

УДК 339.543.642.6

*Фостолович В. А.,*

*д. е. н., доцент кафедри економіки, менеджменту, маркетингу та готельно-ресторанної справи, Житомирський державний університет імені Івана Франка*

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5359-7996>

*Гончар В.А.*

*к. т. н., доцент кафедри трибології, автомобілів та матеріалознавства, Хмельницького національного університету*

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3719-1408>

**Цифрові трансформації в системі сучасного страхового бізнесу цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів**

*Fostolovych V.,*

*Doctor of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Economics, Management, Marketing and Hotel and Restaurant Business, Zhytomyr Ivan Franko State University*

*Honchar V.,*

*PhD in Technical Sciences, Associate Professor of the Department of Tribology, Automobiles and Materials Science, Khmelnytskyi National University*

**Digital transformations in the system of modern civil liability insurance business of vehicle owners**

*Анотація. Перехід на цифровий формат організації бізнесової діяльності*

стало безумовним фактором ефективної діяльності та конкурентоспроможності. Перехід на технологію інноваційного бізнесу в цифровому форматі різних сфер діяльності, в тому числі і страхової дають можливість реалізувати весь потенціал компанії. Ефективним для страхових компаній є створення цифрових платформ самообслуговування та переведення технології виробничої діяльності на роботизовані процеси (RPA). Інтегрування у технологічні процеси штучного інтелекту та впровадження чат-ботів дадуть можливість працювати в режимі 24/7 із будь-якої точки місцез перебування страхувальника та страховика. Крім того, впровадження штучного інтелекту в систему управління компанією дає можливість більш ефективно приймати управлінські рішення, застосовуючи готові алгоритми прийняття рішень. Не менш важливим є інтегрування штучного інтелекту в систему аналітичної оцінки діяльності компанії та системи контролю. Для реалізації сучасних тенденцій у системі страхового бізнесу важливою перешкодою є створення у працівників страхових компаній цифрового мислення.

Крім того, цифрові трансформації надають можливість економити час та знизити фінансові витрати на документальне оформлення як внутрішніх документів так і міжнародного страхового сертифікату «Зелена карта», який є обов'язковим при виїзді за кордон у країни-члени Міжнародної системи. Проривом постіндустріального суспільства є інтенсивна цифровізація. Трендами сучасної цифровізації в системі інноваційного бізнесу у страховій діяльності доцільно виокремити: цифрова трансформація для реалізації потенціалу компанії; створення цифрових платформ самообслуговування; роботизована автоматизація виробничих процесів (RPA); штучний інтелект в системі управління та у системі контролю; формування цифрового мислення у працівників компанії.

**Abstract.** *The transition to the digital format of the organization of business*

*activities has become an unconditional factor of effective activity and competitiveness. The transition to the technology of innovative business in the digital format of various spheres of activity, including insurance, gives an opportunity to realize the full potential of the company. Effective for insurance companies is the creation of digital self-service platforms and the transfer of production technology to robotic processes (RPA). The integration of artificial intelligence into technological processes and the introduction of chatbots will make it possible to work 24/7 from any location of the insured and the insurer. In addition, the introduction of artificial intelligence into the company's management system makes it possible to make management decisions more effectively, using ready-made decision-making algorithms. Equally important is the integration of artificial intelligence into the system of analytical evaluation of the company's activity and the control system.*

*For the implementation of modern trends in the insurance business system, an important obstacle is the creation of digital thinking among the employees of insurance companies. In addition, digital transformations provide an opportunity to save time and reduce financial costs for the documentation of both internal documents and the international insurance certificate "Green Card", which is mandatory when traveling abroad to member countries of the International System. The breakthrough of the post-industrial society is intensive digitization. Among the trends of modern digitalization in the system of innovative business in insurance activity, it is appropriate to single out: digital transformation to realize the company's potential; creation of digital self-service platforms; robotic automation of production processes (RPA); artificial intelligence in the management system and in the control system; formation of digital thinking among the company's employees.*

**Ключові слова.** *Страхування, цивільно-правова відповідальність, цифрові технології, штучний інтелект, чат-боти, ефективність бізнесу, системи управління та контролю.*

***Keywords.** Artificial intelligence, automated systems, business processes, modern trends, business efficiency, management systems.*

***Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями.*** Завданням дослідження є проведення теоретичного дослідження потреби та доцільності цифрової трансформації у сфері страхової діяльності, зокрема, у частині страхування цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів. Необхідно виокремити основні тренди в частині цифровізації на які слід орієнтуватись компаніям страхового бізнесу. Реалії сьогодення викликають пильного перегляду до ставлення системи страхування рухомого майна підприємств та громадян. Держава в системі нормативно-правового регулювання діє в напрямку забезпечення інтересів кожного громадянина України та юридичних осіб. Правова база, яка формується у 2022 році в сфері забезпечення захисту рухомого майна громадян зорієнтована на підвищення рівня фінансового захисту водіїв та власників транспортних засобів. Така модель організації захисту рухомого майна та власників транспортних засобів наближає український ринок автострахування до вимог європейських стандартів.

Важливим завданням для страхових компаній, в тому числі і у системі страхування цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів є реалізувати функцію управління змінами та сформувати модель інноваційного бізнесу через цифрову трансформацію інтегрувавши у стратегічний план діяльності компанії.

***Аналіз останніх досліджень і публікацій.*** Із розвитком цифрових трансформацій та інтенсивної актуалізації інтегрування штучного інтелекту в усі сфери бізнесу, в тому числі і у страхову діяльність компаній в частині страхування цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів змінився підхід до технології надання послуг, розширились можливості

сфери послуг та з'явилися нові можливості обслуговування клієнтів в режимі реального часу на запит клієнта із будь-якої точки його розміщення. Вивчення можливостей, які забезпечують цифрові технології, розробки моделей їх інтегрування у власний бізнес та навчання персоналу працювати у новому форматі стало основною задачею сучасної системи управління підприємством та завданням управлінського апарату компаній. Вітчизняні науковці та практики досить активно проводять дослідження у вирішенні визначених проблем. Проблеми цифровізації страхового бізнесу як дієвого важеля управління ризиками досліджували Чвертко Л.А., Корнієнко Т.О. та Вінницька О.А. [6]. Питання особливостей розвитку вітчизняного страхового ринку як складової частини фінансового ринку досліджували науковці Череп О.Г та Хмельовська А.В. [7]. Ними опрацьовано напрямки активізації сучасної страхової діяльності в умовах становлення цифрової економіки.

Сучасні підходи до системи організації та провадження страхової діяльності в Україні вивчали Базилевич В., Баранова В., Волосович С., Губар О., Кнейслер О., Маслій Н., Сангіт В., Ненно І., Шірінян Л. Питання є достатньо актуальним, підлягає постійному дослідженню та опрацюванню, оскільки цифрові трансформації є постійним процесом, що підлягає постійним змінам.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання)** полягає у визначенні основних теоретичних аспектів цифрових трансформацій в системі сучасного страхового бізнесу цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів. Завданням є окреслити теоретичні аспекти сучасних трендів орієнтованих на цифрові трансформації в даній сфері.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Складні реалії сьогодення в частині економічної безпеки, соціального захисту, високий рівень конкуренції на ринку зумовлюють потребу в активній трансформації сучасного бізнесу усіх сфер діяльності та систему державного управління і систему контролю до переходу на роботу у можливостях штучного інтелекту. Бізнесові структури

розуміють, що планування ефективної діяльності та здобуття конкурентних переваг можливе лише при інтенсивному впровадженні в процедуру прийняття управлінських рішень алгоритмів із розробками штучного інтелекту. Переведення більшості операцій, які виконувала людина у цифровий формат та розробка операційних систем і моделей нового покоління сприяє зниженню собівартості одиниці послуги, пришвидшує продуктивність роботи, зводить до мінімуму помилки при виконанні операцій людиною та надає більші можливості для клієнтів, забезпечуючи їм повний комфорт у реалізації необхідних функцій в будь-який момент та у будь-який час із місця, яке є зручним для споживача при умові наявності мережі Internet.

На сьогодні не є проблемою розробити технічно якісь моделі для реалізації завдання. Проблемою є низький рівень розуміння виконавців у розробці майбутньої операційної моделі, що викликано низьким рівнем знань управлінського персоналу в частині можливостей штучного інтелекту та роботи в системі алгоритмів. Тому і на сьогодні важливим стало питання STEM освіти, яка надасть базу знань для працівників в частині природничих наук, технологій інжинірингу, або технічної творчості та математичних навиків. Цифровий досвід роботи засвідчує про перспективи та можливості безперебійної роботи компаній із максимальним економічним ефектом. Технології розвитку – є технологіями майбутнього. Оскільки більшість проблем у бізнесі викликані не дефіцитом ресурсного потенціалу, а способами його розподілу, швидкості прийняття управлінських рішень технологічністю виробничого процесу та розуміння управлінського персоналу у потребі і можливості його автоматизації

Окрім потреби цифрових трансформацій у самому виробничому процесі, у системі управління підприємством змінились вимоги самих користувачів товарів, робіт, послуг. Очікування клієнтів стали більш високими, орієнтованими на зручність, швидкість виконання та доступність із будь-якої точки перебування. Це можливо забезпечити лише при переході на цифровий

формат обслуговування клієнтів.

Особливої специфіки набули потреби та з'явилися можливості у системі страхової діяльності [1]. Можливості віддаленої роботи з однієї сторони створили нові перспективи, а з іншої для компаній викликали потребу:

- оперативно забезпечити своїх працівників доступом до бази даних та системи роботи страхової компанії в режимі постійного доступу;
- при потребі сформувати можливість проведення конференцій в режимі online й співпрацювати як команда між усіма працівниками компанії;
- надати доступ клієнтам до інформаційної бази даних для перегляду варіантів страхування.

Цифрова конкуренція на ринку набула таких масштабів, що клієнт почав оцінювати не на стільки роботу компанії, як її цифрові можливості з метою вибору найбільш зручного для себе варіанта.

Цифрові трансформації в сфері страхування для клієнтів стали на стільки затребуваним сервісом, що рівень розвитку компаній став залежати від спроможності забезпечити автоматизованими системами не лише власні операційні системи, але і вимоги клієнта. Сучасний споживач має більші вимоги до компаній та технологій надання їх досвіду, керуючись цифровим досвідом застосування інноваційних практик у системі бізнесу навіть інших не суміжних із страховою діяльністю сфер. Сучасний клієнт є нетерплячим, та менш лояльним до відставання від сучасних трендів компаній [8]. Високий рівень цифрової конкуренції на ринку вимагає від компаній відповідати потребам клієнтів та створювати нові можливості, наприклад вільний доступ до перегляду власних варіантів страхування та можливостей виконувати порівняльну аналітику для вибору найбільш оптимального варіанта.

Діючі страхові компанії розуміють необхідність переформатування своєї технології діяльності у цифровий формат із орієнтиром на інтегрування штучного інтелекту у виробничий процес та систему логістики і комунікацій із

потенційними клієнтами.

Інтегрування в страховий бізнес хмарних технологій дало можливість оперативно реалізувати управлінські функції, активізувати систему контролю та забезпечило зниження ризиків у бізнесовій діяльності.

Перспективою організації ефективного бізнесу у корпоративних компаній є їх трансформування у цифрову модель самообслуговування. Такий підхід створить умови для клієнта зосередити свою увагу на сумах витрат понесених на страхування і на покриття витрат за власний кошт у випадку настання страхової ситуації [5].

В системі страхування цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів важливо створити можливості багатоканального вибору. Це створить можливість взаємодії із страховиками у будь-який час та із будь-якого місця та можливість спілкування із брокером, який реалізує необхідні дії для нього.

Цифрові технології в сфері страхування поширюються в різних напрямках: від цифровізації страхового ринку, розширення параметрів і систем страхового ринку, що відкривають нові види послуг, нові можливості та можливість використання мобільного страхування через розроблені мобільні додатки до технологій телематики і автоматизованої системи контролю договорів страхування та інтенсивного використання хмарних технологій. Інноваційним підходом є розробка платформ самообслуговування. Роботизована автоматизація процесів обслуговування клієнтів (RPA) в системі страхового бізнесу уже досить чітко себе проявила та є ефективною в практичній діяльності. Додаткові опції забезпечує штучний інтелект

Інноваційний підхід в сфері страхової діяльності передбачає застосування штучного інтелекту у роботі із клієнтами та у самому процесі оформлення страхових документальних процедур. Інтегрування штучного інтелекту в аналітичні можливості компанії сприятиме зниженню ризиків, а у для клієнтів



забезпечить зростання привабливості, прискорить терміни опрацювання претензій, та пришвидшить процес їх обслуговування.

Економічною перевагою інтегрування штучного інтелекту у систему страхової діяльності компаній є зменшення витрат трудових ресурсів та збільшення продуктивності операційної діяльності.

Потребою є сформувані в управлінського персоналу та у працівників страхових компаній цифрового мислення і розуміння важливості переходу на інноваційний постіндустріальний тип розвитку.

Наші бачення підтверджено науковими дослідженнями вітчизняних фахівців, зокрема Шубенко І.А. [4].

Щорічно користувачі надають перевагу в сфері страхування тим компаніям, які підтримують діджитал-технології та надають перевагу сучасним брендам із активним застосуванням в роботі штучного інтелекту та хмарних технологій.

Страхові компанії на сьогодні намагаються у сфер надання послуг розширити межі можливостей у частині роботизації обслуговування потенційних клієнтів та користувачів послугами страхового бізнесу, через інтегрування порталів самообслуговування та впровадження різних онлайн-рішень.

Необхідним інструментом цифрових перетворень у сфері страхової діяльності на страховому ринку є забезпечення постійного зв'язку між торговими представниками страхових компаній, партнерами та споживачами у режимі реального часу. Такий підхід забезпечить систему управління ризиками та операцій. У системі роздрібних ринків, де більшість операцій є однотипними та у системі корпоративних ринків ми пропонуємо бізнес із невисоким рівнем складності операцій поставити на цифрову модель у форматі самообслуговування із використанням штучного інтелекту та чат-ботів. А у страхових ситуаціях більш складного і вищого ризику буде можливість

зосередити час, ресурси та технологічні можливості особистого впливу безпосередніх виконавців у так званих «живих» контактах та особистій взаємодії. Цифровізація в системі страхового бізнесу надає можливість для споживача використання унікальної опції – багатоканальності, при якій реалізується функція одночасної взаємодії страховика і брокера різними технічними можливостями (способами) у зручний для них час. Завдяки даним технологіям створюється можливість вибору спілкування через онлайн-ресурси чи через оф-лайн сервіси.

Основні тренди цифрових трансформацій у сфері страхування власників транспортних засобів нами згруповано та представлено на рисунку 1.



**Рис. 1. Основні тренди та можливості в сфері можливостей страхування власників транспортних засобів у 2022 році**

*Джерело: Узагальнено автором*

Умовою здійснення діяльності в сфері провадження страхування цивільно-правової відповідальності для власників транспортних засобів є членство їх у об'єднанні Моторне (транспортне) страхове бюро України (МТСБУ).

Моторне (транспортне) страхове бюро України в Україні виступає єдиним об'єднанням страховиків, що реалізують послуги обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності для власників наземних транспортних засобів в частині відшкодування шкоди, заподіяної третім особам. Компанія є неприбутковою і працює у відповідності із вимогами Закону України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів».

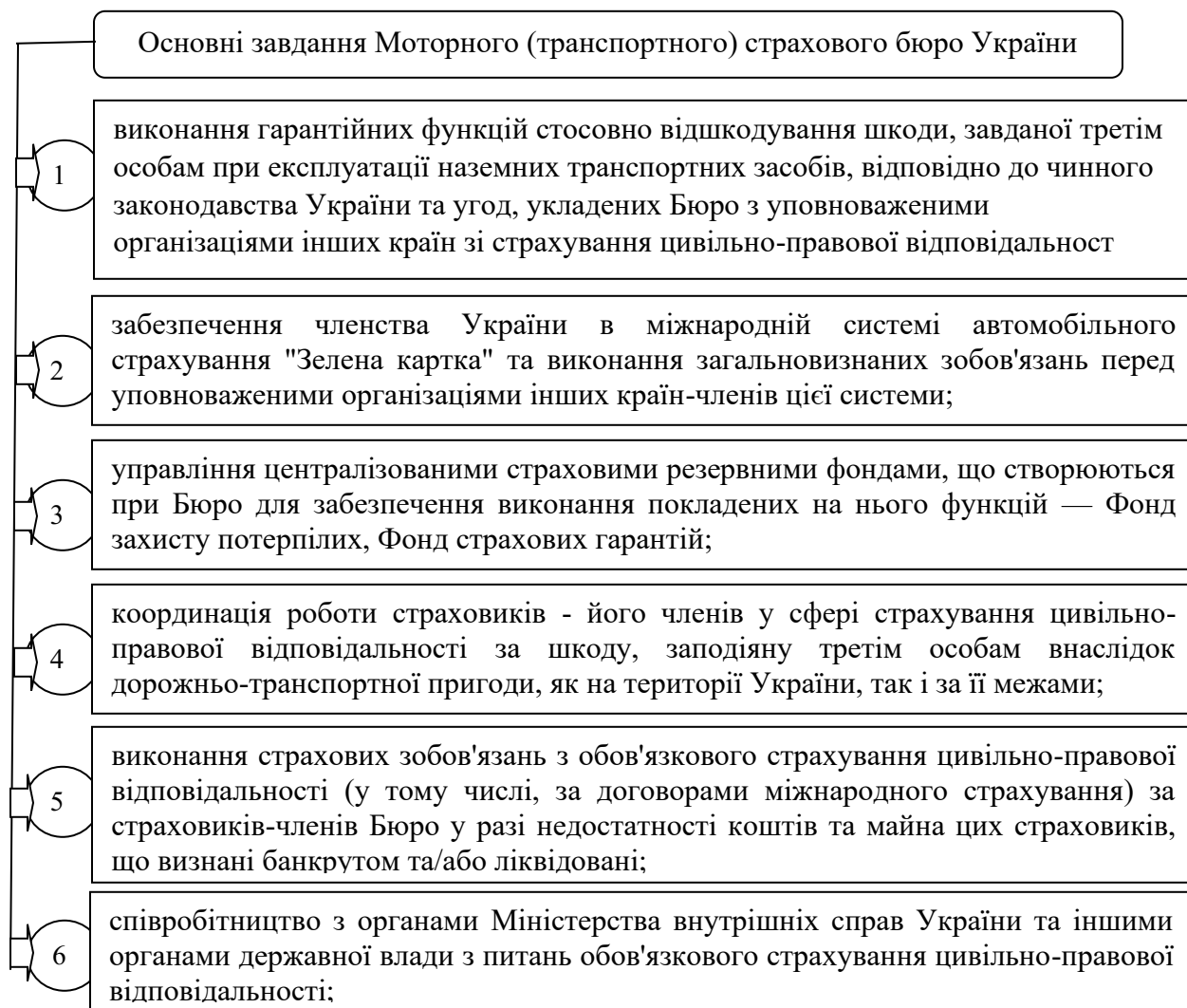
В Україні, до членів Моторного (транспортного) страхового бюро України входить 41 страхова компанія.

Основні завдання, які виконує МТСБУ нами представлено схематично на рисунку 2.

Реалізуючи функцію членства України в Міжнародній системі «Зелена Карта» забезпечується для її учасників та користувачів компетентна інформація та реалізуються відповідні дії із питань по відшкодуванню завданої з вини водія-нерезидента шкоди. Тому, при виїзді за кордон під час планування поїздки до країн членів Міжнародної системи власним транспортним засобом необхідно отримати міжнародний страховий сертифікат «Зелена карта». Під час настання страхового випадку у якійсь із країн, що входить у склад Міжнародної системи діє Національне бюро, яке регулює процедуру виплати страхового відшкодування згідно із законодавством країни, на чий території сталося ДТП в частині обов'язкового страхування цивільної правової відповідальності.

Форма Міжнародного сертифікату «Зелена карта» є уніфікованою, а власне система функціонує у країнах в яких є обов'язковим автострахування цивільно-правової відповідальності для власників автомобілів, а також наявне Національне бюро під чію юрисдикцію входять вищезазначені страховики.

Інтенсивна діджиталізація в Україні сприяла переходу на автоматизовану систему обслуговування клієнтів через електронну систему «Зелена карта».



**Рис. 2. Основні завдання Моторного (транспортного) страхового бюро України**

*Джерело: Узагальнено автором на основі даних [2]*

Суспільство України є достатньо активним учасником цифрових трансформацій, та швидко адаптується до використання нового ресурсу. Так, за даними МТСБУ лише при введенні електронної системи «Зелена карта» за період з 1 по 6 вересня 2022 року було укладено електронних договорів міжнародного страхування понад 60%. Якщо загальна кількість договорів

міжнародного страхування «Зелена карта» у цей період становила 34 тис. штук, то із них 21 тисяча була укладена у електронній формі [3].

Ще із 1 вересня 2022 року компанії-повні члени МТСБУ із правом укладення договору Міжнародного страхування «Зелена карта» - їх є 12, мають можливість реалізувати електронне укладення таких договорів і представляти його у форматі pdf. Клієнту залишається лише роздрукувати електронний документ, оскільки при переміщенні через кордон, його наявність у паперовій формі є обов'язковою. До клієнта у електронній формі також надсилається пам'ятка - інструкція поведження водія при настанні страхового випадку. Наявність такого сертифікату є обов'язковим ще із 1953 року. Україна стала учасницею міжнародної системи страхування «greencard» у 1997 році. Форма міжнародного сертифікату «зелена карта» має в усіх країнах уніфіковану форму.

Це спрощує технологію цифрових трансформацій в системі страхування цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів.

Додатковим документом, який надходить замовнику електронного сертифікату «Зелена карта» надсилається європротокол, який також власним може роздрукувати заздалегідь.

У перспективі планується трансформування зобов'язання автовласників мати документ «Зелена карта» у паперовій формі, на можливість представляти його у цифровому форматі на будь-якому носії (телефон, планшет чи інше).

***Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі.*** Отже, варто зауважити, що майбутнє в системі страхової діяльності пов'язане із формуванням цифрової моделі співпраці між страховиком і страхувальником.

Важливо цілісно формувати та використовувати цифровий потенціал у системі діяльності страхових компаній, зокрема, в частині страхування цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів. Можливість віддаленої роботи та інтегрування штучного інтелекту у системі автоматизованого надання послуг через систему порталів самообслуговування

створює новий формат надання послуг.

Спрямування інвестиційних ресурсів на розробки цифрових платформ самообслуговування клієнтів сфери страхового бізнесу робить його конкурентоспроможним на вітчизняному ринку. Роботизована автоматизація процесів (RPA) сприяє не лише формуванню оптимальної собівартості послуги страхування, але і забезпечує комфортні умови отримання послуги для клієнтів.

Проривом стало використання штучного інтелекту в частині аналітичної оцінки доцільності укладання договору страхування, визначення величини ризиків та ефективності здійснення кожної операції. Віддалена робота із використанням штучного інтелекту спрощує процедуру розгляду справ і претензій в сфері обслуговування клієнтів та робить однотипні операції більш швидкими.

Навчання працівників обслуговувати клієнтів у системі цифрового формату є основним завданням сучасних страхових компаній. Цифрове мислення працівників сприяє інтенсивній цифровій трансформації компаній та визначають рівень технологічних змін в системі роботи.

Управління змінами стало основою в сучасній системі управління підприємством. Швидкість цифровізації компаній визначається вмінням реалізовувати технологію управління змінами. Підприємствам страхового бізнесу, в тому числі і у частині надання послуг цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів, важливо провести структурні зміни при інтегруванні цифрових технологій у виробничий процес надання послуг із інтегруванням штучного інтелекту у систему обслуговування клієнтів та аналітичної складової управління компанією.

## Література

1. Зміни в автострахованні водіїв. *HOTLINE.FINANCE*. Економічна правда. URL: <https://www.epravda.com.ua/news/2022/06/2/687749/> (дата звернення:

30.10.2022 р.)

2. МТСБУ. Загальна інформація. МТСБУ. URL: [https://mtsbu.ua/ua/about\\_us/general/](https://mtsbu.ua/ua/about_us/general/) (дата звернення: 02.11.2022 р.)

3. Електронна «Зелена картка» швидко завойовує популярність серед українських автовласників. Новини МТСБУ. МТСБУ. URL: <https://mtsbu.ua/ua/presscenter/news/169660/> (дата звернення: 03.11.2022 р.)

4. Шубенко І. А. Тенденції діджиталізації на страховому ринку України. *Бізнес Інформ*. 2020. №2. С. 273–279.

5. Цифрова трансформація страхової галузі. Чи достатньо швидко діють страховики? FORINSURER. URL: <https://forinsurer.com/news/22/08/10/41610> (дата звернення: 10.11.2022 р.)

6. Чвортко Л.А., Корнієнко Т.О. та Вінницька О.А. Цифровізація страхового бізнесу як дієвий важіль управління ризиками. *Sciences of Europe*. 2022. № 89. С. 7-11

7. Череп О.Г та Хмельовська А.В. Особливості розвитку вітчизняного страхового ринку як складової фінансового ринку. Напрями активізації страхової діяльності в умовах становлення цифрової економіки. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021, № 6, Том 2. С. 240-244.

8. Фостолович, В. А. (2022) Штучний інтелект в сучасному бізнесі: потенціал, сучасні тренди та перспективи інтегрування у різні сфери господарської діяльності і життєдіяльності людини. *Ефективна економіка*. №7 . URL: <http://eprints.zu.edu.ua/34376/> (дата звернення: 11.11.2022 р.)

## References

1. *HOTLINE.FINANCE*. Economic truth. (2022), “**Changes in auto insurance for drivers**”, available at: <https://www.epravda.com.ua/news/2022/06/2/687749/> (Accessed 30 October 2022).

2. MTIBU. (2022), “Motor (transport) insurance bureau of Ukraine. General information”, available at: [https://mtsbu.ua/ua/about\\_us/general/](https://mtsbu.ua/ua/about_us/general/) (Accessed 02 November 2022).

3. MTIBU. (2022), “The electronic "Green Card" is quickly gaining popularity among Ukrainian car owners”, available at:

<https://mtsbu.ua/ua/presscenter/news/169660/> (Accessed 02 November 2022).

4. Shubenko, I. A. (2020), “Digitization trends in the insurance market of Ukraine”, *Biznes Inform.* vol. 2, pp. 273–279.

5. FORINSURER. (2022), “Digital transformation of the insurance industry. Are insurers acting fast enough?”, available at: <https://forinsurer.com/news/22/08/10/41610> (Accessed 10 November 2022)

6. Chvertko L.A., Korniienko T.O. and Vinnytska O.A. (2022), “Digitization of the insurance business as an effective risk management lever”, *Sciences of Europe*, vol. 89, pp. 7-11.

7. Cherep O.H, and Khmelovska A.V. (2021), “Features of the development of the domestic insurance market as a component of the financial market. Directions for the activation of insurance activity in the conditions of the formation of the digital economy”, *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu*, vol. 6, pp. 240-244.

8. Fostolovych, V. (2022), “Artificial intelligence in modern business: potential, modern trends and prospects for integration into various spheres of economic activity and human life”, *Efektyvna ekonomika*, vol. 7, available at: <http://eprints.zu.edu.ua/34376/> (Accessed 11 November 2022)