

УДК 330.46:368.02

## МОДЕЛЬ ОЦІНКИ ДОВІРИ КЛІЄНТІВ ДО СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ

*К. Ф. Ковальчук, д. е. н., проф., Національна металургійна академія України,  
const1955@mail.ru*

*В. А. Полушенко, аспірант, Національна металургійна академія України,  
panivika@ua.fm*

**Методологія дослідження.** Результати отримані за рахунок застосування методів: теоретичного узагальнення – при визначенні поняття «довіра» та існуючих методів та моделей; нечіткого моделювання – при визначенні нечіткої сутності відношення довіри, побудові системи нечіткого логічного висновку, нечітких правил та функцій належності, аналізу на чутливість моделі.

**Результати.** Побудовано модель оцінки довіри клієнтів до страхової компанії на основі систем нечіткого логічного висновку Мамдані. Модель дозволяє кількісно визначити рівень довіри до послуг, які надає страхова компанія. Наведено результати модельних експериментів та розраховано значення коефіцієнтів довіри до таких галузей страхування, як: страхування відповідальності, майнове та особисте страхування для страхової компанії, та значення узагальненого показник довіри, що включає всі ці складові.

**Новизна.** Розроблено модель оцінки відношення довіри для страхового ринку України на основі системи нечіткого логічного висновку, яка дає можливість моделювати показники довіри за галузями страхування відповідальності, майнового та особистого страхування для оцінки послуг конкретної страхової компанії.

**Практична значущість.** Запропоновано врахувати значення показників довіри при прийнятті економічних рішень, управлінні страховою організацією та для покращення системи обслуговування клієнтів. Модель може бути використана для обґрунтування заходів щодо вдосконалення розвитку вітчизняного страхового ринку та діяльності страхових компаній.

**Ключові слова:** відношення довіри, страхування, нечітка логіка, система нечіткого логічного висновку.

### Література

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.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/evu/2009\\_12/Shmigol.pdf](http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/evu/2009_12/Shmigol.pdf)  
. Shmygol N. *Dovira spozhivachiv yak chynnyk otsynku 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.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/evu/2009\\_12/Shmigol.pdf](http://archive.nbuv.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 uspihnoyi 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 Ukrayinu 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.nbuv.gov.ua/portal/natural/Nvuu/Ekon/2012\\_36/statti/4\\_6.htm](http://archive.nbuv.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.nbuv.gov.ua/portal/natural/Nvuu/Ekon/2012\\_36/statti/4\\_6.htm](http://archive.nbuv.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.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/VUABS/2011\\_2/31\\_04\\_06.pdf](http://archive.nbuv.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.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/VUABS/2011\\_2/31\\_04\\_06.pdf](http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/VUABS/2011_2/31_04_06.pdf)
13. Терещенко Т. Є. Соціально-економічний зміст і значення страхування відповідальності, його місце у системі страхування [Електронний ресурс] / Т. Є. Терещенко // *Вісник Дніпропетровської державної фінансової академії: Економічні науки (Вісник ДДФА : Економічні науки)*. – 2011. – №1. – С. 49–55. – Режим доступу : [http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Vddfa/2011\\_1/Tereshchenko.pdf](http://archive.nbuv.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.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Vddfa/2011\\_1/Tereshchenko.pdf](http://archive.nbuv.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 organizatsiyUkrayiny: Internet – zhurnal pro strakhoviy rynek Ukrayiny* [League of Ukraine Insurance Organizations: Online – Journal of the insurance market of Ukraine] [et al.]. – Mode of access: <http://uainsur.com>
15. Vijfhuizen J. Measuring trust in buyer-seller relationships: Design of a prototype fuzzy model / J. Vijfhuizen. – 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 Дала*. – 2012. – № 8 (179), Ч.1. – Режим доступу : [http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/vsunu/2012\\_8\\_1/title/48.pdf](http://archive.nbuv.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.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/vsunu/2012\\_8\\_1/title/48.pdf](http://archive.nbuv.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. Сулова. – 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.

