

MODEL OF ASSESSING CLIENT'S TRUST TO INSURANCE COMPANY

*K. F. Kovalchuk, PhD in Economics, Prof., National Metallurgical Academy of Ukraine,
const1955@mail.ru*

*V. Polushenko, postgraduate student, National Metallurgical Academy of Ukraine,
panivika@ua.fm*

Research methodology. The results are obtained with the following methods: the method of theoretical generalization in determining the essence of the notion of trust and existing methods and models; designing of fuzzy interference system, fuzzy rules and membership functions, sensitive analysis of model; the standard methods of economic research in interpretation of results and model diagnosis.

Results. The model of trusting clients to insurance company is designed based on Mamdani Fuzzy Interference System. The model allows determining trust level to insurance company services. A methodological approach to estimation of trusting relationship includes two steps: development and evaluation.

The results of model experiments are presented and the values of trust coefficients to insurance branch are calculated: liability insurance, property and private insurance for insurance company, and value of integrated trust indicator that encompass all three components.

Novelty. The model of trusting relationship estimation to Ukrainian insurance market is designed based on fuzzy interference system, which makes it possible to design trust indicators of the following insurance brunches: liability insurance, property and private insurance to evaluate services of a specific insurance company.

Practical value. The use of trust indicators in economic decision-making are suggested for insurance organization management and for improving clients' service system. The model can be used in explanation of measures in improving domestic insurance market and insurance companies' activity.

Keywords: trust, insurance, fuzzy logic, fuzzy inference system.

Literature

1. Mayer R. C. An integrative model of organizational trust / R. C. Mayer, J. H. Davis, F. D. Schoorman // *Academy of Management Review*. – 1995. – Vol. 20. – No. 3. – P. 709–734.
2. Sako M. Supplier relationship and innovation. In M. Dodgson, & R. Rothwell (Eds.) / M. Sako // *The handbook of industrial innovation*. Aldershot' Edward Elgar Publishing. – 1994. – P. 242–268.
3. Bidault F. Trust in economic transactions. In *Trust: Firm and Society* ed. by Francis Bidault, Pierre-Yves Gomez and Gilles / F. Bidault, C. Jarillo // *Strategic Management Journal*. – 1997. – v. 15. – P. 175–190.

4. Williamson O. E. Calculativeness, trust, and economic organization / O. E. Williamson // The Journal of Law and Economics. – 1993. – V.36. – P. 453–486.
5. Luhmann N. Trust and power. – Oxford: John Wiley and Sons, 1979. – 228 p.
6. Eisenhardt K. M. Dynamic capabilities: What are they? / K. M. Eisenhardt, J. A. Martin // Strategic Management Journal. – 2000. – V. 21. – P.1105–1121
7. Blomqvist K. The many faces of trust / K. Blomqvist // Scandinavian Journal of Management. – 1997. – V.13. – P. 271–286.
8. Шмиголь Н. Довіра споживачів як чинник оцінки ефективності соціальної відповідальності фірми [Електронний ресурс] / Н. Шмиголь // Економічний вісник університету. – 2009. – №12. – Режим доступу: http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/evu/2009_12/Shmigol.pdf
. Shmygol N. *Dovira spozhivachiv yak chynnyk otsinku efektyvnosti socialnoyi vidpovidalnosti firmy* [Trust consumer as a factor in evaluation the social responsibility effectiveness of the firm] [et al.] / N. Shmyhol // *Ekonomichniy visnyk universytetu.* – 2009. – №12. – Mode of access: http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/evu/2009_12/Shmigol.pdf
9. Бонецький О. О. Довіра до товару як чинник успішної маркетингової діяльності / О. О. Бонецький // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». – 2009. – №12. – С. 14–21.
Bonetskiy O. O. *Dovira do tovaru yak chynnyk uspishnoyi marketingovoyi diyalnosti* [Trust to the product as a factor in successful marketing activity] / O. O. Bonetskiy // *Visnyk Natsionalnogo universytetu «Lvivska politehnika».* – 2009. – №12. – P. 14–21.
10. Про страхування: Закон України від 7 квітня 1996 р. // ВВР України. – 1996. – №18. – ст. 78.
. *Pro strakhuvannya: Zakon Ukrainy vid 7 kvitnya 1996 r.* [About Insurance: Ukraine law dated 7 April 1996] // *VVR Ukrainu.* – 1996. – №18. – st. 78.
11. Сержанов В. В. Проблеми особистого страхування в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://archive.nbu.gov.ua/portal/natural/Nvuu/Ekon/2012_36/statti/4_6.htm
Serzhanov V. V. Problemy osobystogo strakhuvannya v Ukraini [Problems of personal insurance in Ukraine] [et al.]. – Mode of access: http://archive.nbu.gov.ua/portal/natural/Nvuu/Ekon/2012_36/statti/4_6.htm
12. Рубан С. О. Тенденції розвитку майнового страхування в Україні [Електронний ресурс] / С. О. Рубан // Вісник української академії банківської справи: науково-практичний журнал. – 2011. – №2(31). – Режим доступу : http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/VUABS/2011_2/31_04_06.pdf
. Ruban S. O. *Tendentsiyi rozvytku maynovogo strakhuvannya v Ukraini* [Property insurance trends in Ukraine] [et al.] / S. O. Ruban // *Visnyk ukraskoyi akademiyi bankivskoyi spravy: naukovo-praktichniy zhurnal.* – 2011. – №2(31). – Mode of access: http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/VUABS/2011_2/31_04_06.pdf
13. Терещенко Т. Е. Соціально-економічний зміст і значення страхування відповідальності, його місце у системі страхування [Електронний ресурс] / Т. Е. Терещенко // Вісник Дніпропетровської державної фінансової академії: Економічні науки (Вісник ДДФА : Економічні науки). – 2011. – №1.– С. 49–55. – Режим доступу : http://archive.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vddfa/2011_1/Tereshchenko.pdf
Tereshchenko T. E. *Sotsialno-ekonomichniy zmist i znachennya strakhuvannya vidpovidalnosti, yogo mistse u systemi strakhuvannya* [Socio-economic meaning and importance of liability insurance and its place in the insurance] [et al.] / T. E. Tereshchenko // *Visnyk Dnipropetrovskoyi derzhavnoyi finansovoyi akademiyi: Ekonomichni nauky (Visnyk DDFA: Ekonomichni nauky* – 2011. – №1.– P. 49–55. – Mode of access : http://archive.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vddfa/2011_1/Tereshchenko.pdf
14. Ліга страхових організацій України: Інтернет – журнал про страховий ринок України [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://uainsur.com>
. *Liga strakhovykh organizatsiy Ukrainy: Internet – zhurnal pro strakhoviy rynek Ukrainy* [League of Ukraine Insurance Organizations: Online – Journal of the insurance market of Ukraine] [et al.]. – Mode of access: <http://uainsur.com>
15. Vijfhuize J. Measuring trust in buyer-seller relationships: Design of a prototype fuzzy model / J. Vijfhuize. – Delft University of Technology, 2012. – 61 p.
16. Grading systems in the Netherlands, the United States and the United Kingdom [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nuffic.nl/bestanden/documenten/over-de-nuffic/publicaties/gradingsystems.pdf>
17. Дубчак Л. О. Спосіб обробки нечіткої інформації [Електронний ресурс] / Л. О. Дубчак // Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля. – 2012. – № 8 (179), Ч.1. – Режим доступу : http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/vsunu/2012_8_1/title/48.pdf
Dubchak L. O. *Sposib obrobky nechitkoyi informaciyi* [Method of processing fuzzy information] [et al.] / L. O. Dubchak // *Skhidnoukrayinskiy nacionalniy universytet imeni Volodymyra Dalya.* – 2012. – № 8 (179), Ch.1. – Mode of access: http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/vsunu/2012_8_1/title/48.pdf
18. Ковальчук К. Ф. Интеллектуальная поддержка принятия экономических решений / Под.ред. О. П. Сусллова. – Донецк : ИЭП НАН Украины, 1996. – 224 с.

Kovalchuk K. F. *Intellektualnaya podderzhka prinyatiya ekonomicheskikh resheniy* [Intellectual support of economic decision-making] / Pod. red. O. P. Suslova. – Donetsk : IEP NAN Ukrayiny, 1996. – 224 p.