

Міністерство освіти і науки України

Центральноукраїнський національний технічний університет

Економічний факультет

Кафедра історії, археології, інформаційної та архівної справи

«Допущено до захисту»
Завідувач кафедри ІАІАС
доктор історичних наук,
професор
Василь ОРЛИК
« ____ » _____ 2026 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти

на тему:

«Особливості документообігу та інформаційного забезпечення страхової компанії (на прикладі діяльності ПрАТ «Страхова компанія «АРКС»))»

Виконав: здобувач вищої освіти
IV курсу, групи ІС-22
ОПП «Інформаційна, бібліотечна та архівна
справа» спеціальності 029 «Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа»

ЧЕМЕРИС Анастасія Юріївна

« ____ » _____ 2026 р.

Науковий керівник:

кандидат педагогічних наук, доцент

_____ Олена КОЛОМІЄЦЬ

« ____ » _____ 2026 р.

Рецензент: завідувач відділу рідкісних та
цінних

видань КЗ «Обласна універсальна наукова
бібліотека ім. Д. І. Чижевського

_____ **Наталія ЗЕЛЕНСЬКА**

ЗМІСТ

ВСТУП	10
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОКУМЕНТООБІГУ ТА ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ У СФЕРІ СТРАХУВАННЯ	13
1.1. Документообіг та інформаційне забезпечення страхових компаній у контексті інвестиційної діяльності в науковій літературі	13
1.2. Методи дослідження	19
1.3. Джерельна база дослідження	20
РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ДІЯЛЬНОСТІ ПрАТ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРКС»	23
2.1. Історія створення страхової компанії	23
2.2. Основні напрями діяльності страхової компанії	26
2.3. Особливості фінансової діяльності страхової компанії	32
РОЗДІЛ 3. СИСТЕМА ДОКУМЕНТООБІГУ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ РЕСУРСІВ ПрАТ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРКС»	36
3.1. Організація документообігу в страховій компанії	36
3.1.1. Документообіг процесу укладання страхових договорів	40
3.1.2. Основні етапи документообігу при страхових випадках	43
3.2. Документаційне забезпечення діяльності компанії	45
3.3. Інформаційне наповнення офіційного вебсайту ПрАТ «Страхова компанія «АРКС»	48
3.4. Шляхи вдосконалення інформаційно-документаційної діяльності страхової компанії	54
ВИСНОВКИ	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ДЖЕРЕЛ	60
ДОДАТКИ	63

Вступ

Актуальність. У сучасних умовах розвитку економіки важливу роль відіграє ефективне управління інформацією та документами в діяльності підприємств і установ. Особливо це стосується страхових компаній, діяльність яких пов'язана з обробкою значної кількості документів, договорів, фінансових звітів та інформаційних даних. Раціональна організація документообігу сприяє підвищенню ефективності управління, швидкості обробки інформації та якості обслуговування клієнтів.

Розвиток цифрових технологій та впровадження електронного документообігу значно впливають на функціонування страхових компаній. Використання сучасних інформаційних систем дозволяє автоматизувати обробку документів, підвищити рівень контролю за їх виконанням, забезпечити надійне зберігання інформації та покращити комунікацію між підрозділами установи.

Однією з провідних страхових компаній на українському ринку є ПрАТ «Страхова компанія «АРКС» (далі – АТ «СК «АРКС»), яка активно впроваджує сучасні технології управління інформацією та вдосконалює систему документообігу. Дослідження особливостей організації документообігу та інформаційного забезпечення цієї компанії є актуальним, оскільки дозволяє проаналізувати ефективність використання інформаційних ресурсів, визначити існуючі проблеми та запропонувати напрями їх удосконалення.

Таким чином, актуальність теми кваліфікаційної роботи зумовлена необхідністю дослідження організації документообігу та інформаційного забезпечення страхової компанії в умовах цифровізації економіки та зростання вимог до швидкості й якості обробки інформації.

Мета кваліфікаційної роботи: дослідити особливості організації документообігу та інформаційного забезпечення діяльності ПрАТ «Страхова компанія «АРКС», а також визначити напрями їх удосконалення.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі завдання:

1. Визначити теоретичні та методологічні основи організації документообігу та інформаційного забезпечення у сфері страхування.
2. Дослідити історію створення та розвитку страхової компанії.
3. Проаналізувати основні види послуг та напрями діяльності компанії.
4. Розглянути організаційну структуру установи.
5. Дослідити систему документообігу в установі.
6. Проаналізувати інформаційне забезпечення діяльності компанії.
7. Запропонувати шляхи удосконалення інформаційного забезпечення та системи документообігу.

Об’єкт дослідження: діяльність ПрАТ «Страхова компанія «АРКС».

Предмет дослідження: організація документообігу та інформаційного забезпечення в ПрАТ «Страхова компанія «АРКС».

Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості їх використання для вдосконалення процесу інформаційного забезпечення та системи документообігу страхових установ.

Методи дослідження. У роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, зокрема: аналіз і синтез – з метою вивчення теоретичних основ організації документообігу; порівняльний метод – для аналізу особливостей документообігу страхових компаній; системний підхід – для дослідження інформаційного забезпечення діяльності досліджуваної установи; узагальнення – для формулювання висновків і рекомендацій.

Структура та зміст кваліфікаційної роботи підпорядкована меті та завданням дослідження і складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків та списку використаної літератури. Обсяг основного тексту – 50 стор.; список використаних джерел та літератури складає 37 найменувань, 3 рис., 5 додатків.

У вступі підтверджено актуальність представленої теми, визначено об’єкт, предмет, мету та завдання дослідження.

У першому розділі здійснено аналіз наукових публікацій стосовно документообігу у сфері страхування; представлено методи дослідження,

окреслено джерельну базу кваліфікаційної роботи.

У другому розділі досліджено історію створення та розвиток страхової компанії «АРКС», визначено її основні напрями діяльності та особливості фінансового управління. Оцінено ефективність внутрішніх процесів та фінансову стабільність компанії.

У третьому розділі висвітлено організацію документообігу та інформаційних ресурсів у АТ «СК «АРКС», зокрема процеси укладання договорів та врегулювання страхових випадків. Проаналізовано інформаційне наповнення вебсайту та визначено шляхи вдосконалення інформаційно-документаційної діяльності для підвищення ефективності та якості обслуговування клієнтів.

У висновках узагальнено результати дослідження, представлено теоретичні та практичні підсумки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОКУМЕНТООБІГУ ТА ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ У СФЕРІ СТРАХУВАННЯ

1.1. Документообіг та інформаційне забезпечення страхових компаній у контексті інвестиційної діяльності в науковій літературі

У сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства ефективна організація документообігу та інформаційного забезпечення є важливою складовою діяльності будь-якої установи. Особливо актуальним це питання є для страхових компаній, діяльність яких пов'язана з обробкою великої кількості документів, укладанням страхових договорів, веденням фінансової звітності та обробкою інформації про клієнтів і страхові випадки.

У науковій літературі значна увага приділяється дослідженню теоретичних і практичних аспектів організації документообігу, управління інформаційними ресурсами та впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність організацій. Вчені розглядають питання класифікації документів, організації руху документів в установах, використання електронного документообігу, а також забезпечення ефективного інформаційного обміну між структурними підрозділами.

Особливе місце у наукових дослідженнях займає проблема вдосконалення документообігу в страхових компаніях, оскільки специфіка їх діяльності передбачає високий рівень інформаційної взаємодії з клієнтами, партнерами та державними органами. У зв'язку з цим у наукових працях розглядаються питання оптимізації інформаційних потоків, автоматизації обробки документів та впровадження електронних систем управління документами.

Так, О. Плужник, Д. Березанська, Д. Коцур розглядають актуальну проблему оптимізації обробки документів в сучасних організаціях шляхом впровадження інформаційних систем, що забезпечують автоматизацію документообігу та підвищення ефективності управління. Автори аргументують важливість автоматизації як чинника підвищення швидкості обробки документальної інформації, зниження витрат та поліпшення якості управлінських процесів. Проведено детальний аналіз існуючих інформаційних технологій і систем, що застосовуються для автоматизації обробки документів, з оцінкою їхніх функціональних можливостей, переваг і обмежень у практичній діяльності установ. Особлива увага приділена впливу автоматизації на продуктивність організацій, оптимізацію робочих процесів і управління ресурсами. Також ідентифіковано основні виклики при впровадженні інформаційних систем, зокрема технічні та організаційні бар'єри, потребу у навчанні персоналу та інтеграції рішень [18].

Детально досліджує сутність ключових понять «документ» та «документообіг» Микитенко Н., визначаючи особливості формування і функціонування систем електронного документообігу в умовах сучасної інформатизації. Автор аналізує природу та можливості цих систем, окресливши роль електронних документів як базового елементу цифрового документообігу, та надає визначення поняттю електронного документа. Дослідження містить огляд найпоширеніших систем електронного документообігу, що представлені на вітчизняному ринку, з розподілом їх на дві групи за функціональними можливостями. У статті висвітлено функціональні можливості таких систем, які забезпечують автоматизацію основних процесів обробки та управління документами — від створення й редагування до зберігання й доступу. Отримані результати мають практичне значення для фахівців з документознавства та ІТ-менеджерів, оскільки надають теоретичні та прикладні засади впровадження електронного документообігу в корпоративному середовищі, зокрема в умовах цифрової трансформації бізнес-процесів [15].

Наукова праця Д. Тарасенка висвітлює питання впровадження електронного документообігу в компаніях, виділено роль ЕДО у оптимізації управлінських процесів. Автор аналізує, як впровадження систем ЕДО сприяє вдосконаленню обробки, зберігання та передачі документів на різних етапах їх життєвого циклу – від створення до архівування, що дозволяє підвищити ефективність управлінських процесів та оперативність прийняття рішень. Особлива увага приділяється проблемам оптимізації: інформаційній безпеці, інтеграції з іншими ІТ-системами, стандартизації та правовому регулюванню. Стаття пропонує також практичні рекомендації щодо використання передових механізмів електронного підпису та автоматизованих маршрутів затвердження документів, що можуть значно зменшити витрати часу, підвищити контроль за рухом документів і зміцнити захист від несанкціонованого доступу. Практичне значення отриманих результатів полягає в можливості їх використання менеджерами, ІТ-фахівцями та адміністраторами систем для підвищення ефективності управління компанією в умовах цифровізації [29].

У статті І. Матієнко-Зубенко досліджується значення електронного документообігу як ключового елементу ефективної діяльності сучасних бізнес-структур. Автор зазначає, що перехід від традиційного паперового документообігу до цифрових форматів стає необхідним чинником підвищення оперативності, прозорості та інформаційної взаємодії в організаційних процесах підприємств. Електронний документообіг розглядається як складова системи управління, що забезпечує швидкий обмін даними, зниження витрат на обробку документів та підвищення якості прийняття управлінських рішень. У роботі аналізуються основні переваги використання цифрових технологій у документообігу, серед яких автоматизація потоків документів, інтеграція з інформаційними системами підприємства та підвищення безпеки інформації. Зокрема, підкреслюється роль електронного документообігу у зміцненні конкурентоспроможності бізнес-структур в умовах цифрової трансформації та пост-воєнного відновлення економіки України [14].

Сучасні підходи до діджиталізації документообігу як складової ефективного управління в господарюючих суб'єктах під впливом глобальної цифрової трансформації розглянуто у науковій публікації Т. Королюк, Н. Рапа. Проаналізовано нормативно-правове регулювання електронного документообігу в Україні, встановлено законність та умови використання електронних документів у діяльності підприємств. Автори систематизують основні переваги цифрового документообігу – зокрема суттєве скорочення загального часу обробки документів, зменшення фінансових витрат і підвищення якості управлінських рішень – а також окреслюють його недоліки та обмеження. В роботі досліджено особливості внутрішнього та зовнішнього електронного документообігу, узагальнено послідовність переходу до цифрової системи, проаналізовано найбільш поширені системи документального забезпечення в Україні, а також визначено показники для оцінювання ефективності їх впровадження, що надає практичні орієнтири для оптимізації документообігу в організаціях [12].

Андренко О., Солодовнік О. аналізують практичні та методичні аспекти організації ефективної системи електронного документообігу в сучасних умовах цифрової трансформації бізнес-процесів. Зазначається, що розвиток електронного документообігу є важливою складовою підвищення оперативності інформаційних потоків та управлінських рішень у підприємствах і організаціях. Дослідження охоплює інтеграцію сучасних інформаційних технологій, що забезпечують створення, обробку, зберігання та передачу документів без використання паперових носіїв, що значно підвищує ефективність робочих процесів. Автори окреслюють ключові принципи побудови системи електронного документообігу, її структурні складові, а також визначають основні переваги, серед яких оптимізація часу, зниження витрат на обробку документів та покращення якості управління [1].

У статті К. Рябикіної, Н. Рябикіної та О. Короленка «Організація документообігу на підприємстві» досліджуються особливості побудови ефективної системи документообігу на сучасних підприємствах. Автори

аналізують внутрішні та зовнішні процеси обігу документів, звертають увагу на автоматизацію, електронний документообіг та оптимізацію управлінських процедур. Стаття містить рекомендації щодо підвищення ефективності управління документами, забезпечення їхньої достовірності та збереження інформаційної безпеки на підприємстві [27].

У науковій праці Н. Капітаненка «Правове забезпечення електронного документообігу» розглянуто сучасні правові засади організації та функціонування електронного документообігу в Україні. Автор аналізує нормативно-правові акти, що регулюють електронні документи та цифрові підписи, визначає ключові правові проблеми та ризики, пов'язані з електронним обміном інформацією, а також пропонує шляхи удосконалення законодавчого забезпечення для підвищення ефективності та безпеки електронного документообігу [11].

Інвестиційна діяльність страхової компанії є ключовим напрямом забезпечення її фінансової стійкості та ефективного управління ризиками. Наукові дослідження, зокрема Яворської Т. В. та Войтович Л. М. показують, що ефективне планування та реалізація інвестиційних стратегій у страхових компаніях тісно пов'язані з організаційними процесами та інформаційним забезпеченням діяльності. Авторами проаналізовано економічну сутність інвестиційної діяльності страховиків і її значення для забезпечення фінансової стійкості, платоспроможності та довгострокового розвитку страхових компаній [31].

У науковій статті Мілошевич Н.В. розглянуто особливості інвестиційної діяльності страхових компаній в Україні в умовах трансформації національної економіки. Проаналізовано основні напрями та інструменти інвестування страхових резервів, визначено роль інвестиційної діяльності у забезпеченні фінансової стійкості та платоспроможності страхових компаній. Авторкою охарактеризовано чинники, що впливають на ефективність інвестиційної політики страховиків, а також окреслено проблеми та перспективи розвитку інвестиційної діяльності страхових компаній в Україні [16].

Теоретичні та практичні аспекти інвестиційної діяльності страхових компаній як важливої складової їх фінансової стійкості та розвитку досліджено у науковій публікації Братюка В. П. та Бошинди І. М. [4].

У статті Гудзинської Л. Ю. та Грипи В. А. проаналізовано інвестиційну діяльність страхових компаній України в умовах воєнного стану, що є важливим для розуміння трансформацій фінансового сектору під впливом екстремальних зовнішніх факторів. Автори досліджують сутність інвестиційної діяльності страховиків, узагальнюють існуючі підходи до її визначення та пропонують власну інтерпретацію поняття у контексті сучасних викликів. [6].

Результати представлених досліджень мають практичну та теоретичну цінність, оскільки вони можуть бути використані для вдосконалення інвестиційної політики страхових компаній, розробки стратегій управління активами та підвищення конкурентоспроможності на ринку страхових послуг.

У АТ «СК «АРКС» документообіг і система інформаційного управління виконують важливу роль у контролі фінансових потоків, обліку страхових премій та управлінні резервами, що безпосередньо впливає на можливості компанії інвестувати в різні фінансові інструменти. Сучасні інформаційні системи дозволяють оперативно обробляти дані про укладені договори, настання страхових випадків та фінансові виплати, що забезпечує прозорість, точність і своєчасність формування інвестиційних рішень.

Особливості документообігу та інформаційного забезпечення в «АРКС» створюють основу для ефективного управління інвестиційною діяльністю, зменшення ризиків і підвищення фінансової стабільності компанії, що підтверджує взаємозв'язок між організаційними процесами та інвестиційною політикою у страхових установах.

Аналіз наукової літератури дає можливість узагальнити існуючі підходи до організації документообігу та інформаційного забезпечення страхових компаній, визначити основні проблеми в цій сфері та окреслити напрями їх подальшого вдосконалення.

1.2. Методи дослідження

У кваліфікаційній роботі використано комплекс методів, що дозволяє всебічно дослідити особливості документообігу та інформаційного забезпечення досліджуваної страхової компанії. Так, методи аналізу і синтезу застосовувалися з метою вивчення теоретичних основ організації документообігу, систематизації наукових підходів та виділення ключових принципів побудови ефективних процесів обміну документами. Водночас було застосовано аналіз наукової та нормативної літератури, що охоплює законодавчі акти України щодо страхування, електронного документообігу та інформаційних технологій, а також сучасні наукові публікації з організації документообігу на підприємствах. З метою вивчення внутрішніх процесів компанії проведено документальний аналіз регламентів, інструкцій і структурних схем документообігу.

Метод спостереження дозволив виявити особливості обробки страхових документів, врегулювання страхових випадків та ведення клієнтської бази. Для формування узагальнених висновків на основі аналізу окремих фактів і практичних прикладів використовувалися такі методи, як індукція та дедукція.

Порівняльний метод було застосовано для зіставлення традиційних і цифрових підходів до організації інформаційної діяльності страхових компаній, для всебічного вивчення особливостей електронного й паперового документообігу.

У процесі дослідження інформаційної діяльності страхової компанії як цілісної системи взаємопов'язаних елементів важливим є також системний підхід.

Метод узагальнення було використано для формування висновків і визначення напрямів удосконалення цифровізації інформаційної діяльності.

Також було використано описовий метод, що дав змогу охарактеризувати сучасний стан цифрових сервісів і технологій у діяльності АТ «СК «АРКС».

У роботі було використано низку спеціальних методів дослідження належать, зокрема, інформаційно-аналітичний метод уможливив всебічно

проаналізувати цифрові інформаційні ресурси, онлайн-сервіси та електронні платформи АТ «СК «АРКС».

Контент-аналіз було застосовано для дослідження наповнення офіційного вебсайту та цифрових каналів комунікації компанії; структурно-функціональний метод – для вивчення структури інформаційної інфраструктури та функціональних можливостей онлайн-сервісів.

Інформація від співробітників компанії збиралася за допомогою опитувань та інтерв'ю, що дало змогу оцінити ефективність існуючих процедур і потребу в автоматизації.

Методи моделювання та прогнозування дозволяють визначити оптимальні шляхи підвищення швидкості обробки документів, зменшення помилок та забезпечення інформаційної безпеки.

Застосування зазначених методів забезпечило комплексність і обґрунтованість дослідження, а також сприяло досягненню поставленої мети кваліфікаційної роботи.

1.3. Джерельна база дослідження

Джерельну базу кваліфікаційної роботи становить комплекс різномірних джерел, які умовно можна поділити на кілька груп відповідно до їх змісту та функціонального призначення.

Першу групу складають нормативно-правові акти та офіційні документи, що регулюють діяльність страхових компаній і процеси цифровізації в Україні. До них належать закони України, постанови Кабінету Міністрів України, нормативні документи Національного банку України, а також акти, що визначають правові засади електронного документообігу, захисту інформації та використання інформаційно-комунікаційних технологій.

Другу групу джерел утворюють наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених, присвячені проблемам цифровізації, інноваційного розвитку організацій, управління інформаційними ресурсами, а також функціонуванню

електронних сервісів у сфері послуг. Це монографії, наукові статті у фахових виданнях, матеріали науково-практичних конференцій, що слугували теоретико-методологічною основою дослідження.

До третьої групи належать інформаційні ресурси страхової компанії «АРКС», зокрема офіційний вебсайт [32], електронні сервіси [33; 35], публічні звіти, інформаційні матеріали та електронні документи, які відображають практичні аспекти цифровізації та впровадження онлайн-послуг у діяльності компанії.

Окрему групу джерел становлять нормативні документи досліджуваної установи Свідectво про реєстрацію ПрАТ «СК «АРКС», (Додаток А); Перелік фінансових послуг (Додаток В); Порядок обробки персональних даних споживачів та дії страховика щодо їх захисту (Додаток Г).

Зазначена джерельна база забезпечила комплексний підхід до дослідження, дала змогу поєднати теоретичні положення з аналізом практичного досвіду та обґрунтувати висновки кваліфікаційної роботи.

Висновки до Розділу 1. Ефективний документообіг та належне інформаційне забезпечення є базовими складовими функціонування страхових компаній, особливо в контексті їх інвестиційної діяльності. Якість організації інформаційних потоків безпосередньо визначає оперативність, обґрунтованість і результативність управлінських та інвестиційних рішень. Сучасні наукові підходи акцентують увагу на необхідності цифровізації документообігу, автоматизації обробки інформації та впровадженні інтегрованих інформаційних систем.

Методичний інструментарій дослідження, що базується на поєднанні загальнонаукових і спеціальних методів, забезпечує комплексне розуміння процесів організації документообігу та інформаційного забезпечення в страхових компаніях. Використання системного підходу дозволяє розглядати ці процеси як цілісну структуру, взаємопов'язану з інвестиційною діяльністю.

Різноманітність і наукова цінність джерельної бази, що включає нормативно-правові акти, наукові публікації та аналітичні матеріали, формує

надійне підґрунтя для теоретичних узагальнень і подальших прикладних досліджень.

Узагальнення теоретичних положень підтверджує важливість вдосконалення документообігу та інформаційного забезпечення як ключового чинника підвищення ефективності інвестиційної діяльності страхових компаній.

РОЗДІЛ 2

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ДІЯЛЬНОСТІ ПрАТ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРКС»

2.1. Історія створення страхової компанії

Страхова компанія «АРКС» є однією з провідних страхових компаній України, яка здійснює діяльність у сфері ризикового страхування. Компанія має значний досвід роботи на страховому ринку та входить до числа лідерів галузі за обсягами страхових премій, рівнем фінансової надійності та якістю страхових послуг. Сучасна структура компанії сформувалася в результаті тривалого процесу розвитку та трансформації кількох страхових організацій, що функціонували на українському ринку з середини 1990-х років.

Початковим етапом формування сучасної страхової компанії «АРКС» стало створення у 1994 році страхової компанії «Веско». Основною діяльністю цієї компанії було здійснення різних видів страхування, за винятком страхування життя. Компанія спеціалізувалася на класичному майновому страхуванні, комплексному обслуговуванні корпоративних клієнтів, банківському страхуванні, страхуванні автотранспорту, вантажів і багажу, а також страхуванні від нещасних випадків. У процесі розвитку компанія сформувала широку мережу регіональних представництв, яка налічувала близько 40 підрозділів по всій території України, що сприяло розширенню доступу клієнтів до страхових послуг та підвищенню рівня обслуговування [32].

Наступним важливим етапом стало створення у 2001 році страхової компанії «Український страховий Альянс». Основною сферою діяльності цієї компанії було надання послуг у сфері обов'язкового та добровільного ризикового страхування. Важливою особливістю функціонування компанії була її співпраця з банківським сектором, зокрема з АКІБ «Укрсиббанк». На той момент 51 % акцій банку контролювала міжнародна фінансова група BNP

Paribas. Завдяки такій співпраці страхові послуги компанії стали доступними у більш ніж 1000 відділеннях банку по всій території України, що сприяло значному розширенню клієнтської бази та підвищенню популярності страхових продуктів [34].

Важливим етапом розвитку стало входження на український страховий ринок у 2007 році міжнародної страхової групи АХА. У межах стратегії розширення своєї присутності у країнах Центральної та Східної Європи група АХА придбала страхові компанії «Веско» та «Український страховий Альянс». У результаті їх об'єднання була створена нова страхова компанія «АХА Страхування», яка стала частиною міжнародної фінансової групи. Входження до складу великої міжнародної страхової корпорації сприяло впровадженню сучасних стандартів управління, нових страхових технологій, а також підвищенню рівня довіри клієнтів до компанії [3].

Подальший розвиток компанії відбувався шляхом розширення спектра страхових послуг. Так, у 2013 році була створена компанія «АХА Страхування Життя», що дозволило групі працювати не лише у сфері ризикового страхування, але й у сегменті страхування життя.

У 2018 році міжнародна страхова група АХА прийняла стратегічне рішення про вихід з українського страхового ринку. У зв'язку з цим акції компанії були придбані канадською фінансовою групою Fairfax Financial Holdings – однією з найбільших інвестиційно-страхових груп світу. Відповідно до умов угоди, протягом певного періоду компанія продовжувала функціонувати під брендом АХА. У 2019 році було проведено офіційний ребрендинг, у результаті якого компанія отримала нову назву – ARX. Зміна бренду стала важливим етапом розвитку компанії та символізувала початок нового етапу її діяльності на українському страховому ринку.

На сучасному етапі страхова компанія «АРКС» активно розвиває страхові продукти та впроваджує інноваційні підходи до обслуговування клієнтів. Основними напрямками діяльності компанії є страхування автотранспорту, зокрема страхування КАСКО, медичне страхування, страхування майна,

туристичне страхування, а також інші види добровільного та обов'язкового страхування.

За результатами діяльності за перший квартал 2024 року обсяг валових страхових премій компанії ARX перевищив 946 млн грн. Завдяки таким показникам компанія входить до трійки лідерів українського ринку ризикового страхування за обсягами зібраних страхових премій [35].

Після початку повномасштабного вторгнення рф в Україну у 2022 році компанія адаптувала свою діяльність до нових умов функціонування економіки. Зокрема, було запроваджено нові страхові продукти, пов'язані зі страхуванням воєнних ризиків. У вересні 2023 року компанія впровадила послугу страхування майна від воєнних ризиків, що дозволяє підприємствам мінімізувати фінансові втрати у разі пошкодження або знищення майна внаслідок бойових дій, а також сприяє залученню додаткових інвестицій і кредитних ресурсів для розвитку бізнесу.

Окрім основної діяльності, компанія «АРКС» активно бере участь у соціальних та благодійних ініціативах. Так, у квітні 2020 року, на початку пандемії COVID-19 в Україні, компанія надала благодійну допомогу у розмірі 300 тис. грн на закупівлю засобів індивідуального захисту для медичних працівників Київської міської лікарні № 9. Після початку повномасштабної війни компанія спрямувала значні фінансові ресурси на підтримку українського суспільства та обороноздатності держави. Зокрема, було перераховано 1 млн доларів США для допомоги українцям через Червоний Хрест, а також 7,6 млн грн на підтримку Збройних Сил України. Загалом за період повномасштабної війни компанія спрямувала понад 56 млн грн на підтримку ЗСУ.

Крім того, у червні 2024 року компанія надала благодійну допомогу у розмірі 500 тис. грн реабілітаційному центру Superhumans, який займається відновленням та протезуванням військових і цивільних осіб, що постраждали внаслідок війни.

Повна офіційна назва компанії – Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «АРКС». Скорочене найменування – АТ «СК «АРКС».

Місце знаходження: м. Київ, вул. Іллінська, буд.8. Свідоцтво про реєстрацію фінансової установи від 2009 р. (Додаток А).

2.2. Основні напрями діяльності страхової компанії

Страхові компанії здійснюють кілька основних видів діяльності, кожен з яких спрямований на захист від конкретних ризиків. Ось найважливіші з них:

1. *Страхування життя.* Це довгостроковий вид страхування, який забезпечує виплату коштів у разі смерті застрахованої особи або дожиття до певного віку. Також може включати накопичення коштів. Людина укладає договір страхування на 20 років, і якщо щось трапляється – родина отримує виплату.

2. *Медичне страхування.* Забезпечує покриття витрат на лікування, діагностику, операції, медикаменти. У країнах із розвиненою системою охорони здоров'я воно часто є обов'язковим або частиною соцпакету. Страховка покриває вартість стаціонарного лікування у приватній клініці.

3. *Автомобільне страхування.* Найпоширеніший вид – обов'язкове страхування цивільної відповідальності (ОСЦПВ). Також є КАСКО – добровільне страхування самого авто від пошкодження, викрадення, стихійних лих тощо.

4. *Майнове страхування.* Захищає нерухомість, обладнання, техніку, сільськогосподарську продукцію, вантажі тощо від пожеж, затоплень, крадіжок, стихійних лих.

5. *Страхування відповідальності.* Це страхування на випадок, якщо застрахована особа завдасть шкоди третім особам. Дуже важливе для бізнесу, лікарів, будівельників. Якщо лікар зробить помилку, страхова покrije збитки пацієнту.

6. *Туристичне страхування.* Страхування подорожуючих – медична допомога за кордоном, компенсація при втраті багажу, скасуванні рейсу тощо.

7. Пенсійне страхування. Добровільне накопичення коштів для забезпечення гідної старості. Часто реалізується через недержавні пенсійні фонди або страхові компанії.

Ці всі види діяльності можуть поєднуватися в межах однієї компанії (особливо в універсальних страховиків), або ж компанія спеціалізується на окремому напрямку – наприклад, лише на медичному чи автострахуванні.

Страхова компанія «АРКС» пройшла тривалий шлях розвитку, трансформувавшись із національної страхової компанії у частину міжнародної фінансової групи та зайнявши вагоме місце на страховому ринку України. Завдяки впровадженню сучасних стандартів управління, розширенню спектра страхових продуктів та підвищенню якості обслуговування клієнтів компанія забезпечує стабільний розвиток та високий рівень довіри з боку страхувальників.

Важливим напрямом діяльності компанії є надання широкого спектра страхових послуг для різних категорій клієнтів. Зокрема, значну частку в структурі страхового портфеля займають страхові продукти, орієнтовані на фізичних осіб, що спрямовані на забезпечення фінансового захисту населення у разі настання страхових випадків.

У зв'язку з цим доцільно детальніше розглянути особливості страхових послуг, які компанія пропонує для фізичних осіб.

Страхові послуги для фізичних осіб. Серед страхових продуктів, що пропонуються компанією «АРКС» для приватних клієнтів, виділяють кілька основних категорій, кожна з яких спрямована на захист фінансових інтересів клієнтів та мінімізацію ризиків у різних життєвих ситуаціях.

Першою і найпоширенішою категорією є автострахування, до якого належать обов'язкове страхування цивільної відповідальності власників транспортних засобів (автоцивілка), добровільне страхування автомобілів (КАСКО) та міжнародний сертифікат «Зелена картка». Обов'язкове страхування цивільної відповідальності забезпечує компенсацію шкоди, завданої третім особам у разі дорожньо-транспортної пригоди, тоді як КАСКО дозволяє

відшкодовувати витрати на ремонт або відшкодування вартості автомобіля у разі його пошкодження, викрадення або інших непередбачуваних ситуацій.

Програма «Зелена картка» дозволяє страхувальнику здійснювати поїздки за кордон з правовим захистом у разі настання ДТП за межами України. Завдяки широкому спектру автострахових продуктів компанія ARX забезпечує комплексний захист водіїв і власників транспортних засобів [32].

Другим важливим напрямом є медичне страхування, яке компанія пропонує через такі програми, як «Медицина без меж», ARXiMed та Pro_Vita. Ці страхові продукти дозволяють клієнтам отримувати фінансову підтримку у випадку хвороби, травм або необхідності проведення лікувальних та діагностичних процедур. Медичне страхування покриває витрати на консультації лікарів, обстеження, стаціонарне та амбулаторне лікування, а також медичні послуги у приватних медичних закладах. Такий підхід забезпечує не лише фінансовий захист, але й можливість своєчасного доступу до високоякісних медичних послуг.

Третьою категорією є страхування життя та від нещасних випадків, яке реалізується через продукти «Бронезахист» та «Родинне коло». Страхування життя передбачає виплату страхових сум у разі настання непередбачуваних обставин, таких як смерть або важка хвороба застрахованої особи, що дозволяє забезпечити фінансову стабільність сім'ї та покрити витрати на лікування або реабілітацію. Програми страхування від нещасних випадків передбачають компенсацію у випадку травм, інвалідності або тимчасової втрати працездатності, забезпечуючи додатковий рівень фінансового захисту.

Четвертим напрямом є страхування майна, що охоплює квартири, приватні будинки та інші об'єкти нерухомості. Серед продуктів цієї категорії виділяють програми «Все включено» та «Залізний купол». Вони забезпечують фінансову компенсацію у разі пошкодження або втрати майна внаслідок пожежі, затоплення, стихійних лих, злочинних дій або воєнних ризиків. Особлива увага приділяється страхуванню майна від воєнних ризиків, що стало актуальним в умовах сучасних викликів для України. Завдяки цьому клієнти можуть не лише

захистити своє житло та цінне майно, але й отримати можливість швидко відновити його у разі пошкодження .

П'ятою категорією є інвестиційне страхування, яке поєднує елементи страхового захисту та фінансового інвестування. Програми інвестиційного страхування дозволяють клієнтам формувати накопичувальний капітал, що може бути використаний у майбутньому для задоволення фінансових потреб, одночасно отримуючи страхове покриття на випадок непередбачуваних подій. Цей продукт є ефективним інструментом для довгострокового фінансового планування та підвищення фінансової стабільності сімей [32].

Таким чином, компанія «АРКС» пропонує фізичним особам комплексний набір страхових послуг, що дозволяє захистити їхні автомобілі, здоров'я, життя та майно, а також сприяє накопиченню фінансових ресурсів. Різноманітність страхових продуктів та можливість індивідуального підбору програм відповідно до потреб клієнта забезпечують високий рівень довіри до компанії та підвищують конкурентоспроможність ARX на ринку страхових послуг.

Страхові послуги для бізнесу

Страхова компанія «АРКС» надає широкий спектр страхових послуг для корпоративних клієнтів, що дозволяє підприємствам та організаціям ефективно управляти ризиками та забезпечувати фінансову стабільність у разі настання страхових випадків. Діяльність компанії у цьому сегменті спрямована на комплексний захист активів бізнесу, управління професійними ризиками та зменшення фінансових втрат у різних сферах економічної діяльності.

Першим напрямом корпоративного страхування є автострахування та страхування майна підприємств. Автострахування включає комплексні програми страхування автопарків компаній, обов'язкове страхування цивільної відповідальності водіїв (ОСЦПВ) та добровільне страхування транспортних засобів (КАСКО). Це дозволяє підприємствам захистити свої транспортні засоби від дорожньо-транспортних пригод, викрадень, пошкоджень або дій третіх осіб. Страхування майна підприємств охоплює офісні, виробничі та складські приміщення, техніку, обладнання та товарні запаси. Програми страхування

майна забезпечують компенсацію у разі пожежі, стихійних лих, затоплення, крадіжки, а також воєнних ризиків, що є особливо актуальним у сучасних умовах діяльності бізнесу в Україні [32].

Другим напрямом є страхування відповідальності підприємств, яке охоплює цивільну та професійну відповідальність, відповідальність перед третіми особами та екологічні ризики. Такий вид страхування дозволяє зменшити фінансові наслідки правових претензій або збитків, завданих діяльністю компанії, забезпечуючи юридичний та фінансовий захист бізнесу. Це особливо важливо для підприємств, діяльність яких пов'язана з високим рівнем ризиків або взаємодією з великою кількістю контрагентів.

Третім напрямом є страхування сільськогосподарських культур та тварин, яке надає фінансовий захист аграрним підприємствам від втрат унаслідок несприятливих погодних умов, шкідників, хвороб, а також інших непередбачуваних обставин. Програми страхування сільськогосподарської продукції дозволяють забезпечити стабільність доходів фермерських господарств і підтримувати ефективне функціонування аграрного бізнесу навіть у разі природних катаклізмів [32].

Четвертим напрямом є страхування будівельно-монтажних робіт, залізничного транспорту та вантажів. Компанія ARX надає комплексні програми страхування будівельно-монтажних проектів, що покривають ризики пошкодження або втрати об'єктів під час будівництва, монтажу або транспортування. Страхування залізничного транспорту та вантажів забезпечує захист при перевезенні вантажів усіма видами транспорту, включно з мультимодальними перевезеннями, що дозволяє мінімізувати фінансові ризики підприємств, які займаються логістикою та торгівлею [33].

П'ятим напрямом є комплексні програми корпоративного страхування, що передбачають поєднання різних видів страхових послуг в одному пакеті. Такі програми дозволяють підприємствам отримати комплексний захист від основних ризиків, скоротити витрати на страхування та забезпечити більш ефективне управління фінансовими ресурсами. Комплексні програми включають

страхування майна, автотранспорту, відповідальності, фінансових ризиків та інших важливих аспектів діяльності підприємства, що сприяє стабільності та безпеці бізнесу.

Повний перелік фінансових послуг представлено у Додатку В.

Таким чином, корпоративні страхові продукти компанії «АРКС» забезпечують бізнесу надійний механізм управління ризиками, сприяють збереженню активів та формуванню стабільного фінансового середовища, що є ключовим фактором успішної діяльності підприємств у сучасних економічних умовах.

Партнерські програми. Компанія «АРКС» активно розвиває систему партнерських програм, що дозволяє значно розширити доступ клієнтів до страхових послуг, підвищити ефективність продажів та зміцнити позиції компанії на українському ринку. Основна мета таких програм полягає у створенні взаємовигідних відносин з банківськими установами, великими корпораціями та постачальниками, що дозволяє інтегрувати страхові продукти у різні сфери діяльності партнерів.

Особливу увагу компанія приділяє співпраці з провідними банками України, серед яких Укрсиббанк, ПриватБанк, ПУМБ, Правекс Банк, Креді Агріколь Банк, Радабанк, Юнекс Банк. Партнерство з фінансовими установами дозволяє реалізовувати страхові продукти безпосередньо через банківські канали, що забезпечує зручність для клієнтів та скорочує час оформлення полісів. Так, страхові послуги, включаючи автострахування, страхування життя та медичне страхування, можуть бути інтегровані у банківські програми кредитування, депозити та обслуговування карткових рахунків, що створює додаткову цінність для клієнтів.

Компанія також співпрацює з великими комерційними підприємствами та постачальниками, такими як ТОВ «АЛЛО» та ПП «Тойота-Україна», що дозволяє пропонувати страхові продукти безпосередньо клієнтам у точках продажу або в рамках корпоративних програм. Наприклад, при купівлі

автомобіля або техніки клієнт має можливість одразу оформити поліс страхування, що значно спрощує процес та підвищує зручність обслуговування.

Особливе значення мають партнерські програми з візовими центрами, які дозволяють оформлювати страхові послуги для подорожуючих та громадян, що виїжджають за кордон. Це включає медичне страхування, страхування подорожей та страхування від непередбачуваних ризиків під час перебування за межами України. Такі програми не лише розширюють клієнтську базу компанії, але й підвищують рівень довіри до бренду та зміцнюють його репутацію як надійного партнера.

Завдяки партнерським програмам компанія «АРКС» реалізує комплексний підхід до розвитку ринку страхових послуг, інтегрує страхові продукти у повсякденну діяльність клієнтів та забезпечує додаткові канали комунікації та продажів. Це сприяє підвищенню конкурентоспроможності компанії, зміцненню її позицій серед лідерів ринку та формуванню довгострокових взаємовигідних відносин з партнерами.

2.3. Особливості фінансової діяльності страхової компанії

Фінансова діяльність страхової компанії «АРКС» є ключовим елементом її функціонування та забезпечує стабільність, ефективність управління ризиками і розвиток страхових продуктів. Компанія реалізує широкий спектр фінансових операцій, що спрямовані на формування страхових премій, управління страховими резервами, здійснення страхових виплат та забезпечення високих фінансових результатів.

Особливості фінансової діяльності страхової компанії

Фінансова діяльність компанії «АРКС» характеризується комплексним підходом до управління ризиками та активами. Основними напрямками є збір страхових премій, інвестування страхових резервів, здійснення виплат за страховими подіями, а також аналіз фінансової ефективності та платоспроможності. Особливістю діяльності установи є поєднання класичного

страхового бізнесу з інноваційними інструментами управління ризиками, що дозволяє компанії адаптуватися до змін ринкових умов та підвищувати рівень довіри клієнтів [32].

Формування страхових премій. Страхові премії формуються на основі об'єктивної оцінки страхових ризиків, фінансових можливостей клієнта та специфіки страхового продукту. Премія є основним джерелом фінансування страхових резервів та визначає здатність компанії забезпечувати виплати у разі настання страхових подій. Компанія використовує аналітичні методики для розрахунку премій, враховуючи історію страхових випадків, статистику ризиків та актуальні ринкові тенденції. Такий підхід забезпечує фінансову стійкість компанії та можливість пропонувати конкурентні страхові продукти.

Страхові виплати та компенсації. Однією з основних фінансових функцій компанії є здійснення страхових виплат та компенсацій клієнтам. Це включає відшкодування збитків за автострахуванням, медичним страхуванням, страхуванням майна та життя, а також корпоративним страхуванням. Виплати здійснюються відповідно до умов укладених договорів та стандартів страхового ринку, що гарантує прозорість процесу та своєчасну фінансову підтримку страхувальників. Комплексний підхід до виплат дозволяє підвищити рівень задоволеності клієнтів і зміцнити репутацію компанії [32].

Управління страховими резервами. Управління страховими резервами є ключовим елементом фінансової стратегії компанії. Страхові резерви формуються за рахунок частини страхових премій і використовуються для забезпечення майбутніх страхових виплат. Компанія ARX здійснює ефективне планування та інвестування резервів, забезпечуючи їх ліквідність і збереження вартості. Управління резервами також включає регулярний аналіз ризиків та прогнозування потенційних страхових подій, що дозволяє підтримувати фінансову стабільність та платоспроможність компанії навіть у складних економічних умовах.

Фінансові результати діяльності компанії. Фінансові результати компанії «АРКС» формуються під впливом обсягу страхових премій, рівня

виплат за страховими випадками, ефективності управління резервами та інвестиційної діяльності. Компанія демонструє стабільний фінансовий розвиток, входячи до трійки лідерів українського ринку ризикового страхування за обсягами премій. Регулярний аналіз фінансових показників дозволяє керівництву приймати стратегічно обґрунтовані рішення, оптимізувати структуру страхових продуктів та підвищувати прибутковість компанії [34].

Схематичне зображення структури власності Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «АРКС» представлено у Додатку Б.

Аналіз показників діяльності компанії. Аналіз фінансових показників включає оцінку обсягу зібраних страхових премій, розмірів страхових виплат, рівня страхових резервів, рентабельності діяльності та платоспроможності. Компанія регулярно проводить внутрішній аудит та використовує аналітичні системи для оцінки ефективності управління фінансовими ресурсами. Такий системний підхід дозволяє виявляти тенденції розвитку ринку, прогнозувати ризики та своєчасно коригувати фінансову політику, що є важливим фактором стабільності та довгострокового розвитку ARX .

Таким чином, фінансові послуги та операції компанії «АРКС» є основою її ефективного функціонування та розвитку, забезпечують комплексний захист клієнтів і сприяють зміцненню позицій компанії на ринку страхових послуг в Україні.

Аналіз діяльності страхової компанії «АРКС» дозволяє зробити низку важливих висновків щодо її історії, основних напрямів діяльності та фінансової функціональності.

Історія створення компанії показує, що сучасна структура ARX сформувалася на базі кількох страхових організацій, які функціонували на українському ринку з середини 1990-х років, таких як «Веско» та «Український страховий Альянс». Вихід на ринок міжнародної страхової групи AXA та подальший продаж акцій канадській групі Fairfax Financial Holdings забезпечили компанії доступ до сучасних технологій управління, міжнародного досвіду та високих стандартів страхового обслуговування. Ребрендинг у 2019 році під

назвою ARX відзначив початок нового етапу розвитку компанії, спрямованого на зміцнення позицій на ринку України.

Основні напрями діяльності компанії охоплюють страхування для фізичних та юридичних осіб, а також реалізацію партнерських програм. Для приватних клієнтів пропонується автострахування, медичне страхування, страхування життя та від нещасних випадків, страхування майна та інвестиційні страхові продукти. Для корпоративних клієнтів компанія надає страхування майна та автотранспорту, страхування відповідальності, сільськогосподарських культур та тварин, будівельно-монтажних робіт, вантажів, а також комплексні програми корпоративного страхування. Партнерські програми компанії з банками, постачальниками та візовими центрами сприяють розширенню доступу до страхових продуктів, інтеграції послуг у різні сфери діяльності клієнтів та підвищенню рівня довіри до компанії.

Фінансова діяльність компанії характеризується стабільністю та ефективним управлінням ризиками. Страхові премії формуються на основі об'єктивної оцінки ризиків та ринкових показників, що забезпечує фінансову стійкість компанії. Система страхових виплат і компенсацій гарантує своєчасне відшкодування збитків страхувальникам. Ефективне управління страховими резервами, планування та інвестування коштів дозволяє компанії підтримувати ліквідність та платоспроможність.

Висновки до Розділу 2. Все вищезазначене дозволяє стверджувати, що досліджувана страхова компанія «АРКС» успішно поєднує історичний досвід, сучасні страхові технології та фінансову дисципліну, що забезпечує стабільний розвиток, високий рівень обслуговування клієнтів і надійний захист їхніх фінансових інтересів. Структурований підхід до діяльності та фінансового управління створює передумови для подальшого зміцнення позицій компанії на ринку страхових послуг України.

РОЗДІЛ 3

СИСТЕМА ДОКУМЕНТООБІГУ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ РЕСУРСІВ ПрАТ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРКС»

3.1. Організація документообігу у страховій компанії

Сучасна діяльність страхової компанії неможлива без ефективної організації документообігу та належного управління інформаційними ресурсами. У компанії «АРКС» документообіг і інформаційні процеси виконують ключову роль у забезпеченні прозорості, контролю за виконанням внутрішніх процедур, оперативного обслуговування клієнтів та взаємодії з партнерами.

Аналіз організації документообігу, інформаційного наповнення офіційного вебсайту компанії, а також визначення можливих шляхів вдосконалення інформаційно-документаційної діяльності дозволить оцінити ефективність внутрішніх процесів компанії та визначити перспективи підвищення якості обслуговування клієнтів і управління інформацією.

Ефективна організація документообігу є важливою складовою діяльності будь-якої страхової компанії, оскільки вона забезпечує належне оформлення, обробку, зберігання та передачу інформації, що виникає у процесі здійснення страхової діяльності. У АТ «СК «АРКС» документообіг охоплює сукупність процесів створення, реєстрації, опрацювання, передачі та архівування документів, пов'язаних із наданням страхових послуг, фінансовою діяльністю та взаємодією з клієнтами і партнерами.

Документообіг у компанії організовано відповідно до вимог чинного законодавства України у сфері страхування, бухгалтерського обліку та діловодства. Основними видами документів, що використовуються у діяльності страхової компанії, є страхові договори (поліси), заяви на страхування, акти огляду майна, документи щодо настання страхових випадків, фінансові

документи, внутрішні розпорядчі документи, а також звітність перед державними органами та регуляторами.

Процес документообігу в компанії починається з формування первинних документів. До таких документів належать заяви клієнтів на укладення договору страхування, анкети страхувальників, документи, що підтверджують об'єкт страхування, а також інші необхідні відомості. На основі поданої інформації оформлюється страховий договір або страховий поліс, який визначає умови страхування, права та обов'язки сторін, страхову суму та порядок виплати страхового відшкодування.

У разі настання страхового випадку оформлюється відповідний пакет документів, що включає заяву про страховий випадок, підтверджуючі документи (довідки, акти, протоколи), а також внутрішні документи компанії, які використовуються для аналізу ситуації та прийняття рішення щодо виплати страхового відшкодування.

Значну роль у діяльності страхової компанії відіграє електронний документообіг. Використання сучасних інформаційних систем дозволяє автоматизувати процеси обробки документів, забезпечує їх швидке передавання між структурними підрозділами та підвищує ефективність управління інформацією. Крім того, застосування електронних страхових полісів та онлайн-сервісів дає змогу клієнтам оформлювати страхові договори дистанційно, що значно спрощує процес взаємодії з компанією.

Документи, що створюються у процесі діяльності компанії, підлягають обов'язковій реєстрації, систематизації та зберіганню відповідно до встановлених правил. Частина документів зберігається в електронному вигляді у корпоративних інформаційних системах, тоді як важливі юридичні документи можуть зберігатися також у паперовому вигляді в архіві компанії. Така система забезпечує збереження інформації, контроль за рухом документів та можливість оперативного доступу до необхідних даних.

Організація документообігу у страховій компанії ґрунтується на поєднанні традиційних і сучасних електронних методів обробки документів. Це

сприяє підвищенню ефективності управління інформацією, оптимізації внутрішніх процесів компанії та забезпеченню якісного обслуговування клієнтів.

Організація документообігу у страховій компанії передбачає чітко структурований процес руху документів від їх створення до архівного зберігання. Ефективний документообіг забезпечує своєчасне опрацювання інформації, контроль виконання внутрішніх процедур та законодавчо регламентовану фіксацію операцій. Основні етапи руху документів можна умовно поділити на п'ять ключових стадій:

1. Створення та надходження документів. На цьому етапі формуються первинні документи, необхідні для здійснення страхових, фінансових або управлінських операцій. До таких документів належать: заяви та анкети страхувальників; договори та страхові поліси; фінансові документи (рахунки, акти виконаних робіт); внутрішні розпорядчі документи (накази, протоколи, інструкції).

Документи можуть надходити як у паперовому, так і в електронному форматі через офіційний сайт, електронну пошту або внутрішні системи компанії.

2. Реєстрація та облік документів. Після надходження всі документи підлягають обов'язковій реєстрації у внутрішніх інформаційних системах або журнальних формах обліку. На цьому етапі документ отримує унікальний реєстраційний номер, дату надходження та підрозділ, відповідальний за опрацювання. Це дозволяє контролювати рух документів, відстежувати строки виконання та запобігати втраті інформації.

3. Опрацювання та розподіл документів. На цьому етапі документи передаються відповідним структурним підрозділам компанії для виконання конкретних завдань: страхові поліси обробляються відділом страхування та андеррайтингом; заяви про страхові випадки – відділом врегулювання збитків; фінансові документи – бухгалтерією та фінансовим відділом; внутрішні розпорядчі документи – підрозділами управління та контролю.

Опрацювання включає перевірку достовірності, відповідність вимогам законодавства та внутрішнім стандартам компанії.

4. *Погодження та затвердження.* На цьому етапі документи проходять внутрішнє узгодження та затвердження відповідальними особами. Наприклад, фінансові звіти погоджуються керівництвом та головним бухгалтером; страхові поліси перевіряються андеррайтингом і підписуються уповноваженими представниками; внутрішні накази та протоколи затверджуються керівництвом структурного підрозділу або компанії в цілому. Етап особливо важливий для забезпечення юридичної та фінансової достовірності документів.

5. *Архівування та зберігання.* Після завершення всіх процедур документи передаються на зберігання. Частина документів зберігається в електронному вигляді у корпоративних системах, інші — у паперовому архіві відповідно до термінів, встановлених законодавством та внутрішніми правилами компанії. Архівування забезпечує збереження інформації, контроль доступу до неї та можливість використання у разі потреби, наприклад для звітності або перевірок.



Рис. 3.1. Основні етапи руху документів у страховій компанії «АРКС»

Таким чином, основні етапи руху документів у страховій компанії ARX формують ефективну систему документообігу, яка забезпечує своєчасну обробку та контроль інформації; дотримання законодавчих та внутрішніх вимог; підвищення оперативності роботи компанії та якості обслуговування клієнтів.

Поєднання паперових та електронних процесів дозволяє компанії швидко реагувати на потреби клієнтів та забезпечувати прозорість внутрішніх процедур.

3.1.1. Документообіг процесу укладання страхових договорів

Документообіг при укладанні страхового договору в компанії «АРКС» є ключовим елементом організації роботи з клієнтами та забезпечення належного оформлення страхових послуг. Ефективна система документообігу дозволяє гарантувати правильність оформлення договорів, своєчасність внесення даних до облікових систем, а також забезпечує прозорість і контроль процесу на всіх етапах.

Етапи документообігу:

1. Звернення клієнта – процес починається із запиту клієнта на страхування, який може бути здійснений як у відділенні компанії, так і через електронні канали (сайт, мобільний додаток, електронна пошта).

2. Підготовка страхового запиту – менеджер або спеціаліст з продажу фіксує дані клієнта, об'єкт страхування та бажані умови страхування у формі заявки або анкети.

3. Оформлення проєкту страхового договору – підрозділ, відповідальний за продажі, готує попередній договір із зазначенням умов страхування, страхових сум, франшизи та термінів дії.

4. Перевірка документів – перевіряються паспортні дані, документи на об'єкт страхування (транспортний засіб, нерухомість, медичні довідки), а також інші супровідні документи відповідно до виду страхування.

5. Узгодження та підписання договору – договір узгоджується з клієнтом, вносяться остаточні зміни за домовленістю. Після підписання обох сторін формується страховий поліс, який передається клієнту.

6. Реєстрація та архівування – договір та всі супровідні документи реєструються в обліковій системі компанії. Паперові та електронні копії

зберігаються відповідно до внутрішніх правил та чинного законодавства України щодо страхових документів.

Основні документи, що беруть участь у процесі:

- Заява або страхова анкета клієнта.
- Паспортні та ідентифікаційні документи.
- Довідки на об'єкт страхування (технічний паспорт авто, документи на нерухомість, медичні довідки).
- Проект страхового договору та поліс.
- Акти приймання-передачі документів (за потреби).

Звернемо увагу на особливості документообігу залежно від виду страхування. *Автострахування*: перевірка технічного паспорта, водійських прав, договору купівлі-продажу автомобіля. *Медичне страхування*: анкета здоров'я, медичні довідки, попереднє обстеження. *Страхування майна*: оцінка об'єкта, фотоматеріали, документи на власність та сертифікати безпеки.

7. Контроль і відповідальність. Відповідальними за документообіг є менеджери з продажу, юридичний відділ та архіваріус. Кожен етап документування контролюється для запобігання помилок, втрати або неправомірного використання документів. Електронні системи документообігу дозволяють підвищити швидкість обробки та точність даних.

Документообіг при укладанні страхового договору

Компанія ARX



Рис. 3.2. Документообіг при укладанні Страхового Договору

Документообіг при укладанні страхового договору є ключовим елементом організації роботи страхової компанії «АРКС» і має важливе значення для забезпечення ефективності, прозорості та правомірності всіх операцій. Його важливість визначається кількома аспектами:

По-перше, гарантія правильності та повноти оформлення договору. Документообіг забезпечує чітку фіксацію всіх умов страхування, страхових сум, термінів дії договору та особливих умов, що дозволяє уникнути помилок або непорозумінь між компанією та клієнтом. Це особливо важливо при укладанні комплексних страхових продуктів, таких як КАСКО, медичне страхування або корпоративні договори.

По-друге, забезпечення правової та фінансової безпеки. Систематизований документообіг дозволяє компанії вести облік договорів у відповідності до чинного законодавства України та внутрішніх стандартів. Це створює правові підстави для надання страхових послуг, здійснення страхових виплат і захисту інтересів обох сторін у разі спорів або перевірок.

По-третє, прискорення процесу обслуговування клієнта. Чітко організований документообіг скорочує час на підготовку, погодження та підписання страхового договору. Це підвищує оперативність обслуговування клієнтів та дозволяє зменшити адміністративне навантаження на співробітників компанії.

Важливими аспектами є контроль та відповідальність, адже документообіг передбачає послідовність передачі документів між підрозділами та визначення відповідальних осіб на кожному етапі. Це підвищує контроль за дотриманням процедур, дозволяє запобігати помилкам, втраті документів та забезпечує прозорість процесу.

Водночас відстеження документообігу дозволяє компанії накопичувати дані щодо укладених договорів, термінів їх дії, типів страхових продуктів та

обсягів премій. Це забезпечує можливість проведення аналітики та планування подальших стратегій розвитку компанії.

Таким чином, документообіг при укладанні страхового договору є не лише організаційною, а й стратегічною складовою діяльності компанії. Він забезпечує юридичну, фінансову та операційну безпеку, підвищує ефективність роботи з клієнтами та є основою для побудови прозорої та надійної системи страхування.

3.1.2. Основні етапи документообігу при страхових випадках

Документообіг при настанні страхового випадку в компанії «АРКС» є критично важливим для своєчасного та прозорого розгляду заяв клієнтів і виплат страхових компенсацій. Ефективна система документообігу дозволяє забезпечити контроль на всіх етапах процесу, мінімізувати помилки, прискорити прийняття рішень та підвищити довіру клієнтів до компанії.

Процес документообігу при настанні страхового випадку в компанії «АРКС» складається з кількох логічно пов'язаних етапів, що забезпечують ефективну обробку заяв клієнтів і своєчасне здійснення страхових виплат.

На першому етапі клієнт повідомляє про страховий випадок. Це може відбуватися за допомогою телефону, електронної пошти або через онлайн-сервіси компанії. Одночасно фіксується первинна інформація про обставини події, вид збитків та дані страхувальника.

Далі відбувається прийом та реєстрація заяви. Спеціаліст перевіряє наявність усіх необхідних даних, вносить заявку до внутрішньої системи документообігу та присвоює їй унікальний номер, що дозволяє відстежувати хід розгляду випадку на всіх етапах.

На наступному етапі здійснюється збір і перевірка документів, які підтверджують настання страхового випадку та розмір збитків. Для автострахування це можуть бути акти ДТП, поліцейські протоколи та фотографії ушкоджень; для медичного страхування – медичні довідки або лікарняні виписки; для страхування майна – оцінки майна, кошториси ремонту або

відновлення об'єкта. Паралельно проводиться перевірка достовірності наданих документів та відповідності умовам страхового договору.

Після цього відбувається оцінка збитків та формування висновку. Відповідальний підрозділ, наприклад експертна комісія або оцінювач, визначає суму компенсації і готує відповідний висновок, який передається на узгодження до керівника або фінансового відділу.

На основі підготовлених документів і висновків приймається рішення про виплату, що фіксується у внутрішньому документі або наказі компанії з визначенням суми та строків компенсації.

Далі здійснюється оформлення та виплата компенсації: фінансовий підрозділ готує документи для бухгалтерії, перераховує кошти на рахунок клієнта та фіксує факт виплати у системі.

Завершальним етапом є архівування та контроль. Усі документи зберігаються у паперовій та електронній формі відповідно до нормативних вимог та внутрішніх стандартів компанії. Документообіг вважається завершеним після реєстрації закритої справи, що дозволяє вести статистику страхових випадків та аналізувати ефективність обробки заяв.

Особливості документообігу включають використання специфічних форм та анкет для різних видів страхування, застосування електронних систем для прискорення обробки даних та розподіл контролю і відповідальності між менеджерами, експертами, фінансовим відділом і архіваріусом. Такий підхід забезпечує багаторівневу перевірку процесу та прозорість у роботі компанії.

Документообіг при настанні страхового випадку

Компанія ARX

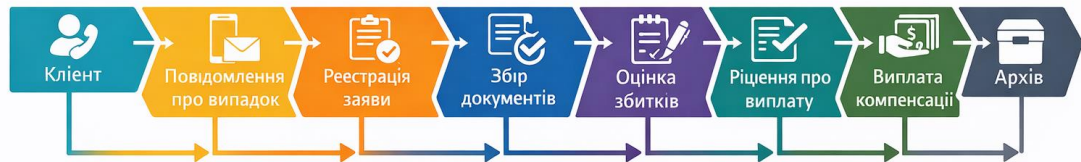


Рис. 3.3. Алгоритм документообігу в страхових випадках

3.2. Документаційне забезпечення діяльності компанії

Документообіг у досліджуваній страховій компанії включає широкий спектр документів, які використовуються для організації діяльності, управління ризиками, фінансової звітності та комунікації з клієнтами і партнерами.

Всі документи можна класифікувати за функціональним призначенням, формою та рівнем юридичної значущості.

1. Страхові документи. До основних страхових документів належать ті, що оформлюються у процесі укладення та виконання договорів страхування:

- Страхові поліси – офіційний документ, що підтверджує укладення договору страхування та містить умови, страхові суми, права та обов’язки сторін.
- Заяви та анкети страхувальників – документи, які містять інформацію про клієнта, об’єкт страхування та інші необхідні дані для оцінки ризиків.
- Акти огляду та оцінки об’єкта страхування – документи, що підтверджують стан майна або здоров’я застрахованої особи на момент укладення договору.

Документи щодо страхових випадків – заяви про настання страхового випадку, довідки, акти збитків, протоколи, фотографії тощо.

2. Фінансові та облікові документи

Фінансові документи забезпечують управління грошовими потоками компанії та формують підґрунтя для бухгалтерської та податкової звітності:

- Платіжні документи – рахунки, квитанції, банківські виписки, акти виконаних робіт.
- Бухгалтерські реєстри та журнали – первинні записи про фінансові операції.
- Фінансова звітність – баланс, звіт про фінансові результати, звіт про рух грошових коштів та інші форми звітності, які компанія надає державним органам та акціонерам.

3. Внутрішні документи управлінського характеру. Ці документи регламентують діяльність компанії, внутрішні процеси та взаємодію між структурними підрозділами:

- Накази та розпорядження керівництва
- Регламенти та посадові інструкції
- Внутрішні протоколи, звіти та аналітичні довідки
- Політики та стандарти корпоративного управління (кодекс етики, політики протидії корупції, правила безпеки інформації).

4. Юридичні та нормативні документи

Ці документи забезпечують відповідність діяльності страховика вимогам законодавства:

- ліцензії на здійснення страхування (обов'язкові та добровільні);
- реєстраційні та дозвільні документи;
- договори з партнерами, банками та постачальниками послуг;
- нормативні документи регуляторів (Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку, Нацбанк України для банків-партнерів).

5. Документи електронного та онлайн-формату. Сучасна діяльність ARX активно використовує електронні документи, що спрощує роботу компанії

та взаємодію з клієнтами: електронні страхові поліси; онлайн-заяви та анкети; електронні акти оцінки майна; внутрішні електронні документи для управління та контролю

6. Додаткові довідкові та інформаційні документи

До цієї групи належать матеріали, що забезпечують інформування клієнтів та партнерів: буклети та інформаційні листи про страхові продукти; інструкції для клієнтів щодо дій у разі страхового випадку; публікації на вебсайті та в електронному блозі компанії.

Одним із ключових внутрішніх нормативних документів страхової компанії є «Порядок обробки персональних даних споживачів та дії страховика щодо їх захисту» (Додаток Г). Його важливість обумовлена необхідністю забезпечення законного, безпечного та прозорого поводження з персональними даними клієнтів.

Основне значення документа

1. Захист прав споживачів. Документ гарантує, що персональні дані клієнтів (ПІБ, адреса, контактні дані, ідентифікаційний код, медична інформація, відомості про майно тощо) збираються та використовуються лише з визначеною метою і в межах чинного законодавства.

2. Виконання вимог законодавства. Порядок забезпечує дотримання вимог: Закону України «Про захист персональних даних»; Закону України «Про страхування»; нормативно-правових актів Національного банку України щодо діяльності страховиків; інших актів, які регулюють обробку та захист інформації.

3. Визначення правил роботи з персональними даними. Документ встановлює порядок збору даних; умови їх зберігання; правила використання та передачі третім особам; строки зберігання інформації; порядок видалення або знищення даних. Це дозволяє уникнути хаотичного або неправомірного використання інформації про клієнтів.

4. Забезпечення інформаційної безпеки. У документі визначаються організаційні та технічні заходи захисту даних: обмеження доступу до

інформації; використання паролів і засобів шифрування; резервне копіювання; контроль дій працівників; реагування на витоки або несанкціонований доступ.

5. Зниження юридичних та фінансових ризиків страховика.

Належна організація обробки персональних даних допомагає страховій компанії уникати штрафів і санкцій; зменшувати ризик судових спорів; запобігати репутаційним втратам через витоки інформації.

6. Підвищення довіри клієнтів. Клієнти охочіше користуються послугами страховика, коли впевнені, що їхні персональні дані надійно захищені та не будуть використані без їхньої згоди.

«Порядок обробки персональних даних споживачів та дії страховика щодо їх захисту» є важливим інструментом забезпечення конфіденційності, законності та безпеки роботи з інформацією клієнтів. Для страховика він є засобом управління ризиками та виконання законодавчих вимог, а для споживача – гарантією захисту його особистої інформації та реалізації права на приватність.

Підсумовуючи зазначимо, що документи у страховій компанії ARX виконують ключову роль у забезпеченні страхових, фінансових та управлінських процесів. Вони класифікуються за функціональним призначенням, що дозволяє забезпечити ефективний документообіг, зберігати юридичну силу договорів, контролювати фінансові потоки та підтримувати високий рівень інформаційної прозорості для клієнтів і партнерів. Сучасні цифрові технології підвищують ефективність обробки документів і роблять їх доступними в електронному форматі, що сприяє оперативності роботи компанії та покращує сервіс для клієнтів.

3.3. Інформаційне наповнення офіційного вебсайту ПрАТ «Страхова компанія «АРКС»

У сучасних умовах розвитку цифрових технологій офіційний вебсайт компанії є важливим інструментом комунікації з клієнтами, партнерами та іншими зацікавленими сторонами. Через вебсайт забезпечується доступ до актуальної інформації про діяльність компанії, її фінансові показники, страхові

продукти та умови співпраці. Для страхової компанії сайт виконує не лише інформаційну, а й сервісну функцію, оскільки дозволяє клієнтам отримувати консультації, оформлювати страхові поліси та ознайомлюватися з умовами страхування в онлайн-режимі. У цьому контексті важливим є аналіз інформаційного наповнення офіційного вебсайту страхової компанії «АРКС» (далі – ARX), що дає змогу оцінити рівень відкритості компанії, доступність інформації та зручність користування для різних категорій клієнтів.

Офіційний сайт страхової компанії ARX містить значний обсяг інформації щодо діяльності компанії, страхових продуктів, фінансової звітності, партнерських програм та взаємодії з клієнтами. Структурована подача матеріалів забезпечує відкритість діяльності страховика, доступність інформації для різних груп користувачів та сприяє підвищенню рівня довіри до компанії.

Важливим елементом функціонування сучасної страхової компанії є її *інформаційна діяльність*, яка передбачає збір, обробку, зберігання та поширення інформації про страхові послуги, фінансові результати діяльності та умови співпраці з клієнтами і партнерами. Інформаційна діяльність страховика реалізується через офіційний вебсайт, цифрові сервіси, комунікацію з клієнтами, а також через публікацію фінансової та нормативної інформації відповідно до вимог законодавства.

У зв'язку з цим доцільно більш детально розглянути особливості інформаційної діяльності страхової компанії ARX, її основні інструменти, канали комунікації та роль у забезпеченні ефективної взаємодії між компанією, клієнтами та партнерами.

На офіційному сайті страхової компанії ARX представлено широкий обсяг інформації, що характеризує діяльність компанії, її страхові продукти, фінансові показники, партнерські відносини та механізми взаємодії з клієнтами. Вебсайт виконує функцію важливого інформаційного ресурсу, який забезпечує відкритість і прозорість діяльності страховика, а також надає користувачам можливість швидко отримати необхідну інформацію про страхові послуги та умови їх надання. Структура сайту є логічно організованою та поділяється на

окремі тематичні розділи, що забезпечує зручну навігацію та доступ до інформації як для фізичних осіб, так і для корпоративних клієнтів, партнерів, інвесторів та інших зацікавлених сторін.

1. Інформація про компанію та публічна звітність. Важливою складовою офіційного вебсайту є розділ, присвячений публічній інформації про діяльність страхової компанії. У ньому розміщено відомості, що характеризують організаційну структуру, фінансову діяльність та нормативно-правові аспекти функціонування компанії. Зокрема, користувачі мають доступ до інформації про структуру власності компанії, перелік фінансових послуг, що надаються страховиком, а також до фінансової звітності за тривалий період діяльності, зокрема за 2011–2025 роки. Публікація таких даних сприяє підвищенню рівня прозорості діяльності компанії та формує довіру з боку клієнтів і партнерів.

Крім того, на сайті розміщено інформацію для акціонерів та стейкхолдерів, а також особливу інформацію емітента, що є важливим елементом корпоративної комунікації. Значна увага приділяється також нормативним документам та ліцензіям, які підтверджують право компанії здійснювати страхову діяльність. На сайті оприлюднені ліцензії з обов’язкових та добровільних видів страхування, що діяли до 24 квітня 2024 року, а також ліцензії за новою системою класифікації страхування, які діють з 24 квітня 2024 року.

Окрім фінансової та організаційної інформації, на сайті представлено документи, що регламентують умови страхування та внутрішню політику компанії. До них належать загальні умови страхових продуктів, інформація про стандартні страхові продукти, правила добровільних видів страхування, а також правила проведення рекламних акцій. Також оприлюднено Кодекс етики та протидії корупції, який визначає основні принципи корпоративної культури та ділової поведінки працівників компанії. Важливе місце займають документи, що регламентують процедуру відмови від договору страхування, а також корпоративні політики міжнародної фінансової групи Fairfax, до якої належить

компанія ARX. Окремо представлено інформацію щодо сталого розвитку компанії, яка відображає її соціальну відповідальність та екологічні ініціативи.

На сайті також розміщено окремий інформаційний блок, присвячений діяльності страхової компанії ARX Life, що спеціалізується на страхуванні життя. У цьому розділі подано загальні відомості про компанію, інформацію щодо розкриття її діяльності, фінансову звітність, правила страхування та зміни до них, а також загальні умови страхових продуктів.

2. Страхові послуги для фізичних осіб. Офіційний сайт компанії містить детальну інформацію про страхові продукти, які пропонуються приватним клієнтам. Основними напрямками страхування для фізичних осіб є автострахування, туристичне страхування, медичне страхування, страхування життя та страхування майна.

У сфері автострахування компанія пропонує низку популярних страхових продуктів, серед яких електронний поліс обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів (автоцивілка), міжнародний страховий сертифікат «Зелена картка», сервіс «Автоконсьєрж», а також добровільне страхування автомобіля за програмою КАСКО.

Туристичне страхування передбачає страхове покриття під час подорожей за кордон або в межах країни та включає медичну допомогу, страхування від нещасних випадків та інші супутні послуги.

Значне місце у діяльності компанії займає медичне страхування, яке представлено декількома програмами, зокрема «Медицина без меж», програмою страхування на випадок критичних захворювань Pro_Vita, медичним страхуванням ARXiMed, а також програмою «Лікар у дорозі», що передбачає отримання медичної допомоги під час подорожей або відряджень.

Компанія також пропонує різні програми страхування життя та страхування від нещасних випадків. До них належать класичне страхування життя, програма «Бронезахист», страхування «Родинне коло», а також страхування від нещасних випадків, зокрема для позичальників банків.

Ще одним важливим напрямом є страхування майна фізичних осіб. Клієнтам пропонуються програми страхування квартир і житлових будинків, комплексна програма «Все включено», страхування майна громадян «Залізний купол», а також страхування майна, переданого в заставу або іпотеку. Крім того, компанія пропонує інвестиційне страхування, що поєднує елементи страхового захисту та накопичення коштів.

3. *Страхові послуги для бізнесу.* Окремий розділ сайту присвячений страховим послугам для корпоративних клієнтів. Компанія ARX пропонує підприємствам широкий спектр страхових продуктів, спрямованих на захист майнових інтересів бізнесу та мінімізацію фінансових ризиків.

Серед основних напрямів корпоративного страхування можна виділити автострахування для підприємств, страхування майна компаній, страхування відповідальності перед третіми особами, а також спеціалізовані види страхування для різних галузей економіки. Зокрема, компанія надає послуги зі страхування сільськогосподарських культур і тварин, страхування будівельно-монтажних робіт та пов'язаної з ними відповідальності, страхування залізничного транспорту, а також страхування вантажів під час перевезення. Окрім цього, пропонуються комплексні програми корпоративного страхування, що дозволяють підприємствам отримати комплексний страховий захист.

4. *Партнерські програми.* Важливим напрямом діяльності компанії ARX є розвиток партнерських програм з банківськими установами та великими компаніями. Таке співробітництво дозволяє розширювати канали продажу страхових продуктів та підвищувати доступність страхових послуг для клієнтів.

Серед основних партнерів компанії — провідні банківські установи України, зокрема Укрсиббанк, ПриватБанк, ПУМБ, Правекс Банк, Креді Агріколь Банк, Радабанк та Юнекс Банк. Окрім банківських установ, компанія співпрацює з великими торговельними мережами та міжнародними компаніями, такими як «АЛЛО» та «Тойота-Україна», а також із візовими центрами.

5. *Додаткові сервіси для клієнтів.* Окрім інформації про страхові продукти та фінансову діяльність, сайт компанії містить низку додаткових сервісів, які

полегшують взаємодію клієнтів зі страховиком. Зокрема, користувачі можуть ознайомитися з покроковими інструкціями щодо дій у разі настання страхового випадку, що допомагає швидко та правильно оформити необхідні документи для отримання страхового відшкодування.

Також на сайті представлено карту станцій технічного обслуговування (СТО), з якими співпрацює компанія, карту офісів страховика, а також інформацію про інклюзивні офіси, що забезпечують доступність послуг для людей з інвалідністю. Додатково функціонують розділи блогу компанії, де публікуються інформаційні та аналітичні матеріали, сторінка з актуальними вакансіями, а також можливість подати заявку для роботи страховим агентом. Окремий розділ сайту містить контактну інформацію, що забезпечує зручний зв'язок клієнтів із представниками компанії.

Отже, офіційний вебсайт страхової компанії ARX є важливим інформаційним ресурсом, який забезпечує відкритість та прозорість діяльності компанії. На сайті представлено широкий спектр інформації щодо страхових послуг для фізичних та юридичних осіб, фінансової звітності, нормативних документів, партнерських програм та додаткових сервісів для клієнтів. Чітка структура вебсайту, логічний розподіл інформації за тематичними розділами та зручна навігація сприяють швидкому доступу користувачів до необхідних матеріалів. Наявність детального опису страхових продуктів, а також відкритої фінансової та корпоративної інформації підвищує рівень довіри клієнтів до компанії та сприяє формуванню її позитивного іміджу на страховому ринку. Крім того, вебсайт виконує не лише інформаційну, а й сервісну функцію, оскільки дозволяє клієнтам отримувати консультації, ознайомлюватися з умовами страхування та користуватися онлайн-сервісами.

3.4. Шляхи вдосконалення інформаційно-документаційної діяльності страхової компанії

Вдосконалення інформаційно-документаційної діяльності ПрАТ «Страхова компанія «АРКС» є важливою передумовою підвищення ефективності її функціонування, оскільки саме ця сфера забезпечує безперервність інформаційних потоків, коректність оформлення страхових документів та оперативність обслуговування клієнтів. У сучасних умовах розвитку страхового ринку ключове значення має цифровізація процесів управління документами та підвищення рівня автоматизації інформаційного забезпечення.

Одним із пріоритетних напрямів є впровадження сучасних систем електронного документообігу. Використання спеціалізованого програмного забезпечення дозволяє автоматизувати процеси створення, реєстрації, зберігання та обробки документів, пов'язаних зі страховими договорами, заявами клієнтів і врегулюванням страхових випадків. Це сприяє скороченню часу опрацювання інформації, мінімізації ручних операцій та зменшенню обсягів паперового документообігу.

Важливим напрямом удосконалення є стандартизація та уніфікація документів. Розроблення єдиних форм і шаблонів страхових договорів, заяв, актів та внутрішніх службових документів забезпечує системність документообігу, знижує ризик помилок під час оформлення та сприяє підвищенню прозорості внутрішніх процесів у всіх підрозділах компанії.

Не менш значущим є розвиток цифрових сервісів для клієнтів. Запровадження та вдосконалення онлайн-платформ, зокрема особистих кабінетів клієнтів, можливості подання заяв про страхові випадки в електронній формі, завантаження документів та отримання консультацій дистанційно, значно підвищує рівень доступності послуг і скорочує час взаємодії зі страховою компанією.

Окрему увагу слід приділити питанням інформаційної безпеки. Оскільки страхові компанії обробляють значні обсяги персональних даних клієнтів, необхідним є впровадження комплексних заходів захисту інформації, включаючи багаторівневу систему доступу, шифрування даних, регулярне резервне копіювання та моніторинг інформаційних загроз. Це дозволить мінімізувати ризики витоку або втрати інформації.

Також важливим напрямом є підвищення кваліфікації персоналу, який працює з документацією та інформаційними системами. Систематичне навчання працівників щодо використання електронних систем документообігу, дотримання стандартів оформлення документів і правил інформаційної безпеки сприятиме підвищенню загального рівня організації документообігу в компанії.

Висновки до Розділу 3. Отже, вдосконалення інформаційно-документаційної діяльності ПрАТ «Страхова компанія «АРКС» має базуватися на комплексному впровадженні цифрових технологій, стандартизації документів, розвитку електронних сервісів, посиленні інформаційної безпеки та підвищенні професійної підготовки працівників. Реалізація цих заходів дозволить оптимізувати управління інформаційними потоками, підвищити швидкість і якість обробки документів, а також покращити рівень обслуговування клієнтів, що в результаті сприятиме зміцненню конкурентних позицій компанії на страховому ринку.

ВИСНОВКИ

Страхові компанії відіграють надзвичайно важливу роль у сучасному суспільстві та економіці. Їх головне завдання – забезпечити фінансовий захист громадян, підприємств і держави від ризиків, які можуть настати раптово та призвести до значних втрат.

Проведений аналіз наукової літератури дає змогу зробити висновок, що документообіг та інформаційне забезпечення є важливими складовими ефективної діяльності страхових компаній. У наукових дослідженнях значна увага приділяється питанням організації документообігу, автоматизації обробки документів, впровадження електронних систем управління документацією та оптимізації інформаційних потоків у діяльності підприємств і фінансових установ.

Встановлено, що сучасні підходи до організації документообігу передбачають активне використання цифрових технологій, що забезпечують швидкість обробки інформації, зниження витрат на управління документами, підвищення ефективності управлінських рішень та рівня інформаційної безпеки.

У наукових працях також значну увагу приділено інвестиційній діяльності страхових компаній, яка розглядається як важливий чинник забезпечення їх фінансової стійкості, платоспроможності та конкурентоспроможності. Ефективне управління інвестиційними ресурсами страховиків безпосередньо пов'язане з якістю інформаційного забезпечення, рівнем організації документообігу та доступністю достовірної фінансової інформації.

Доведено, що ПрАТ «Страхова компанія «АРКС» є однією з провідних страхових компаній України, яка сформувала стабільну систему управління, розвинену організаційну структуру та широкий спектр страхових послуг.

Визначено основні напрями діяльності компанії, серед яких важливе місце займають автострахування, медичне страхування, страхування майна та інші види страхових послуг, що забезпечують комплексний страховий захист клієнтів.

Встановлено, що фінансова діяльність компанії ґрунтується на ефективному управлінні фінансовими ресурсами, формуванні страхових резервів та здійсненні інвестиційної діяльності, що сприяє підтриманню фінансової стійкості, платоспроможності та конкурентоспроможності компанії на страховому ринку.

Зазначено, що стабільний розвиток страхової компанії, її фінансова надійність та впровадження сучасних технологій створюють сприятливі умови для подальшого вдосконалення інформаційно-документаційної діяльності та підвищення ефективності управління страховими процесами.

Доведено, що ефективна організація документообігу є важливою складовою діяльності ПрАТ «Страхова компанія «АРКС», оскільки забезпечує правильне оформлення, обробку, передачу та зберігання документів, пов'язаних зі страховими операціями, фінансовою діяльністю та взаємодією з клієнтами.

Визначено, що система документообігу компанії включає кілька основних етапів: створення та надходження документів, їх реєстрацію, опрацювання і розподіл між підрозділами, погодження та затвердження, а також архівування та зберігання. Така послідовність дозволяє забезпечити контроль за рухом документів, дотримання законодавчих вимог та оперативність обробки інформації.

Встановлено, що документообіг при укладанні страхових договорів та врегулюванні страхових випадків має чітко структуровану послідовність етапів, включаючи звернення клієнта, підготовку документів, перевірку та узгодження, підписання, реєстрацію та архівування, що дозволяє мінімізувати ризики помилок і втрати інформації.

Обґрунтовано важливість електронного документообігу, який дозволяє автоматизувати обробку документів, прискорити взаємодію між структурними підрозділами та підвищити ефективність управління інформаційними ресурсами. Особливе значення має чітко організований документообіг при укладанні страхових договорів та при врегулюванні страхових випадків, що забезпечує прозорість процедур та своєчасне прийняття рішень.

Доведено, що використання електронних систем документообігу та цифрових сервісів компанії підвищує ефективність обробки документів, скорочує час взаємодії з клієнтами та забезпечує зручний доступ до інформації як для фізичних, так і для корпоративних клієнтів.

Проаналізовано документаційне забезпечення діяльності компанії. Документи досліджуваної компанії класифікуються за функціональним призначенням: страхові, фінансові, управлінські, юридичні та нормативні, електронні та довідкові, що дозволяє підтримувати високий рівень контролю, юридичної достовірності та управлінської прозорості.

Встановлено, що офіційний вебсайт ПрАТ «Страхова компанія «АРКС» – ARX – важливий інформаційний ресурс, який забезпечує доступ до фінансової звітності, нормативних документів, опису страхових продуктів, партнерських програм та сервісів для клієнтів. Структурована інформація та онлайн-сервіси підвищують відкритість діяльності компанії, спрощують взаємодію з користувачами та сприяють формуванню позитивного іміджу та довіри до компанії.

Інформаційне забезпечення діяльності компанії, включаючи цифрові сервіси, онлайн-кабінети клієнтів та електронні форми подання документів, є невід’ємною складовою ефективного управління даними, оптимізації внутрішніх процесів та підвищення оперативності обслуговування клієнтів.

Визначено, що вдосконалення інформаційно-документаційної діяльності компанії можливе через цифровізацію процесів, стандартизацію та уніфікацію документів, підвищення рівня інформаційної безпеки та навчання персоналу. Це дозволяє зменшити кількість помилок, прискорити документообіг та підвищити якість обслуговування клієнтів.

Комплексне поєднання традиційних паперових та сучасних електронних методів документообігу забезпечує гнучкість системи, можливість швидкого реагування на потреби клієнтів та повну прозорість внутрішніх процедур страхової компанії.

Обґрунтовано, що подальше вдосконалення інформаційно-документаційної діяльності компанії має базуватися на впровадженні сучасних електронних систем документообігу, стандартизації документів, розвитку цифрових сервісів, підвищенні рівня інформаційної безпеки та професійної підготовки працівників. Реалізація цих заходів сприятиме підвищенню ефективності роботи компанії, покращенню якості обслуговування клієнтів та зміцненню її позицій на страховому ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ДЖЕРЕЛ

1. Андренко О. А., Солодовнік О. О. Методичний підхід до організації ефективної системи електронного документообігу. *Бізнес Інформ*. 2025. № 1. С. 113–119. URL: <http://jnas.nbuiv.gov.ua/article/UJRN-0001573663>
2. Асєєв Г.В. Концептуальні підходи до проблем управління документацією. *Вісник Книжкової палати*. 2006. №11. С. 22–25.
3. Асєєв Г.В. Методологія корпоративного документообігу: схеми і вимоги до них. *Вісник Книжкової палати*. 2006. №3. С. 29–32.
4. Братюк В.П., Бошинда І.М. Інвестиційна діяльність страхових компаній. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент*. 2016. Вип. 17. С. 69–71.
5. Галузевий стандарт України «Документи з паперовими носіями. Правила зберігання Національного архівного фонду. Технічні вимоги». *Архіви України*. 2001. № 1–2. <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/DSTU-DPN.pdf>
6. Гудзинська Л. Інвестиційна діяльність страхових компаній України в умовах воєнного стану / Л. Гудзинська, В. Грипа. *Економіка та суспільство*. 2024. № 61. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-138>.
7. Денисенко М. П., Токачева А. В. Інвестиційна діяльність страхової компанії: проблеми та напрями активізації. *Ефективна економіка*. 2018. № 10. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6640> (дата звернення: 17.02.2026).
8. ДСТУ ISO 5127:2018. Інформація та документація. База та словник термінів (ISO 5127:2017, IDT). [Чинний від 2019-01-01]. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2018. 353 с. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=80364
9. ДСТУ 4163:2020. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2020. 26 с. https://hromady.org/wp-content/uploads/2021/09/DSTU_4163-2020-2.pdf
10. Загорецька О. Основні етапи проходження вихідного документа. URL: https://undiasd.archives.gov.ua/doc/zmi/DD_09_2013.pdf.
11. Капітаненко Н. П. Правове забезпечення електронного документообігу. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія ПРАВО*. 2024. Випуск 84: частина 3. С. 130–138.
12. Корольок Т. Діджиталізація документообігу: законодавчі аспекти, переваги та недоліки, ефективність впровадження / Тетяна Корольок, Наталія Рапа. *Соціально- економічні проблеми і держава*. 2021. Вип. 2 (25). С. 270–280. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2021/21ktmnev.pdf>
13. Кравченко О. В. Електронний документообіг в системі управління підприємством / О. В. Кравченко, А. А. Ткаченко. *Науковий вісник*

Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Економіка і менеджмент. 2018. Вип. 31. С. 116-119. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_eim_2018_31_25.

14. Матієнко-Зубенко І. І. Електронний документообіг як ключовий елемент ефективної діяльності бізнес-структур. *Облік, аналіз, аудит, оподаткування та фінансовий моніторинг в умовах повоєнного відновлення України : зб. матеріалів IX Міжнар. наук.-практ. конф. 8 груд. 2023 р. / М-во освіти і науки України, Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана, Ф-т обліку та податк. менеджменту [та ін.] ; [редкол.: М. І. Бондар (голова) та ін.]. Київ : КНЕУ, 2023. С. 234–237.*

15. Микитенко Н. В. Системи електронного документообігу як імператив сучасних тенденцій інформатизації. *Наукові записки Національного університету "Острозька академія".* Серія : Економіка. 2019. № 12. С. 213-217. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoa_2019_12_36.

16. Мілошевич Н.В. Інвестиційна діяльність страхових компаній в Україні. *Економіка і суспільство.* 2018. № 16. С. 758–763.

17. Палеха, Ю. І., & Курикін, О. Ю. Складники систем документації офіційного походження. *Вісник Харківської державної академії культури*, 2024. (65), 7–24. <https://doi.org/10.31516/2410-5333.065.01>

18. Плужник, О., Березанська, Д. & Коцур Д. Використання інформаційних систем для автоматизації процесу обробки документів. *Document. Communication. Соціум. Документ. Комунікація.* 2024. Том 9(3) С. 56–64.

19. Правове регулювання страхової діяльності https://arm.navs.edu.ua/books/finansove_pravo/lekcia14.html

20. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 року № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.

21. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах. : Закон України (зі змінами) № 1089-IX від 16.12.2020 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text>

22. Про інформацію : Закон України від 2 жовт. 1992 р. № 2657-XII // Відом. Верхов. Ради України. 1992. №48. Ст. 650; В ред. Закону №317-19 від 21.05.2015 URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.

23. Про Національну програму інформатизації: Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-вр>.

24. Про науково-технічну інформацію: Закон України від від 25 червня 1993 р. № 3322-XII. URL: 1993 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3322-12/ed20110509#Text>

25. Про страхування: Закон України URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-%D0%B2%D1%80#Text>

26. Пронь Н. О. Проблемні аспекти організації документообігу на підприємствах . *Наукові праці Кіровоградського національного технічного*

університету. Економічні науки. 2012. Вип. 21. С. 368-373. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npkntu_e_2012_21_53.

27. Рябикіна К. Г., Рябикіна Н. І., Короленко О. Б. Організація документообігу на підприємстві. *Національні інтереси України : наук.-практ. журн.* 2025. № 4. С. 666–679.

28. Савчук Г. М. «Поняття прихованої інформації та методики її пошуку в офіційних документах», Поліграфія і видавнича справа. Printing and publishing, Українська академія друкарства, вип. № 2 (76), 2018, с.97-107.

29. Тарасенко Д. Електронний документообіг як інструмент управління інформаційними процесами в компанії. *REVIEW OF TRANSPORT ECONOMICS AND MANAGEMENT*, 2025. (12(28), 182–187. URL: <https://doi.org/10.15802/rtem2024/317890>

30. Типова інструкція з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну: Постанова Кабінету Міністрів України від 25.02.2020 р. № 55-2018-п. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF/ed20200304#Text>

31. Яворська Т.В., Войтович Л.М. Інвестиційна діяльність страхових компаній в Україні: стан та прогноз розвитку. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»*. 2020. № 17(45). С. 106–112. DOI: [https://doi.org/10.25264/2311-5149-2020-17\(45\)-106-112](https://doi.org/10.25264/2311-5149-2020-17(45)-106-112).

32. <https://arx.com.ua/> – офіційний сайт страхової компанії ARX (дата звернення: 10.03.2026).

33. https://arx.com.ua/?gad_source=1&gad_campaignid=6510826690&gclid=0AAAAADLdw32hNg_J5suf3eBXai4jMImjn&gclid=EAIaI – Страхова компанія ARX. (дата звернення: 12.03.2026).

34. <https://bank.gov.ua> – Національний банк України. Офіційний сайт. Інформація про страховий ринок України. URL: <https://bank.gov.ua> (дата звернення: 10.03.2026).

35. <https://www.axa.com> – AXA Group. Annual Report та інформаційні матеріали про діяльність міжнародної страхової групи.

36. Ivanova L. M. Dokument yak ob'ekt lingvistychnoho analizu : monohrafiia. Kharkiv : KhNU im. V. N. Karazina, 2021. 180 s.

37. Petrenko I. V. Semiotychni aspekty dokumentnoi komunikatsii. Visnyk Lviv. un-tu. Seriiia: Zhurnalistyka. 2021. № 3. S. 95-110.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА ПрАТ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРКС»

Організаційна структура ПрАТ «Страхова компанія «АРКС»» побудована за функціональним принципом управління та забезпечує ефективну координацію діяльності всіх структурних підрозділів компанії.

Схема організаційної структури:

Голова Правління (Генеральний директор)

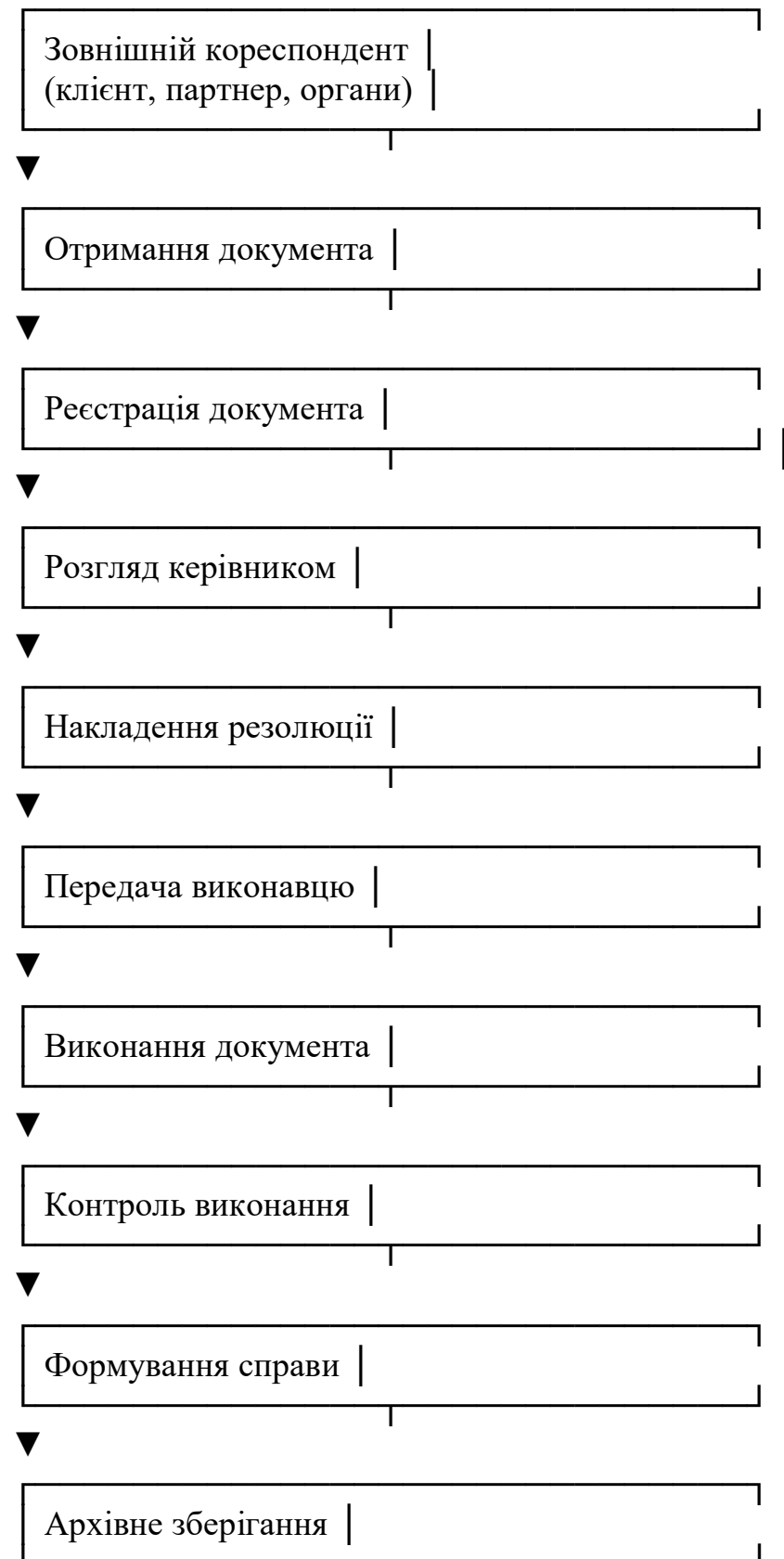


Відділ документообігу та архівної справи є структурним підрозділом компанії, який забезпечує організацію руху документів, їх реєстрацію, облік, контроль виконання, зберігання та передачу до архіву. Робота підрозділу здійснюється із застосуванням сучасних інформаційних технологій та систем електронного документообігу.

ДОДАТОК Б

СХЕМА ДОКУМЕНТООБІГУ ПрАТ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРКС»

Рух вхідних документів



Рух вихідних документів

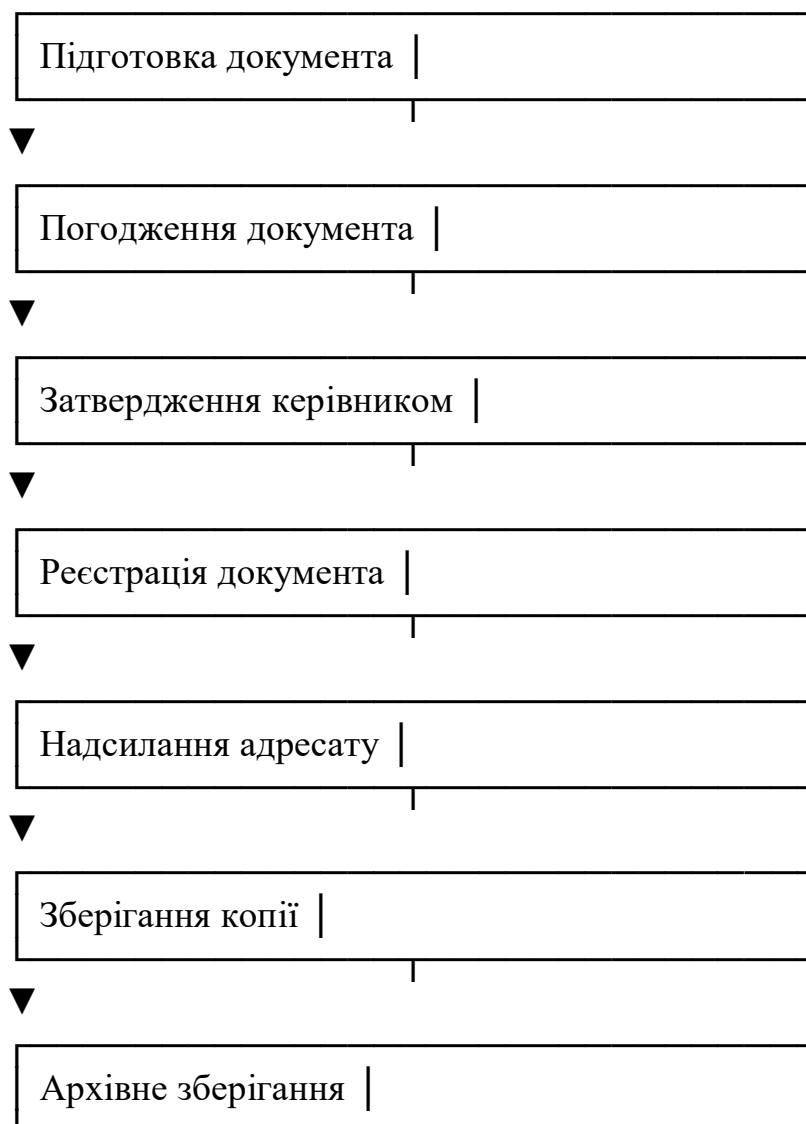
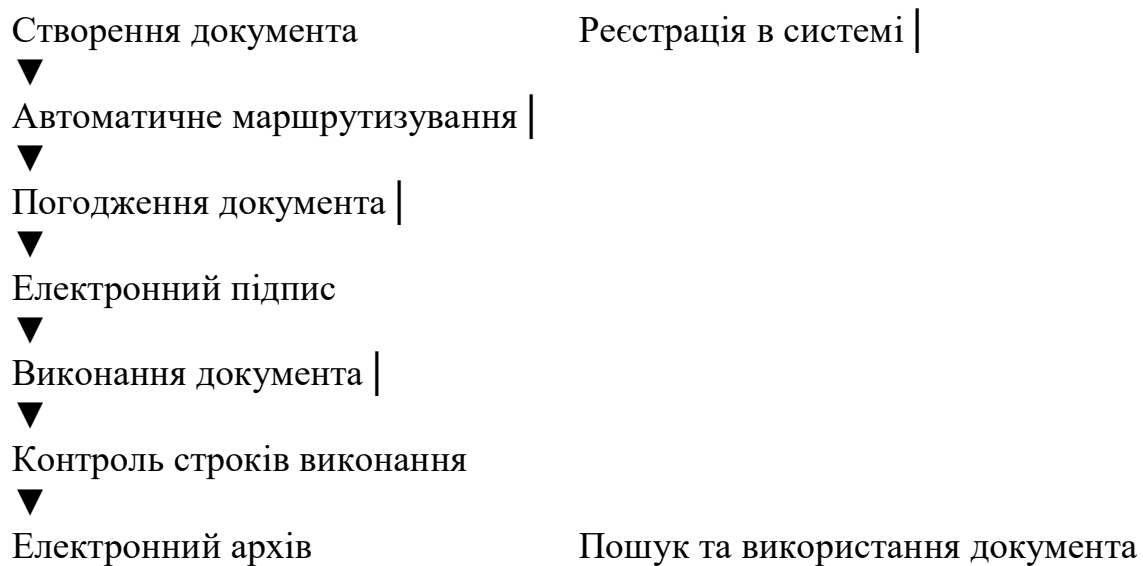


Схема електронного документообігу



ДОДАТОК Д

АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ РЕСУРСІВ ПрАТ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ
«АРКС»

№	Інформаційний ресурс	Призначення	Джерело даних	Відповідальний підрозділ
1	База даних клієнтів	Зберігання та обробка відомостей про клієнтів	Заяви клієнтів, договори страхування, онлайн-сервіси	Департамент продажів, ІТ-департамент
2	Електронний архів документів	Зберігання електронних копій документів та забезпечення швидкого доступу до них	Внутрішній документообіг компанії	Відділ документообігу та архівної справи
3	Система електронного документообігу	Реєстрація, облік, погодження та контроль виконання документів	Вхідні, вихідні та внутрішні документи	Відділ документообігу, ІТ-департамент
4	База договорів страхування	Облік укладених договорів та контроль строків їх дії	Договори страхування	Департамент страхування
5	База страхових випадків	Реєстрація та супровід страхових випадків	Заяви про страхові випадки, акти, висновки експертів	Департамент врегулювання збитків
6	CRM-система	Управління взаємовідносинами з клієнтами та партнерами	Дані клієнтів, звернення, історія взаємодії	Департамент продажів
7	Корпоративний вебсайт	Надання інформації про страхові продукти та послуги	Внутрішні інформаційні ресурси компанії	Маркетинговий відділ, ІТ-департамент
8	Електронна пошта	Обмін службовою інформацією та документами	Внутрішні та зовнішні повідомлення	Усі структурні підрозділи
9	Фінансова інформаційна система	Облік фінансових операцій та формування звітності	Бухгалтерські документи та фінансові дані	Фінансовий департамент
10	База нормативно-правових документів	Інформаційне забезпечення діяльності компанії та контроль відповідності законодавству	Законодавчі та нормативні акти України	Юридичний департамент
11	Система резервного копіювання даних	Захист інформації та відновлення даних у разі втрати	Інформаційні системи компанії	ІТ-департамент
12	Аналітична система звітності (BI-система)	Аналіз показників діяльності та підтримка управлінських рішень	Бази даних компанії, фінансові та операційні показники	ІТ-департамент, керівництво компанії

ДОДАТОК Г

ФОРМИ ДОКУМЕНТІВ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ В ПрАТ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРКС»

Г.1. Зразок заяви на страхування

ПрАТ «Страхова компанія «АРКС»

ЗАЯВА НА СТРАХУВАННЯ

Дата: «_» _____ 20__ р.

Страхувальник: _____

Паспортні дані / код ЄДРПОУ: _____

Адреса: _____

Контактний телефон: _____

Об'єкт страхування: _____

Страхова сума: _____

Строк дії договору: _____

Підпис страхувальника _____

Основні реквізити Заяви на страхування

№	Реквізит	Характеристика
1	Назва організації	ПрАТ «СК «АРКС»»
2	Назва документа	Заява на страхування
3	Дата документа	Дата подання заяви
4	Реєстраційний номер	Присвоюється під час реєстрації
5	Адресат	Страхова компанія
6	Дані заявника	ПІБ, адреса, контакти
7	Текст документа	Інформація про об'єкт страхування
8	Підпис	Особистий підпис заявника
9	Строк зберігання	Відповідно до номенклатури справ

Г.2. Зразок страхового полісу

ПрАТ «Страхова компанія «АРКС»

СТРАХОВИЙ ПОЛІС № _____

Страхувальник: _____

Об'єкт страхування: _____

Страхова сума: _____

Страховий платіж: _____

Термін дії договору:

з «» _____ 20__ р.

до «» _____ 20__ р.

Особливі умови: _____

Підпис представника страховика _____
Печатка

Основні реквізити страхового полісу

№ Реквізит	Характеристика
1 Назва організації	ПрАТ «СК «АРКС»»
2 Назва документа	Страховий поліс
3 Номер документа	Унікальний номер полісу
4 Дата видачі	Дата оформлення
5 Дані страхувальника	ПІБ або назва юридичної особи
6 Об'єкт страхування	Майно, транспорт, життя тощо
7 Страхова сума	Визначена договором
8 Термін дії	Початок та закінчення дії
9 Підпис уповноваженої особи	Представник страховика
10 Печатка (за наявності)	Засвідчення документа

Г.3. Зразок заяви про страховий випадок

ПрАТ «Страхова компанія «АРКС»
ЗАЯВА ПРО СТРАХОВИЙ ВИПАДОК

Дата подання: «_» _____ 20__ р.

ПІБ страхувальника: _____

Номер договору страхування: _____

Дата страхового випадку: _____

Місце події: _____

Опис обставин події:

Перелік доданих документів:

Підпис заявника _____

Основні реквізити заяви про страховий випадок

№ Реквізит	Характеристика
1 Назва документа	Заява про страховий випадок
2 Дата складання	Дата подання
3 Дані заявника	ПІБ страхувальника
4 Номер договору	Посилання на договір страхування
5 Опис події	Обставини страхового випадку

- | | |
|-----------------------|---------------------------------|
| 6 Додатки | Підтверджувальні документи |
| 7 Підпис заявника | Засвідчення достовірності даних |
| 8 Реєстраційний номер | Присвоюється компанією |

Г.4. Зразок договору страхування

ДОГОВІР СТРАХУВАННЯ № _____

м. Київ «_» _____ 20__ р.

ПрАТ «Страхова компанія «АРКС»», надалі «Страховик»,
та _____,

надалі «Страхувальник», уклали цей договір про таке:

1. Предмет договору.
2. Права та обов'язки сторін.
3. Страхова сума та страховий платіж.
4. Порядок врегулювання страхових випадків.
5. Відповідальність сторін.
6. Строк дії договору.

Реквізити та підписи сторін.

Страховик _____

Страхувальник _____

Основні реквізити договору страхування

№ Реквізит	Характеристика
1 Назва документа	Договір страхування
2 Номер договору	Унікальний номер
3 Дата укладання	Дата підписання
4 Сторони договору	Страховик і страхувальник
5 Предмет договору	Об'єкт страхування
6 Страхова сума	Вартість страхового покриття
7 Права та обов'язки сторін	Умови співпраці
8 Підписи сторін	Засвідчення договору

Г.5. Зразок службової записки

ПрАТ «Страхова компанія «АРКС»

СЛУЖБОВА ЗАПИСКА

Кому: _____

Від кого: _____

Дата: «_» _____ 20__ р.

Тема: _____

Текст записки:

Підпис _____

Основні реквізити службової записки

№ Реквізит	Характеристика
1 Назва документа	Службова записка
2 Адресат	Керівник або структурний підрозділ
3 Автор документа	Працівник компанії
4 Дата	Дата створення
5 Тема	Предмет звернення
6 Текст	Основний зміст
7 Підпис	Автор документа

Г.6. Зразок наказу по підприємству

ПрАТ «Страхова компанія «АРКС»

НАКАЗ № _____

м. Київ «_» _____ 20__ р.

Про _____

НАКАЗУЮ:

1.

2.

3.

Контроль за виконанням цього наказу покласти на _____

Голова Правління _____

Основні реквізити наказу

№ Реквізит	Характеристика
1 Назва організації	ПрАТ «СК «АРКС»»
2 Назва документа	Наказ
3 Номер наказу	Ресстраційний номер
4 Дата	Дата видання
5 Заголовок	Стислий зміст
6 Розпорядча частина	Пункти наказу
7 Відповідальний за виконання	Призначена особа
8 Підпис керівника	Голова Правління
9 Відмітка про ознайомлення	Підписи виконавців