ůg Ůx ɜ ´ Ůə ŬŰí ɜ ə Ůə ůŰůcůí Ůə ůŰůd ůdɛ ɜcgj cdŬ ɜyx ɜ ´ j cůhɜŬŬcəŬyɜŬ ɓyə Ůůů ŰŬɜůə´ Ůə Yůd ɛ Ů ůi ɜŰůɛ cgg ə i ə ə cgg Ůɜ Y´ Ůgɜdg	Allianz, AIG, AXA
j ɜŬůůcgce	cpəŬůə ŬůdŬ Ůə yɔcgcg Ůɜhg ə i j ɜcg ŬůűŬəůŬe e ŬəŬęůŬx ɜ ŬɜŬŰůűŬəůŬe, Ŭəɜə hɔdůd ə ɜůi ɜx ɜ ə Ůə cj əůŰəc´ cdůe Ůůgg. ¢ Ůɜ Ůůcgce ´j ch´ cdyŰůə ´j Ůɔɛ ŬŰəe ůdɛ ŬůdŬcəŬ Ů ɜcůj eůůg ɛŮ ɓɜɛ dcŬɜəci g e cůɜəci g ə ɜůi ɜcgg ə Ůə cəŬ Ůɜ ŬŰůűY əůŬ	Allianz, AIG, AXA
cpəŬcůj əůd ůəŬɜcɛe g	z ŬŰŬűj Ycůə Ůůgg ůŰj ŬŰdcəci g ůŰhcgg g ɛəŬg ŮůűŬəůŬəe g ŬŰŬj ůŬg ůŮ ůŰhcgg g´ x əe ůŰx ɜ ´ cg ɛ´ cj ci ɜ ɜŬůíŬj ɛcůůůi ɜ Ů ɜcůj důəŬə Y	Allianz, AIG, AXA
J´ dj Ůůd´ cəəůůe g	¢ ɓŬůəe ə ůůůgj cdŬdg ŮůűŬəůŬəe g ůəɜcdůdg´ cg ůɜg´ dj ŬŰůɛhɜc yɛɛ ůůŬůɜ ´j Ůɔɛ ŬŰəhůəc´ hdg ə ůůgj cdŬg ə Ůə ůəŬůűŬəcůə dg cɛ Ůə e ə ůůgj cdŬx ɜ ůəŬůəůŬə ɜ ůj cɜŬůcɜŬŰg Ůůɛ ɛŬŰŬə Ůə cdůɛ ŬŰŬ´ cg ůcŬůcɜŬŰɛ ůŬůɜ´ Ůə Yůd	Allianz, AIG, AXA
j j yx ůd ə Ůə Ůůů´ j Ůɜd	A´ ůůe cə ŮůűŬəůŬəyg ŬŰŬj ůůg ůəŬcůj cɜŬŰə	Allianz, AIG, AXA

	[illegible]	
[illegible]	[illegible]	Allianz, AIG, AXA
[illegible]	[illegible]	Allianz Global Investor, AIG Global Capital, AXA Assets
[illegible]	[illegible]	Aeon, Willis Tower Watson
[illegible]	[illegible]	FondsFinanz, Euroassekuranz
[illegible]	[illegible]	Trulioo, Fraugster

	[illegible]	
[illegible]	[illegible]	Aeon, Price Waterhouse Cooper, InkassoDirect
[illegible]	[illegible]	Cognotekt, MotionsCloud, McLaren
[illegible]	[illegible]	Capgemini, Yoti, AimBrain, OneVisage
[illegible]	[illegible]	Allianz, AXA, Zurich
[illegible]	[illegible]	DirectCar, HUK 24, AllSecur
[illegible]	[illegible]	Munich RE, Swiss RE

	[illegible]	
[illegible]	[illegible]	SEC, EIOPA, BaFin

[illegible] 1 : [illegible]

[illegible] 2, [illegible] InsurTechs. [illegible], [illegible] cloud computing, [illegible] cloud, [illegible] cloud, [illegible] cloud, [illegible] cloud, [illegible] cloud, [illegible] Böhm et al. 2010.

Λήəєфƒ	Ŧ Ůţ ѻţ Ŭűє	Ŧ Ůţ Ůűůœε ŬŰŬ
ŦəŬŰűήţ ε Ůƒůі ɔəţ ѻůфƒ	Ƀ ѳ´ əŬŰűήţ ε Ůƒůі ɔəţ ѻůфƒ Ů ѻůţ ɣ´ єgɜ ůŰєgƒ´ Ůə Ɣ Ůůƒ ɜŬ ŭѻŬєєţ űι ɜєgɜ Ů Ůţ əůƒ Ŭ єűŶůůƒůєŬŰѳƔε Ů ŭѻŬűєţ ŬŰѳƔ´ţ єцɜŰŬəŬə ´Ůţ ήєgƒ.	getinsured, impacthealth, comfortplan.de
ĆфűѻŬəήƒ ε ŮůфŰůƒ, robo-ůgε ƀєgəŮůŰєƒ	Ƀ ѳɣ фűѻŬəєɑε ŮůфŰůƒ ŮєŬə ε Ůůɣєєɜ Ůůƒ´ єg´ţ єůűɣţ єgɜ ŮůűŬəѻůŬѳɣƒg´ фţ Ůůфůƒ ε ŮůѻŰůŬţƒ Ůɜůɣ ε ŬŰι ɜєɜŰŬţƒ ɣ фűѻŬəɣƒ Ůůєɜєəєɔфůƒ, ήƒ´ ɣƒ ´.є ŮůєɜфŰєє ɜєфε єůі ɜф, ŭѻŬŭѳůţŬəɣƒ´ əŬŰűήţ ε Ůƒ, əŬəŰűŬţ ε єɔɣƒɔѻŬəѳєфŰŶ.	Knip, Clark
фѳŬůŰŬţ єі ε Ůɜєƒ´ ɣ əфŰє ƒ	Ƀ ѳ´ єəəŬ əɣƒ´ ɣ əѵůůƒ ůŰєєŬі єgɜ Ŭƒůŭgɜ ŬŰήŰфŰŰƒ ŮůűŶəѻůфƒůŮɣ фűѻŬəήƒ´ Ůţ ѻƀŶəəєɜ ŮůŰƀŶєєɜ ŰŬƒůŮ əі ůůƒфəŮəŰţ єɜѳєі Ůε´ єţ œg ɔѻŬфəŮəŰţ єɜѳŶ əŬŰŬůŰєε ŬŰŬ´ єg ůgɜŭgŶєєgɜ Ůфɜ´ Ůţ ŮŭєůѻŬəє ŮůűŬəѻůŰəє Ů ѻєŮţ фůфţ ε Ůɜɣ Ůƒ ɣ фűѻŬəɣƒ ŭѻŬŭəŰţ əɣƒ Ŭəєţ ɣƒ ε ɣůɣ ε ѻŬƒəі ůфƒ ε Ůɣɜ Ůəəѳ.	Simplesurance, Check24
ţ ɜŬəі ůůƒ´ţ єбəɣɣ Ůƒ ε ŮəŶəɣ ɜ ůŰŭєε ɣɜɣ ɜ	¢ Ů ε ŮəŶəŭůŭєε ɣɜŬ ŮəŶəgůфƒəŬə´ţ єбəɣɣ Ůɣ ɜ´ Ůţ ɣєєgɜ g´ фţ ŮůфƒəŬə əі ůůƒɔѻŬήůєgƒ ŮəŬəε бŶɜєgɜ əѳŭі ɜєgƒ ŭѻŬєůţ ѻůфƒŭŰŭєε ɣɜɣ ɜ əŬə Ů ɣ ŭŰəєі ɜŰŰəŬ ή ε ŮəŶəůƒ ůgəəєɔɣƒŭŰŭєε ɣɜɣ ɜ ɔѻŬ ŮəŰŰŰε ɣɜŰƒŬəŬəі ůůƒ, ήƒ´ ɣƒ ŮəŬəі ůůƒ´ ŮəŬŰι ɜ-ůŰήєɣ ɜ, g´ єəєɔѻůε єɑŰɣ ɜ Ůєι ɜ, ε Ůѻι ůůƒůŰůŬəѻι ůůƒ´ єg ůєŰŰєєɜŰŰəɣɜєŭŰ, ŮəŰє´ ѻůε ήƒ Ů ƔŰƒ, ůgєɜήƒ əœŭgɜєƒŬəѳəєɔεůŰɣ ɜ əŬə´ţ єůєε єѻι ůůƒstress-test.	Knip, Clark
Ȯɜg´ ɜŬ ůgε бήəŬəŬ/blockchain	¢ ŮůєɜєəєɔфŬ Blockchain ŮəŬəŭůŬəєƒ ŮůєɜєəєɔфŬ´ єg ɣєŮəŮůɣ ε ŮŰι ůůфƒ	Black, safeshare

	InsurTechs ɔəŬŰłʒ ŬgŰƣɛ ŬŰƣ´ɛɑłůɑłŰɤʒ ŭəŬŭəəŬůəɩʒ ůŰłłɻɨɑɛəůɑłŰɤʒ Ŭƣəɩůɤʒ, ŭəŬɛŬůɻəůɑł ´əɑłɻɤɛɩʒ, ŭŬůŭɛɛɣƣɤʒəŬƣ ɛŬůɻəůɛɛɨ´əƣŬŰŭłłɻɛŬɡ.	
ƤŰƣɛəŬŭŬŬůŭŲƣəůɑł	¢ůŰƣɛəŬŭŬŬůŭŲƣəůɑł ůƣŬƣ ɣʒŬ´ɻɛłłʒɔəŬɛəŬ Ŭƣəƣůƣɛɣʒɑł´Ŭɻƣŭɛ, ůŬ ŬƣŰɑŬůɑłɛŬŰłůgɛɓŬŰƣəɐ ŬůŭŲƣəůɑł´ɻɛłłʒŰɤʒ´ɛg ´ŬɻɣɛɛgʒəŲƣgɤɑłŬƣŲ´ŲůŬ ůŰƣɛɐ.	TrØv
ɻůŭŲƣəůɑł peer ï to ï peer	ŲɻɛɛɐɑłůƣůŰŭŭŲƣəůɑłɑłpeer-to-peer ůŬŬůŭŬƣəůŰƣŲ´ɻɛłłʒŰŬůŬŬƣʒəůŰƣɣɑł ŰƣɣɑłɛɻɑłɛŬŰƣŭɛŰƣɨʒŰŬƣɛŬŰłʒŬƣŲ´ůŬƣŲ´ůŬƣɑłɑłɛŬŰłŭgɛɓŬŰƣəɐ ŭɛŭɨʒɛɛgəŬƣ´ŬɻəɑłɤɻɑłɤʒəɣɻŭɛggɑłɛɣůɤůgɛɓŲůŬɤʒŬƣŰŬůŭŲƣəůɑłɑł.	Friendsurance, Lemonade
ŲŲɻɛɛɛɑłɑłƣŬƣŰɻɛʒəəɩʒ´əɑłɻɤɛɩʒ	ƣłłɻɛɑł«ɑłƣŬƣŰɻɛʒəəɐ´əɑłɻɤɛɐ»ɔŬƣəƣŲ´ŬɻəƣŬɛɓŲʒŬƣŭəŲŭɛɻŬɑł ƣŬƣŰɛɻɻɔɑłłł´ɛg ŬƣŬƣ ɛŬůɻɑłŰŰƣɛɣůɤəƣɑłŰłʒŰłƣŬɑłɩʒɤʒ. ¢´Ŭɻɛɛɐəɑłɻɤɛɩʒ´ŬɻəƣŬɛɓŲʒŬƣŰłɛɻɐůɑłŰƣɛgűɛɻɑłŰŲɑłůgůəŬůɣɑł, ł´ɤɑłsmartphone.	PayPal, ApplePay, AliPay

Ŭƣ ŬƣŬɑł 2: ŭŬƣəɛɑɻłəƣɛəŰłɑł InsurTechs

4.3 Στρατηγικές Επιπτώσεις και Πρότυπα Καινοτομίας στις Ασφάλειες Βιομηχανία

[illegible] Riasanow et al. (2018a) [illegible].

[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
	[illegible]
	[illegible]
[illegible]	
	[illegible] cloud
[illegible]	
[illegible]	[illegible]
	[illegible]

[illegible] 3 : [illegible]

[illegible] (Haffke, I., Kalgovas, B., Benlian, A., 2016; Lemon, K.N., Verhoef, P.C.,2016). [illegible] omni-channel [illegible] (Lemon, K.N., Verhoef, P.C.,2016).

[illegible] «[illegible]» [illegible] InsurTechs [illegible]

´ əŬŰŰĥĵɛŬĝƒ ůɨ ɔəɟ ůůďďƒ ɐ ůgɛƀɛɨ əɤ ɜ robo. ɟ gŰŝɑ´Ŭĵĵɤɤɛgɜ Ůŭ ɜ əŬŰŶəəďəď ŰŰůɜɛɔɜɤ ůďŬ, ĥ´ɤƒ ŬŝŬŰŝɛəůgɛɤɜŬůƒ əŬŝ ɣďűɤŬŝɤɤƒ Ŭŝəďəŷ ůŭĵŶůŬůƒ ɛŷ ƀŶůď Ůŝƒ ŷŰĵɛɔɤɤƒ Ůŝɛg ´ŬŝŶŰŭ Ůŝůɤ ɛŬŰŰ ɜɛɜŰŰƒ Ů ůůďďƒ ɜɤŬůƒ g´ďĵ ŷůůďůƒ´ŬŝŬŰŰ ɜ, ĥ´ɤƒ ůgɛƀɛɨ əɛggƒ robo ɐ Ŭŝəďəŷ ůŭĵŶůŬůƒ ɤɜg´ɜɤ ɜ ůgɛƀŶůŬɤ ɜ. ¢ ŭďɛɤɛgĵɔďŬəŶŝgɣďƒɔɤŬŰŰɛɤɐɛůgůŰɐɛŬŰŰŰɤ ɜ´ŬŝŬŰŰ ɜ ŬŝŬŝďŬŝďŭŬŝŰĵďƒ ůŰĵŬŰŰŝɔɤɐ ůg ɜɤ´ŬŝŬ əŬŝ ůɛŬŰŝɛŬŰŰŝ Ů ůůďďƒ ɛŬ ŰŰŝ ŭɤŬŰŝŶɜŬŝŬ. ¢ Ůŝůůɛgůďŝ ŰŰŝƒ ŭɤŬŰŝŶɜŬŝŬƒ ŬŝŬŰŰŝɤĵĵŬŰŰŝəgĵ ɤɤƒ ůŰŝgƒ ůŰŝgƒ ɔŬŝɤɐɛɨƒĵĵĥɛgƒ ůŰŝgƒ ŰŝɛŬŝƒ ŰŰŝƒ ŭɤŬŝɛɛɐƒ, ŰŰŝƒ ŬŝɤŝŶ´ůŰŰŝƒ əŶŝgɣďƒ əŬŝŰŝg ůɛŬŰŝŰŝůɛɛɨ´ĵɛŰĥɜŰŝɤ ɜ, əŬŝůŝŬŝŰŝ ŭŝŰĵĵɛ´ĵĥŰĵ´ɛ əŬŝɛŰŝɛŬŝƒ ůŰŝɜ əɤŶŰɛ.

Ůəůĵ ɛɐɔŬŝɤɐɛɑĵĥɛɐůŰŰəŬŝŶɛŬŭŝŬŝɛɛɐƒ, ɛ ŮŝŰŝ´ůɛĥƒ ŬŶŰŰƒ, ďŭŝŬŝůĵůŰ´ĵĵɤɛgůŝŬŝɩ ɜ ůŰŝɛŝŬůɤ ɜ əŬŝďŬŝŶ´ŰĵĵɜďŬ´ĵɛŰĥɜŰŝɤ ɜ´ĵɛɛĵɤɛɛɜŰŰɜ ɜŬŭďɛɤɛgĵɔɛůɛgɜ ŭŝŬŝŶɜŬŝŬůŰƒ ŭŝŬŝůĵůŰ ŬŝŬŝŰŝůŰŝ ɜ´ĵɛŰĥɜŰŝɤ ɜ, ŰŰƒ ŭŝŬŝůĵůŰ əŬŝŰŝŬŝɤ ɜ əŬŝŰŝƒ ůgɜɛɐɤɐɛ əŬŰŰɜĥďůďƒ ŰŝɤɜŬůŰŝůŰŝɩ ɜ´ĵɛŰĥɜŰŝɤ ɜ.

ĵ gŰŝɛ ďŝɤŷəɤɐďƒ´ŬĵĵɤɛŬŝɛŝŬ´ɤɐ ŬůŰŝŬůɛɛɜďƒ´ĵɛƀŰɛəɛ ůgůŰƒɛŶŰŝɤ ɜ Ůŝɛg əəŶŰɛg ůŰŝɜ´ŬŝŶŰŰƒ, ůŬŬŝɜŬŝŬůďƒ ɛŬŰŰƒɜ´ŬĵĵŬŰɛůŝŬŝɛ ŬůŰŝŬůďƒ ůŰŝƒ ŬŝůŰŝŬŝɤůŰŝɩ ɜ´ĵĵɤɛŶŝƀŬɜŬŝ ɛĥɜƀ ŰŝɛŬŝɛɜɤɛɛɤɜ ŬŝůŰŝŬŝɤůŰŝĥ ůɛĵɤŶŬ əŬŝɤɜŬŝ´ŬŝŶŰŰƒ. ĤĵɤɛŬŰŰŝ ŰŝɛɤďůŰŝĥ ɛɐƀɛůɨůŰƒɛŬɤƒɤɜŬƒ ĥɛɐƀɛƒĥəɤɜ ŰŝɜŬŝəďəŷ ůŭĵŶůŬɜ´ɛg ɤɛŬŝɤɜŬƒ ŬŝůŰŝŬůŰƒ ɛŬŰŝggƒ´ŬŝŶŰŰƒŰŝg ůŬĥəďŰƒ ɔəŶɛŬŰŝɜ´ĵɛƀĥɜŰŝɤ ɜ əŬŝg´ďĵŬůɩ ɜ´ɛg Űŝggƒ´ŬĵĵɤɛŬŝƀ ŬŝůŰŝŬůŰƒ.

¢ ŬŝŶŝəďɔɐŬŰŰƒŰŝ´ɛďůďƒ əĵgŭɛɨ ŬŝŭŝŬŝŭĵĵɤɛɜŰŝƒŰŝɜ´ŬŝŶŰŰ ɜ ɔɐŬŰŝůŰŝŬůŰŝɐ əŶŝgɣďƒ ɤĵďƒ ŬůŰŝŬůŰŝĥ əɛďŰĵƀ ɔɐŬŰƒ´əůĵĵŶŰŝg´ŬŝŶŰƒ, ŬŝŬŝəĵůŝɛďƒ ɔɐŬŰŝɜ ŬůŰŝŬůŰŝ ůŬŬĵŰĥŰŝ´əŬůŝɛ. Ůĵ´ɛɛɤɜɤƒ, ďƒ ůgɜŶďĵƀɛůďƒ g´ďĵŬůɩ ɜ ŬŝŬŝ ŰŝŰĵďŰŝ´ĵĥŰĵ´ɛ əŬŝɛŰŝɛŬŝƒ ůŰŝɜ ŬůŰŝŬůŰŝĥ əəŶŰɛ. Ůəůĵ ɛ´Ŷĵɛɛƒ´g´ďĵŬůɩ ɜ ůgɔəŬŝŰĵɩ ɜŬŝɛŬ´əďďɩĵŬg´ďĵŬůɩ ɜ əŬŝŰŝƒ əŬďŝůŰŶ´ĵɛůƀŶůɤŬůƒ ɛŷůɤ ɛŬƒ ŬŝŬŝŬƒ əɨůďƒ, ĥ´ɤƒ ůŰŝƒ ŭŝŬůŰŶůŬŝƒ ŰŝɜɛɐůgůŰƒɛŶŰŝɜ´ŬŝŶŰŰ ɜ ůŰŝ Ōɜg´ɜɛ ů´ďŰŝ, Ĕg ɜŭŬůŰŝɛŷɜďƒ gɔŬůŬ, Ćɤɤ ɐ əŬŝ Ĭ´ɛďŰŝĥŰƒŰŰ. ĵ gŰŷƒ ɛɐ ŭŝŬůŰŶůŬŝƒ ŬŝůŶɔɛgɜ Ůůďďƒ ŰŝŰŶŰĵŰŝ ɛɛŰƀɛ əŬŝɛŰŝɛŬƒ Űƒĵɜ´ĵɛůɐəɤůďƒ, ´ɛg ŬŝŬĵɔɛ´ɛŬůŰŝ ɛŷůɤ g´ďĵŬůɩ ɜ´ɛg ƀŬůɛɜŰŝŰŝ ůŰŝ cloud (Böhm, M. Et al., 2010) əŬŝ ůŰƒɜ ŬŝůɤɛŶŰɤ ůďƒ ŰɤɜŰŝ´ĵɛďɔɛŷɜɤɜ ŬŝŬŝgŰŝɩ ɜ ůŰŝɛŝŬůɤ ɜ ɛŬŝŶŝɤɜ ɜ ůŰŝɛŷɜɤɜ ůŰŰɛ´ɛďŰɛ´ŬŝŶŰƒŰƒ ɛĵďůŝɛɛ´ɛŬůəŬŝ ŭďɛɤɛgĵɔŬůŰŰgŰƒɛĵɜŰ ɛŬŰ g´ďĵŬůďŰ (´.ɛ., ĥ´ɤƒ ĥŰŰŝ ŷɜŬƒ ɛĵɐĵŶɛŰŰŰŝ´ĵɛůɤ´ɛŶ ŭŰŝɛŷɜŰɛŬŰŝɛgƒĵ ŶĵŰŰƒ Google əŬŰŶŶŰƒɜ´ɐɛɐɔďůďɛŬŰŝƒůgɔəŬŝŰĵɤŰŝŷƒ´ əďĵɛűɛĵďŰƒəɛďůďƒ ůŰ´ĵŰɛŬŰŝƒ ɛĵĥɜɛ ŶŝɐɤɜɛĵďŰŰ) (Riasanow, T., Galic, G., Böhm M., 2017; Riasanow, T. et al., 2018a).

[illegible]

[illegible] InsurTechs [illegible]

[illegible]

[illegible] cloud [illegible] (Böhm, M. et al., 2010). [illegible] cloud [illegible], [illegible] cloud, [illegible]

[illegible] cloud (Youseff, L., Butrico, M., Da Silva, D., 2008). [illegible] cloud-based [illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible] (Riasanow, T.et al., 2018a, Barua, A.et al., 2004), [illegible]

[illegible]

Κεφάλαιο 5ο

Συμπεράσματα / Συζήτηση / Περιορισμοί και μελλοντική έρευνα

Συζήτηση

[illegible] InsurTechs [illegible] InsurTechs [illegible] (Puschmann, T., 2017). [illegible] 34 [illegible]

[illegible] Fitzgerald et al. (2013), [illegible] InsurTechs [illegible] InsurTechs [illegible] (Puschmann, T., 2017).

[illegible] Böhm et al. (2010) [illegible] cloud. [illegible]

[illegible]

[illegible] Riasanow et al. (2018a) [illegible] (Piccinini, E., 2015). [illegible] blockchain [illegible]

[illegible] InsurTechs [illegible] blockchain [illegible] InsurTechs [illegible] blockchain [illegible]

Περιορισμοί και Μελλοντική Έρευνα

[illegible] InsurTech [illegible] (Riasanow, T., 2018a). [illegible] Puschmann [illegible] (2017), [illegible]

[illegible] InsurTech [illegible] (Zavolokina, L., Dolata, M., Schwabe, G., 2016). [illegible]

[illegible]

Συμπεράσματα

[illegible] InsurTech [illegible] InsurTech [illegible]

[illegible] COVID-19 [illegible] COVID-19 [illegible] drones, chatbots, [illegible]

[illegible] InsurTech [illegible]

ycUb Ub›aUci›UUb UU3 dyUd UUgf BigTech UUU3 UUUUb›aUUb›e UbcJY. z UbJc´J hdUUεU, UgUUa cc
εUUUUcdεUUUUεca´cJUU3UUgεbY›ccg3 UUU3 ´UJUbUUJY UU3d UUgf UUUUb›aUUb›egf UbcJYg.

¢c ´UJUUUcUUbh U£´hUUc ccU εUbUb›iUUJd UbUUUεcoUgUd eUUU d UJcdgεdU UU3 ´UbUUU 3 3U
´UJycg3 UUgf UUUUb›aUUb›ygf UUUJUUgf UU UJUUUUU´JcUUY´cc Y UUUcεy3U. dUUhUc, cUUY UU
UcYJ›UbU UUgf cJ›UUdgf UUg COVID-19, cc Y3dJY´cc UbdUgcci›UUb ´UJ›UUUhUUJc ccU UU3 gcUUU UUggf
´UJY ccU UU UJ hJJdUh UUggf cUb›UgεUU 3dUUb 3U UbcUUUUUUUcUgcc3 UUUJεcc›ygf ccU cc›dUY ccU UU3
´UJUbcc›ci›ddUd UUg COVID-19. ¢ hcY UUgf UgεbcY UUcegf UcyUdgf UUU3 UbUUUb›cUbe UUUcεy3Y 3
εUUUbi UY 3 ´Ub›UUU 3 cUb UUUUb›aUU 3, dU UUbUb UgU3UUe d UdεccgJcdU´cc UbUUUεcc›UgεY3Y 3 cUb
UUUcUgεY3Y 3 ´JcUh3UY 3. Bc UUUUb›aUUygf dU ε´cJci›3 cUbi›UUJU 3U U cc›ycg3 ´JcUh3UU,
cYJUc3UYgf UU εUbYUd UU3 UUU3cc›e cUUYUεdUd UUUUcJUUe Y UUcUUU cc›UUU3 UUi›3cg cUUY UU3
Ubccc›hdUd Ubhgf UUhεcg e εcUgf UUUJUUUg. Bc UUUUb›aUεY3cc UdU ε´cJci›3 3U cUεbY3cg3
UbUUUεcc›UgεY3d cY›gYd, cUbc UUUUb›aUUεgf dU ε´cJU3UcJUbεcU´cc UbJdbe UUεe.

¢ UdεUbUUe Ui›3dUd UU3 UcUUc›UgUbegf U cc3cY3dUgf εUUUbi Ubd1´Y3, εUUUbi Y›c›Y3 εyUY
bcUUb, dU U dJUYUUb UU UUi›UU3εU ´Y›eUUY3 UUUUb›aUUe3 ´JcUh3UY3, UU3 YdUcUbe
UgεbcgcUgUUe εyUY bcUUbc›hc cUb ´cc UdεcUcc›egf UUggf´Ub›YUUgf´Jcc U hf
UU UUi›3UYd y3U UUUUb›aUU3JUg UgεbcUbg. B YdUcUbhgf εUUUUcdεUUUεhgf ycUb UU UUi›3UεdU 3U
Ub›eY3›UbUU3 UUcJJJc´dUεUUUbi UY3 U cUgJeUUY3´cg UbUUbY3UUcc3UUbUUU UUcc´UJUbY›c›c3 UbcJYg.
A´dJUYUbUcgUUcUUbY UUgf c3Y UUygf UUbUUc3cc›ygf U cUgJdεUUe›ygf UdεccgJc3UUgf3ycggf hJcggf
UbUUbY3UεcUi› cUb Ub›eYUUc3UUgf UUc3 UJh´U εUUUc3 U´UUUc3 cc UUUUgJUUgf UbUUbY3UUc3UUbUUUcYUUcJU
U á UUU. Bc g´YJUcgUUgf dUYJdUgf cUb UU εU3UYeU UUJUUUJc›ecgf UcUUUgJUUdgf Ub›Ub›c›cgdUci›3 3U
Ubg´dJUUUci›3 Ub εyJUbUU3 UeU´h UUgf Ub›ecUh´dUdgf UY3 UUY3JUc3 ´hJY3 cUb UY3 UgU3UUUUUY3
UUgf UUUUgJUUgf.

EUUUg3UgUUεh εUUJUb›UUU cUbUgUUεεUUUc›cUUU3 UbYc›gUd UUg g´YJUU3UUgf cUb UUg εUbe3UUecci›
´UJUbYc›e3UUgf UUgf UbcJYg, U cUgJeUUecci›3 3U gecdUUεUUg3 ´UJUbUYJY UUJUUUJc›ecgf
U ecc›ygf. dUUhUc, h´Y gf UecUbJUUUUb UUU3 UJcUUdU, ´JcUUUUgf ´cg dyUUb c YdUcUbhgf
εUUUUcdεUUUεhgf UbUUbUUcUUUgf´UUUUUJ´UUUUe3gf UUi›Udgf cUb d UbUUbUUUe3gf cUUUbhdUd, d ´UJUbcc›ci›ddUd cUb
d UJYUd UY3 bUUec3 ´UJUbh3UY3 dUUbUUbUUUY UUe3gf UdεUUdUgf c›cUUUgf U cUgJeUUUgf UUg
Ub UUi›UUg, UUUUcc›c›dJY εy3c ´cUUec cc›cUUUgf YdUcUbygf UJUUUUc›ecgf UUUUcUU Ub3UUgε´cdJ1 UUb UUU
g´YJUc3UU εc3UYeU, Ub1 h´Y gf´UJecJYUUUUb UbUUεUUY´UUb εUUc3Y εy3UgfUb›eUUY UUgf. EUUUgUUe U3

[illegible]

[illegible]

[illegible]

´ŬĵŬŭєůэŬэı з єĵdєŬŰє´эůŰŷŰэı з эŭĵgєŶŰŷз эŬэŰŷз InsurTechs´єg´ĵєůŭœĵœєзŰŰэŬ ĥ єdŬ ŭєєdєŷзd ŬзŶэgůd´ŬĵэůŰєєŷзєg Ůŷз. ¢ ŷdűэŬэе єŰŰŬєĥĵűŷůd ŭdєœgĵсŮůзŷєggƒĵĥэєggƒсэŬŰŰ ŭdєœgĵсdŬ ŮзdŬƒ ůŰєз ŬůűŬэůŰэĥ ээŶŭє эŬэ ŷƒ Ůэ Ůєі Ůєg, Ůdĵ ŬŶєŬэ єэĥээdĵє Ůє єэůі ůŰŰєŬ.

¢є єэůі ůŰŰєŬ ŭŬůєзŬэ ĥŬэ ŭэŬůŭі єgз ůі єбєgэєэ robo, єŬзŶэŬ ŭŬůєєŷзŬе бĵŬєg´ĵĥdŬůєєэ´Ŷĵєєєэ ŬůűŶэůdƒ ŰŰŬз Ůсєĵ Ŷ эŬэ ŷƒ Ůэ Ůєі Ůєg, Ů Ůэєі з ŰŰŬ ŭdєœgĵсdŬ ŮзdŬƒ Ůŷз´ŬĵŬŭєůэŬэı з ŬůűŬэůŰэı з ůєĵŷŷŷз. Ŭĵєƒ ŰŰŬз ůgєеŰŰůd ŬgŰєі Ůєg ůŬзєєŷзєg, ŬзŬ ŰŰŬůŬĵŬŰŰŬсэŷƒŬ ó ŰŰ ůŬзƒєŬŰŶŬ ĥŬ ŰŶŭœĵсŬзŷ ŰэŶ´ĵĥŰƒ´ŬŰŰƒŷdůŷэŬэеƒєŬŰŰєĥĵůŷůdƒ (Riasanow, T., 2018a) ůŰєз ŬůűŬэůŰэĥ ээŶŭє, ĥ´ŷƒd ŬзŶ´ŰƒзŷdєэŬƒ´Ůэ ŬŰєэŬзŬĵœеƒůŷзеƒ єŷůŷ ŰŰƒ ůgзŶdĵєэůdƒ єŬůŬєĥзŰŷз е Ůзůŷ єŶŰŷůd зŷŷз g´dĵŬůэ з ůŰŰ ŭdєœgĵсdŬ єэєůgůŰŰєŶŰŷз´Ůэ ŬŰŰ з. ¢ ŭєgэŬůŶєŬƒůgєбŶээŬůŰŰбэбэœсĵŬŰůdŬсэŬŰŰє InsurTech эŬůŰєз Ůƒз ŬзĥєŬзє ĥсэєє сзı ůŬŷз сэŬ ŰŰз ŷdűэŬэе єŰŰŬєĥĵůŷůd. ŮзdŬĵĵі зєgєŬ´ŬĵŬŭєůэŬэŶ ŬůűŬэůŰэŶэŭĵі єŰŰŬзŬ´Ůĵ ŬєŬŰůŰєі з ŮзůĵсŶ єŬэŬзєŰĥєŰƒŰŰєзєэєсdůƒе зŬůƒз ůĵсŬůŰєі з єŬŬзŬŭƒĥєŬзєggƒзŷєggƒ´ŬэŰŰƒůŰŰз Ůсєĵ Ŷ.

Βιβλιογραφία

Arnautov, A. (2017). Novoe slovov semeystve ñtekhò [A new word in the ñtechò family]. Sovremennye strakhovye tekhnologi ï Modern insurance technologists, 6, 98-99.

Baecke, P., & Bocca, L. (2017). The value of vehicle telematics data in insurance risk selection processes. Decision Support Systems, 98, 69-79. https://doi.org/10.1016/j.dss.2017.04.009

Baranovsky, A., Tkachenko, N., Glonti, V., Levchenko, V., Bogatyrova, K., Beridze, Z., Belinskaja, L., & Zelenitsa, I. (2020). Non-Price Criteria for the Evaluation of the Tender Offers in Public Procurement of Ukraine. International Journal of Financial Studies, 8(3), 44. https://doi.org/10.3390/ijfs8030044

Barrett, M., Davidson, E., Prabhu, J., & Vargo, S. (2015). Service Innovation in the Digital Age: Key Contributions and Future Directions. MIS Quarterly, 39(1),135-154. https://doi.org/10.25300/MISQ/2015/39:1.03

Beck, T., A. Demirgüç-Kunt, and R. Levine.(2007) ñFinance,Inequality, and the Poor.ò Journal of Economic Growth 12, no. 1 (2007): 27ï 49.

Bhattad, M. (2012). Trends in insurance channels. https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/Trends_in_Insurance_Channels.pdf.

Blier-Wong, C., Cossette, H., Lamontagne, L., & Marceau, E. (2020). Machine Learning in P&C Insurance: A Review for Pricing and Reserving. Risks, 9(1), 4. https://dx.doi.org/10.3390/risks9010004

Boffey, G., Fischer, D., McCorry, M., Pigg, D., & Thomas, T. (2020). COVID-19: customer and digitization in insurance. KPMG. https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2020/05/covid-19-customer-and-digitization-in-insurance.html

Bogoviz, A., Tsvetkova, L., Bodiako, A., Gimelshteyn, A., & Tretyakova, I. (2019). The model of trust management in the age of the internet of things from the positions of various interested parties. In E. Popkova (Ed.), Ubiquitous Computing and the Internet of Things: Prerequisites for the Development of ICT (pp. 1163-1170). https://doi.org/10.1007/978-3-030-13397-9_119

Bukhtiarova, A., Hayriyan, A., Bort, N., & Semenog, A. (2018). Modeling of FinTech market development (on the example of Ukraine). Innovative Marketing, 14(4), 34-45. https://doi.org/10.21511/im.14(4).2018.03

Businesswire. (2020a). Report: 63% of US Drivers Would Consider a Change to UBI. https://www.businesswire.com/news/home/20200728005781/en/Report-63-of-U.S.-Drivers-Would-Consider-a-Change-to-UBI

Businesswire. (2020b). Global Insurtech Market (2020 to 2025) ï Growth, Trends, and Forecast ï ResearchAndMarkets.com.https://www.businesswire.com/news/home/20200701005415/en/Global-Insurtech-Market-2020-to-2025---Growth-Trends-and-Forecastð

Carbone, M. (2016). The future of insurance is Insurtech. https://www.linkedin.com/pulse/future-insurance-insurtech-matteocarbone?trk=vfeed&lipi=urn%3Ali%3Apage%3Ad_flagship3_feed%3B3BffcMcsJPYLIKNMrKTdnQ%3D%3D

Carbone, M. (2020a). Nel dopo Covid una nuova ondata di insurtech. https://www.startupbusiness.it/matteocarbone-nel-dopo-covid-una-nuova-ondata-di-insurtech/104663/

Carbone, M. (2020b). We are back! é a quarantine dispatch on the InsurTech trio. https://www.linkedin.com/pulse/we-back-quarantine-dispatchinsurtech-trio-matteo-carbone/

Carbone, M., & McMahon, R. (2020). Attractive UBI Business Models for US Consumers. Cambridge Mobile Telematics. https://www.cmtelematics.com/us-connectedinsurance-value-propositionsreport/

Cardona, D., Werth, O., Schönborn, S., & Breitner, M. (2019). A mixed methods analysis of the adoption and diffusion of Chatbot Technology in the German insurance sector. Paper presented at 25th Americas Conference on Information Systems (AMCIS), Cancun, Mexico.

Cartago, S., Plotkin, G., Tjioe, L., & Zandani, S. (2020). COVID-19 puts insurers on the fast-track to technology adoption. https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2020/04/covid-19-puts-insurers-on-fast-track-totechnology-adoption.html

Catlin, T Lorenz, J-T, McKinsey, (2017), Digital disruption in insurance: Cutting through the

noise, https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/digital-insurance

Ching, K., Teoh, A., & Amran, A. (2020). A Conceptual Model of Technology Factors to InsurTech Adoption by Value Chain Activities. In 2020 IEEE Conference on e-Learning, e-Management and e-Services (IC3e) (pp. 88-92). Kota Kinabalu. https://doi.org/10.1109/IC3e50159.2020.9288465

Daly, M. (2020). Detected Insurance Fraud ï new data shows that every five minutes a fraudulent claim is discovered. InsurTech World. https://www.insurtechworld.org/post/102glfp/detected-insurancefraud-new-data-shows-that-everyfive-minutes-a-fraudulent-cl

Danylkiv, K., Gorbova, K., Hembarska, N., Trynchuk, V., Paida, Y., & Havran, V. (2020). Methods of economic evaluation of concession project effectiveness. Montenegrin Journal of Economics, 16(4), 67-84. https://ideas.repec.org/a/mje/mjejnl/v16y2020i467-84.html

Daqar, M., Arqawi, S., & Karsh, S. (2020). Fintech in the eyes of Millennials and Generation Z (the financial behavior and Fintech perception). Banks and Bank Systems, 15(3), 20-28. https://doi.org/10.21511/bbs.15(3).2020.03

Deloitte. (2020). COVID-19 pandemic shifts InsurTech investment priorities. Retrieved from https://www2.deloitte.com/us/en/pages/financial-services/articles/fintechinsurtech-investment-trends.html

Demirgüç-Kunt, et al (2018), op cit

Demirguc-Kunt, Asli; Klapper, Leora; Singer, Dorothe. (2017). Financial Inclusion and Inclusive Growth: A Review of Recent Empirical Evidence (English). Policy Research Working Paper; no. WPS 8040. Washington, D.C.: World Bank Group. http://documents.worldbank.org/curated/en/403611493134249446/Financial-inclusion-and-inclusivegrowth-a-review-of-recent-empirical-evidence.

Digitalandmore. (2017). Ubezpieczyciele bojŃ siň utraty zysków na rzecz insurtech-ów. (In Poland). https://digitalandmore.pl/ubezpieczyciele-boj-sieutraty-zyskow-na-rzecz-insurtechow/

Eling, M., & Lehmann, M. (2017). The Impact of Digitalization on the Insurance Value Chain and the Insurability of Risks. The Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice, 43(3), 359-396. https://link.springer.com/article/10.1057%2Fs41288-017-0073-0

Federal Law ñProtection of Fair Competitionò N 135-FZ (2006). https://base.garant.ru/12148517/.

Financial Stability Board. 2018. Financial Stability Implications from Fintech: Supervisory and Regulatory Issues that Merit Authoritiesô Attention. Washington, DC: International Monetary Fund and World Bank, op cit

Feniks, R., & Peverelli, R. (2020). Post-COVID-19 Trends for insurers. https://www.insurancethoughtleadership.com/4-post-covid-19-trends-for-insurers/

Forinsurer. (2019). Swiss Re predstavila obzor globalnogo rynka strakhovaniya: v 2018 godu premii prevysili $5 trln [Swiss represented an overview of the global insurance market: premiums exceeded $ 5 trillion in 2018]. (In Russian). https://forinsurer.com/news/19/07/24/37009

Forinsurer. (2020a). Lloydôs nazval 10 insurtech-startapov, spetsializiruyushchikhsya na strakhovanii i otsenke riskov COVID-19 [Lloydôs named 10 insurtech startups specializing in insurance and COVID-19 risk assessment]. (In Russian).https://forinsurer.com/news/20/08/12/38347

Forinsurer. (2020b). Lloydôs of London obyavil, chto segodnya v elektronnom vide obrabatyvaetsya 90% vseh prinimaemykh riskovv perestrakhovanie [Lloydôs of London announced that 90% of all accepted risks in reinsurance are processed electronically today]. (In

Russian).https://forinsurer.com/news/20/12/22/3-8930?fbclid=IwAR29xOEojjzFSD20DhFm6TWC39IVSDAC0LWaYp8gM8eJJn7wmUWynEFqA70

Global Partnership for Financial Inclusion and G20, 2018. https://www.gpfi.org/publications/g20-policy-guide-digitisation-and-informality-harnessing-digitalfinancial-inclusion-individuals-and

International Monetary Fund and the World Bank Group (2018). ñThe Bali Fintech Agenda.ò

Global Partnership for Financial Inclusion (2016). ñG20 High Level Principles for Digital Financial Inclusion.

GSMA, 2019. https://www.gsma.com/r/wp-content/uploads/2019/05/GSMA-State-of-the-Industry-Report-on-Mobile-Money-2018-1.pdf.

Hollmer, M. (2020). Future InsurTech Venture Financings Could Face a Coronavirus Slowdown.https://www.carriermanagement.com/news/2020/03/19/204555.htm

Huang, J. (2020). Chinaôs online health platforms see spike in usage amid coronavirus outbreak.https://www.spglobal.com/marketintelligence/en/newsinsights/latest-news-headlines/china-s-online-health-platformssee-spike-in-usage-amid-coronavirus-outbreak-57189378

Insurance Information Institute (III). (2020). World insurance marketplace. https://www.iii.org/publications/insurance-handbook/economicand-financial-data/world-insurance-marketplace

ñInsurtech.ò 2019. Thematic Brief No. 11. Washington, DC: International Financial Corporation. 2019.

Itapro. (2020). COVID-19 Accelerates Insurance Digitalization to Meet Customer Demand: World InsurTech Report 2020.http://www.emagazine.itapro.org/Home/Article/COVID-19-Accelerates-Insurance-Digitalization-to-Meet-Customer-Demand-World-InsurTech-Report-2020/3325

Jack, W., and T. Suri. (2014)ñRisk Sharing and Transactions Costs: Evidence from Kenyaôs Mobile Money Revolution.ò American Economic Review 104, no. 1 (2014): 183ï 223. 4

Kaigorodova, G., Mustafina, A., Pyrkova, G., Vyukov, M., & Davletshina, L. (2020). Cyber Risks for Insurance Company. In S. Ashmarina, A. Mesquita, & M. Vochozka (Eds.), Digital Transformation of the Economy: Challenges, Trends and New Opportunities (pp. 669-677). Springer, Cham. http://doi.org/10.1007/978-3-030-11367-4_64

Khovrak, I. (2017). OdpowiedzialnoŚĆ społecznajako strategia przywództwa przedsiębiorstwa na rynku. ZarzĄdzanie Publiczne, 3(39), 391- 401. http://doi.org/10.4467/20843968ZP.16.030.7245

Kim, J., & Song, E. (2018). The Effects of BlockChain Technology Benefits on Acceptance Intentions of BlockChain Insurance Services: Based on the UTAUT Mode. Journal of Information Technology Services, 17(4), 163-189. https://doi.org/10.9716/KITS.2018.17.4.163

Klapkiv, L., & Klapkiv, J. (2017). Technological innovations in the insurance industry. Journal of Insurance, Financial Markets and Consumer Protection, 26, 67-78. https://www.ceeol.com/search/articledetail?id=602247

Korvat, O. (2019). Asortymentna polityka strakhovykiv u strakhuvanni produktsii roslynnytstva [Assortment policy of insurers in crop insurance]. Paper presented at Modernization of the economy: current realities, forecast scenarios and prospects for development: Proceedings of the 1st International Scientific and Practical Conference, Kherson. (In Ukrainian). http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/21995/1/%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%B2%D0%B0%D1%82_%D0%A5%D0%9D%D0%A2%D0%A3_2019.pdf

Kot, I. (2020). Smart contracts in insurance. https://www.insurancethoughtleadership.com/smart-contracts-ininsurance/

Kozmenko, O., & Roienko, V. (2013). Evaluation and use of indicators of insurance companiesô investment activities. Investment Management and Financial Innovations, 10(3), 98-105. https://businessperspectives.org/media/zoo/applications/publishing/templates/article/assets/js/pdfjs/web/5373

KPMG (2018a). The future. Delivered together. 2018 KPMG global review.

https://home.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2018/12/global-review-2018.pdf.

KPMG (2018b). 2018 annual KPMG report. Private insurance market. Facing dilemmas.

https://home.kpmg/content/dam/kpmg/gr/pdf/2019/04/gr-insurance-marketreport-2018-en.pdf.

KPMG. (2020). Insurtechôs place in a COVID-19 world. Who will benefit as insurers accelerate innovation efforts? https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2020/09/insurtechs-placein-covid-19-world.html

Levine T.R., and Loayza N (2007). ñFinance and the Sources of Growth.ò Journal of Financial Economics 58, no.1 (2000): 261ï 300

Leong, T., & Bosworth, D. (2020). COVID-19 Brief: Three product digitalization trends in Asia insurers should watch. RGA. https://www.rgare.com/knowledge-center/media/covid-19/covid-19-brief-threeproduct-digitalization-trends-inasia-insurers-should-watch

Lowmaster, Kaelyn. (2018). Private Sector Economic Impacts from Identification Systems. Washington, DC: World Bank ID4D. https://elibrary.worldbank.org/doi/pdf/10.1596/31828.

Ğyskawa, K., Kňdra, A., Klapkiv, L., & Klapkiv, J. (2019). Digitalization in insurance companies. International Scientific Conference: Contemporary Issues in Business, Management and Economics Engineering (pp. 842-852). Vilnius: Gediminas Technical University Press. https://doi.org/10.3846/cibmee.2019.086

Marke, K. (2019). Blockchain and travel. Insurtech Revie, 4-7 https://www.itij. com/latest/long-read/blockchainand-travel

Mazaraki, A., & Volosovich, S. (2019). FinTech (monograph). KNUTE. (In Ukrainian)

McKinsey Global Institute, 2019. https://www.mckinsey.com/~/media/McKinsey/Business%20Functions/McKinsey%20Digital/Our%20Insights/Digital%20identification%20A%20key%20to%20inclusive%20growth/MGI-Digital-identification-Report.ashx.

Mustafina, A., Alyakina, D., & Kaigorodova, G. (2018). Directions of improving information system of insurance company. Journal of Physics: Conference Series, 1015(4), 042016. https://doi.org/10.1088/1742-6596/1015/4/042016

Neale, F., Drake, P., & Konstantopoulos, T. (2020). InsurTech and the Disruption of the Insurance Industry. Journal of Insurance Issues, 43(2), 64-96. https://www.jstor.org/stable/26931211

OõDonnell, A. (2020). Will COVID-19 Make Usage-Based Insurance Mainstream? https://iireporter.com/will-covid-19-make-usage-based-insurancemainstream/

Oliinyk, V., & Kozmenko, O. (2019). Optimization of investment portfolio management. Serbian Journal of Management, 14(2), 373-387. https://doi.org/10.5937/sjm14-16806

Pasti, Francesco. (2018). State of the Industry Report on Mobile Money 2018.

Polinkevych, O., Khovrak, I., Trynchuk, V., Klapkiv, Y., & Volynets, I. (2021). Business Risk Management in Times of Crises and Pandemics. Montenegrin Journal of Economics, 17(3), 117-128.

Prymak, T., Ivchenko, L., Pohuda, N., Levchenko, V., & Trynchuk, V. (2020). The peculiarities of establishing the charter air transportation: European experience in Ukraine. Innovative Marketing,16(1), 43-56. http://dx.doi.org/10.21511/im.16(1).2020.0550. PWC. (2020). This is

InsurTechôs moment. Will insurers seize the opportunity?https://www.pwc.com/us/en/industries/financial-services/library/insurtechinnovation.html

Ross, J., Sebastian, I., Beath, C., Mocker, M., Moloney, K., & Fonstad, N. (2016). Designing and Executing Digital Strategies. In Proceedings of the 14th International Conference on Information Systems. https://aisel.aisnet.org/icis2016/Practice-OrientedResearch/Presentations/2/

Schwab, K. (2017). The fourth industrial revolution. New York, NY: Crown Publishing Group.

Sheehan, M. (2020). COVID-19 accelerating demand for digital capabilities: insurtech report. https://www.reinsurancene.ws/covid-19-accelerating-demand-for-digital-capabilities-insurtech-report/

Suri, T., and W. Jack.(2016) ñThe Long-Run Poverty and Gender Impacts of Mobile Money.ò Science 354, no.6317 (2016): 1288ï 92

Swiss Re Institute. (2020). World insurance: riding out the 2020 pandemic storm.

https://www.swissre.com/institute/research/sigma-research/sigma-2020-04.html

Trunina, I., Khovrak, I., & Sushchenko, S. (2019). Big Data in Sustainable Regional Development: The Digital Future of Smart Regions. International Journal of 3D Printing Technologies and Digital Industry, 3(2), 116-123.https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/797256

Tsyganov, A.A., & Bryzgalov, D.V. (2018). Digitalization of the insurance market: Tasks,

problems, and prospects. Economy. Taxes. Law, 11(2), pp. 111-120. DOI: 10.26794/1999-

849X-2018-11-2-111-120. [in Rus.].

Tsyganov, A.A., &Kirillova, N.V. (2018). Regional aspect of the Russian insurance market.

Economy of Region, 14(4), pp. 1270-1281. DOI: 10.17059/2018-4-17.

UNWTO. (2020). International tourism down 65% in first half of 2020. World Tourism Barometer,

18(5), 1-23. https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/wtobarometereng.2020.18.1.5

Velichko, N., Mustafina, A., Kaigorodova, G., Alyakina, P., & Zainullina, R. (2020). Digital Technology in Insurance. In S. Ashmarina, A. Mesquita, & M. Vochozka (Eds.), Digital Transformation of the Economy: Challenges, Trends and New Opportunities (pp. 678-685). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-11367-4_65

Vera-Baquero, A., Colomo-Palacios, R., Molloy, O., & Elbattah, M. (2015). Business process improvement by means of big data-based decision support systems: A case study on call centers. International Journal of Information Systems and Project Management, 3(1), pp. 5-26. DOI: 10.12821/ijispm030101.

Volosovych, S., & Baraniuk, Yu. (2019). Blockchain technology in the financial ecosystem. Herald of Kyiv National University of Trade and Economics, 6, 93-104. http://doi.org/10.31617/visnik.knute.2019(128)09

Volosovych, S., & Fomina, O. (2018). Tekhnolohichni innovatsii na strakhovomu rynku [Technological innovations in the insurance market]. Herald of Kyiv National University of Trade and Economics, 5, 124-137. (In Ukrainian)

Wargin, J. (2020). 8 Insurance Technology Trends Transforming the Industry in 2020. https://www.duckcreek.com/blog/insurance-technologytrends/

World InsurTech Report. (2020). World InsurTech Report 2020.https://worldinsurtechreport.com/resources/world-insurtech-report-2020/

Yiu, E. (2020). Technology turbocharges Chinaôs access to health insurance amid coronavirus pandemic ï for the price of a Starbucks coffee. https://www.scmp.com/business/china-business/article/3078273/technology-turbocharges-chinasaccess-health-insurance-amid