

УДК 368.021(477)

**Тарлопов Ігор Олегович**

*кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри економічного моделювання, обліку та статистики  
Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара*

**Tarloпов Ihor**

*Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of Economic Modeling,  
Accounting and Statistics*

*Oles Honchar Dnipro National University*

*ORCID: 0000-0002-5715-9675*

## **ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВИХ КОМПАНІЙ**

### **EVALUATING THE PERFORMANCE OF INSURANCE COMPANIES**

***Анотація.** У статті розглянуто особливості обґрунтування оцінювання ефективності діяльності страхових компаній на основі удосконаленого методу збалансованих показників. Теоретико-методологічною основою дослідження є сучасні теорії, концепції, гіпотези оцінювання ефективності діяльності. Доведено, повсюдно відчувається потреба у всеохоплюючій і далекосяжній моделі вимірювання ефективності, оскільки вона може надавати інформацію, орієнтовану на управління, і діяти як допоміжний інструмент у розробці, перевірці та інтерпретації стратегій розробки політики компанії для досягнення конкурентних переваг. Запропоновано застосування моделі збалансованої системи показників (BSC) у страховій організації для координації та регулювання її корпоративного бачення, місії та стратегії з*

ефективністю організації через взаємозв'язок різних рівнів бізнес-перспектив. Реалізовано структура для об'єднання моделей BSC і найкращого-гіршого методу (BWM) для оцінки його ефективності. Визначено, що інтегрована модель BSC-BWM може допомогти менеджерам і особам, які приймають рішення, з'ясувати та інтерпретувати конкурентну силу зазначеної компанії та, відповідно, прискорити прийняття неефективних та переконливих рішень. Результати, отримані в результаті впровадження наведених вище моделей, не тільки сприятимуть вимірюванню ефективності діяльності організації протягом певного періоду часу в кількісному вираженні, але також допоможуть особам, які приймають рішення, визначити, що слід виконувати та вимірювати в організації для посилення та підвищити його продуктивність, продуктивність і прогрес. Результати, отримані від застосування вищезазначеної моделі, також сприяють довгостроковій підтримці організації. Отже, ця інтегрована модель BSC і BWM заповнить існуючий пробіл для практичного впровадження комбінованого BSC як інструменту BWM у реальному часі. Ця модель забезпечить найновішу перспективу та рух для розгляду реальних показників бізнесу та їх оцінки. Акцентовано, ця інтегрована модель прийнята та вибрана для певної категорії бізнесу, і в майбутньому є достатньо можливостей для її застосування в різних галузях.

**Ключові слова:** система збалансованих показників, страхова послуга, корпоративна соціальна відповідальність, лояльність, ефективність.

**Summary.** The article examines the peculiarities of substantiating the assessment of the effectiveness of insurance companies based on the improved method of balanced indicators. The theoretical and methodological basis of the research is modern theories, concepts, hypotheses for evaluating the

*effectiveness of activities. It has been proven that there is a widespread need for a comprehensive and far-reaching performance measurement model, as it can provide management-oriented information and act as a supporting tool in the development, validation and interpretation of company policy development strategies to achieve competitive advantage. The application of the Balanced Scorecard (BSC) model in an insurance organization is proposed to coordinate and regulate its corporate vision, mission and strategy with organizational effectiveness through the interrelationship of different levels of business perspectives. A framework is implemented to combine BSC models and the best-worst method (BWM) to evaluate its performance. It is determined that the integrated BSC-BWM model can help managers and decision-makers to find out and interpret the competitive strength of the specified company and, accordingly, accelerate the adoption of ineffective and persuasive decisions. The results obtained from the implementation of the above models will not only help to measure the performance of the organization over a period of time in quantitative terms, but will also help decision makers to determine what should be done and measured in the organization to strengthen and improve its performance. performance and progress. The results obtained from the application of the above model also contribute to the long-term support of the organization. Hence, this integrated BSC and BWM model will fill the existing gap for the practical implementation of the combined BSC as a real-time BWM tool. This model will provide the most up-to-date perspective and movement for looking at and evaluating real-world business metrics. Emphasized, this integrated model is adopted and selected for a certain category of business, and in the future there is enough scope for its application in various industries.*

**Key words:** *system of balanced indicators, insurance service, corporate social responsibility, loyalty, efficiency.*

**Постановка проблеми.** Страховий сектор відіграє важливу роль у розвитку економіки будь-якої країни. Це єдиний сектор, який отримує тривалі заощадження та генерує кошти на розвиток ринку капіталу та інфраструктури, а отже, забезпечення стабільності зростанню економіки. Крім того, страхування є життєво важливою складовою для здійснення плавних операційних процесів національних економік у всьому світі. У розвинених країнах, таких як Німеччина, Англія, Швейцарія, Франція тощо. Страхування стало важливим компонентом економіки, оскільки це в основному сприяє розвитку світовому ринку.

Традиційно оцінка ефективності прогресу страхової організації здійснюється лише на основі фінансових факторів і чинників клієнта, які здебільшого є минулими показниками успіху. Майбутні рушійні сили прогресу для підприємства, як правило, охоплюються навчанням і зростанням, а також внутрішніми бізнес-перспективами моделі збалансованої системи показників (BSC) і не беруться до уваги в традиційних моделях оцінки ефективності. Модель BSC враховує як відстаючі, так і випереджаючі фактори. Провідні фактори також називають футуристичними параметрами. Вони включають внутрішню бізнес-перспективу та перспективу навчання та зростання. Модель BSC працює з цілісним та інтегрованим уявленням про бізнес. Це сучасна методика вимірювання продуктивності, розроблена для подолання недоліків традиційних систем вимірювання продуктивності. Це інструмент вимірювання продуктивності, який складається з набору показників, які полегшують уявлення підприємства про його загальну ефективність. Однак з часом модель BSC також використовувалася як інструмент стратегічного управління, оскільки вона може визначити ключові показники ефективності (KPI) компанії.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженням проблем оцінювання ефективності діяльності страхових компаній займаються

багато українських науковців. В рамках нашого дослідження відокремимо найбільш значимі.

Абдуллаєва А. та Поплавська С. визначили внутрішні та зовнішні чинники впливу на формування дохідності та прибутковості страхових компаній, а також запропоновано шляхи підвищення ефективності діяльності страхових компаній на ринку страхових послуг України [1].

На основі отриманих результатів розрахунку Шаповал Л. П. та Кудлай К. Д. запропонували рейтинг страхових компаній за показниками рентабельності, що дасть змогу об'єктивно приймати рішення щодо ефективності діяльності компаній на страховому ринку [2].

Шірінян А. А. та Шірінян Л. В. розробили та класифікували ключові показники ефективності страхового: ціна послуги, частка адміністративних витрат, рівень страхового відшкодування, повнота страхового відшкодування, відсоток навантаження у тарифі, доступність сервісу, оперативність виплат [3].

Аналіз наукових публікацій свідчить про різноманітність досліджень у предметній тематиці. Але залишаються поза увагою недостатньо обґрунтовані імплементація моделі BSC при оцінюванні ефективності діяльності страхових компаній.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Метою статті є обґрунтування методики оцінювання ефективності діяльності страхових компаній.

**Виклад основного матеріалу.** Найгірший метод (best-worst method – BWM) є метод багатокритеріального рішення, запропонований доктором Джафаром Резаєм у 2015 році [5]. BWM – це багатокритеріальний інструмент прийняття рішень (MCDM), розроблений для подолання недоліків раніше існуючих методів, таких як аналітичний ієрархічний процес (АНП) у 2015 році. BWM можна використовувати в різних сферах прийняття рішень, таких як охорона здоров'я, інформаційні технології,

інженерія, бізнес, економіка та сільське господарство. Загалом, усюди, де метою є ранжування та вибір переваги серед набору варіантів, цей метод можна використовувати. Відповідними особливостями BWM порівняно з більшістю сучасних методів MCDM є те, що він вимагає менше порівнянь даних і веде до більш надійних, стабільних, логічних і раціональних порівнянь, що означає, що модель BWM дає більш рішучі та стабільні результати [6].

Техніка BWM використовується для вивчення набору альтернатив щодо деяких обраних критеріїв. Він заснований на систематичному попарному порівнянні критеріїв прийняття рішення, тобто після визначення критеріїв рішення особи, що приймають рішення, або експерти обирають два критерії як найкращий критерій рішення та критерій найгіршого рішення.

Найкращий критерій – це той, який відіграє найважливішу та вирішальну роль у прийнятті рішення, тоді як найгірший критерій має протилежне значення [7]. Потім особи, які приймають рішення, висловлюють свої переваги щодо критерію найкращого рішення над усіма іншими, а також свої переваги щодо всіх інших критеріїв над критерієм найгіршого рішення, використовуючи число за попередньо визначеною шкалою від 1 до 9. Ці два набори парних порівнянь і кореляції використовуються як вхідні дані для задачі оптимізації, оптимальні результати якої є вагами критеріїв.

Завдяки огляду літератури та погляду експерта, 20 KPI, що впливають на продуктивність вибраного страхового підприємства за чотирма точками зору моделі BSC вже визначена в попередньому розділі. У цій статті кожна перспектива моделі BSC розглядається як основний критерій ефективності бізнесу. Далі, згідно з усіма основними параметрами ефективності бізнесу для вибраної організації, п'ять різних

КРІ розглядаються як критерії ефективності підприємницької діяльності, як показано в табл. 1.

Таблиця 1

### Критерії ефективності страхової компанії

Основні критерії ефективності бізнесу	Критерії ефективності суббізнесу
Клієнтська перспектива	Відсоток ринку (%) Середній час врегулювання претензій (у днях) Кількість відділень Кількість продуктів Кількість агентів
Фінансова перспектива	Трансляція адреси порту (РАТ) Коефіцієнт операційного прибутку (%) Прибуток на акцію (EPS) Потенціал глобального потепління (GWP ) Виплачені вимоги
Внутрішня перспектива бізнесу	Кількість працівників Кількість виданих полісів Активи під управлінням (AUM ) Кількість керованих транзакцій Сума, витрачена на діяльність на корпоративну соціальну відповідальність (КСВ)
Перспектива навчання та зростання	Індекс лояльності споживачів (NPS) Витрати на навчання Керовані операції та політика, видані в рамках тематичного аперцептивного тесту (ТАТ) Витрати на управління Пільгові виплати за винагороду та добробут працівників

Джерело: побудовано автором на основі даних [6; 7; 8]

Після перерахування чотирьох основних бізнес-параметрів і п'яти критеріїв ефективності суббізнесу для кожного з цих основних параметрів наступним кроком є оцінка відносної ваги всіх параметрів ефективності суббізнесу. Це виконується шляхом визначення глобальних ваг чотирьох основних параметрів ефективності бізнесу. Після цього обчислюються локальні ваги критеріїв ефективності суббізнесу за кожним основним бізнес-параметром [9-10].

Після оцінки глобальних вагових коефіцієнтів для всіх чотирьох основних критеріїв ефективності бізнесу та локальних вагових коефіцієнтів 20 субпараметрів ефективності бізнесу необхідно оцінити остаточні ваги цих критеріїв ефективності суббізнесу. Наприклад, щоб оцінити остаточну вагу РАТ, його локальна вага, тобто 0,4457, множиться на глобальну вагу основних критеріїв ефективності бізнесу фінансової перспективи, під які він потрапляє, тобто 0,4946. Таким чином, кінцева вага РАТ розраховується як 0,2205. Обчислена остаточна вага всіх критеріїв ефективності підрозділів страхової компанії наведена в табл. 2.

*Таблиця 2*

**Остаточна вага всіх критеріїв ефективності суббізнесу страхової компанії**

Основні критерії ефективності бізнесу	Глобальна вага	Критерії ефективності суббізнесу	Локальна вага	Остаточна вага
Клієнтська перспектива	0.2796	Відсоток ринку	0.4416	0.1235
		Середній час врегулювання претензій	0.2589	0.0724
		Кількість відділень	0.1726	0.0483
		Кількість продуктів	0.0863	0.0241
		Кількість агентів	0.0406	0.0114
Фінансова перспектива	0.4946	РАТ	0.4457	0.2205
		Коефіцієнт операційного прибутку	0.2713	0.1342
		EPS	0.1357	0.0671
		GWP	0.1085	0.0537
		Виплачені вимоги	0.0388	0.0192
Внутрішня перспектива бізнесу	0.1398	AUM	0.4615	0.0645
		Кількість працівників	0.2706	0.0378
		Кількість виданих полісів	0.1353	0.0189
		Кількість керованих транзакцій	0.0902	0.0126
		Сума, витрачена на діяльність КСВ	0.0424	0.0059
Перспектива навчання та зростання	0.0860	NPS	0.4560	0.0392
		Transactions managed and	0.2606	0.0224
		Керовані операції та політика, видані в рамках ТАТ	0.1303	0.0112
		Витрати на управління	0.1042	0.0090

		Пільгові виплати за винагороду та добробут працівників	0.0489	0.0042
--	--	--	--------	--------

Джерело: авторські розрахунки

Після визначення порівняльної важливості всіх підрозділів діяльності для страхової компанії визначаються критерії, розробляється індекс для оцінки загальної ефективності діяльності. Для обчислення індексу вимірювання ефективності та вивчення прогресу страхової компанії щодо параметрів оцінки ефективності моделі BSC, пов'язані дані для всіх 20 визнаних показників суб'єктів господарювання необхідні критерії для двох різних періодів часу.

**Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі.** Між організаціями страхового сектора існує величезна конкуренція за збільшення прибутку, частки ринку та клієнтської бази, одночасно мінімізуючи операційні витрати та розробляючи та запускаючи нові страхові продукти, які широко сприймаються клієнтами. Ця уніфікована модель BSC і BWM також може бути використана іншими організаціями різних секторів з незначними коригуваннями.

### Література

1. Абдуллаєва А., Поплавська С. Шляхи підвищення ефективності діяльності страхових компаній на ринку страхових послуг України. *Економіка та суспільство*. 2022. № 39. URL: <http://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1343> (дата звернення: 26.10.2023).
2. Шаповал Л. П., Кудлай К. Д. Оцінка рентабельності діяльності страхових компаній. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки»*. 2020. № 38. С. 81–86.

3. Шірінян А. А., Шірінян Л. В. Ключові показники ефективності функціонування страхового ринку для покупців страхових послуг. *Проблеми економіки*. 2019. № 3(41). С. 226–232.
4. Опешко Н. С. Оцінка конкурентоспроможності страхових компаній. *Ефективна економіка*. 2019. № 6. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?n=5&y=2019> (дата звернення: 26.10.2023).
5. Приступа Л. А. Оцінювання фінансової стійкості страхової компанії як базис управлінської діяльності. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2019. № 2. С. 16–22.
6. Калівошко О. М. Оцінка діяльності страхових компаній на фінансово-кредитному ринку України. *Науковий погляд: економіка та управління*. 2019. № 1(63). С. 186–193.
7. Прасолова С. П. Оцінка особливостей формування та використання фінансових ресурсів зарубіжними страховими компаніями. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки»*. 2019. № 3(94). С. 88–99.
8. Алескерова Ю. В., Онуфрієць Т. С. Фінансовий менеджмент страхових компаній. *Інфраструктура ринку*. 2019. № 28. С. 304–307. URL: <http://socrates.vsau.org/repository/getfile.php/20170.pdf> (дата звернення: 26.10.2023).
9. Тарлопов І.О. Статистичне оцінювання інвестиційного співробітництва між Україною та країнами ЄС. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки»*. 2021. № 2-1. С. 91–96. URL: <http://www.puet.poltava.ua/index.php/economics/article/view/67> (дата звернення: 26.10.2023).
10. Тарлопов І. Статистичне оцінювання обсягу виробництва енергії з відновлюваних джерел енергії у країнах ЄС. *Організаційно-економічні*

*аспекти розвитку підприємницьких структур в Україні та світі. 2022.*  
С. 357–378.

### References

1. Abdullaieva, A., & Poplavska, S. (2022). Shliakhy pidvyshchennia efektyvnosti diialnosti strakhovykh kompanii na rynku strakhovykh posluh Ukrainy [Ways to improve the efficiency of insurance companies in the market of insurance services of Ukraine]. *Economy and society*, 39. URL: <http://econvisnyk.dstu.dp.ua/article/view/283000> [in Ukrainian].
2. Shapoval, L.P., & Kudlai, K.D. (2020). Otsinka rentabelnosti diialnosti strakhovykh kompanii [Assessment of profitability of insurance companies]. *Scientific Bulletin of Kherson State University. Series "Economic Sciences"*, 38, 81-86 [in Ukrainian].
3. Shirinian, A.A., & Shirinian, L.V. (2019). Kliuchovi pokaznyky efektyvnosti funktsionuvannia strakhovoho rynku dlia pokuptsiv strakhovykh posluh [Key performance indicators of the insurance market for buyers of insurance services]. *Problems of the economy*, 3(41), 226-232 [in Ukrainian].
4. Opeshko, N.S. (2019). Otsinka konkurentospromozhnosti strakhovykh kompanii [Assessment of the competitiveness of insurance companies]. *Efficient economy*, 6. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?n=5&y=2019> [in Ukrainian].
5. Prystupa, L.A. (2019). Otsiniuvannia finansovoi stiikosti strakhovoi kompanii yak bazys upravlinskoi diialnosti [Assessment of the financial stability of an insurance company as a basis for management activity]. *Bulletin of the Khmelnytskyi National University. Economic sciences*, 2, 16-22 [in Ukrainian].
6. Kalivoshko, O.M. (2019). Otsinka diialnosti strakhovykh kompanii na finansovo-kredytnomu rynku Ukrainy [Evaluation of the activity of

- insurance companies on the financial and credit market of Ukraine]. *Scientific view: economics and management*, 1(63), 186193 [in Ukrainian].
7. Prasolova, S.P. (2019). Otsinka osoblyvostei formuvannia ta vykorystannia finansovykh resursiv zarubizhnymy strakhovymy kompaniiamy [Assessment of peculiarities of formation and use of financial resources by foreign insurance companies]. *Scientific Bulletin of the Poltava University of Economics and Trade. Series "Economic Sciences"*, 3(94), 88-99 [in Ukrainian].
  8. Aleskerova, Yu.V., & Onufriets, T.S. (2019). Finansovy menedzhment strakhovykh kompanii [Financial management of insurance companies]. *Market infrastructure*, 28, 304-307. URL: <http://socrates.vsau.org/repository/getfile.php/20170.pdf> [in Ukrainian].
  9. Tarlopov, I. O. (2021). Statystychno otsiniuvannia investytsiinoho spivrobotnytstva mizh Ukrainoiu ta krainamy YeS [Statistical assessment of investment cooperation between Ukraine and EU countries]. *Scientific Bulletin of Poltava University of Economics and Trade. Economic Science Series*, 2-1, 91-96. URL: <http://www.puet.poltava.ua/index.php/economics/article/view/67> [in Ukrainian].
  10. Tarlopov, I. (2022). Statystychno otsiniuvannia obsiahu vyrobnytstva enerhii z vidnovliuvanykh dzherel enerhii u krainakh YeS [Statistical estimation of energy production from renewable energy sources in EU countries]. *Organizational and economic aspects of development of business structures in Ukraine and the world*, 357-378 [in Ukrainian].