

RAQAMLI TRANSFORMATSIYA SHAROITIDA SUG‘URTA FAOLIYATIDA BIZNES JARAYONLARNI BOSHQARISHNI TAKOMILLASHTIRISH

Yakubova N.T

TDIU “Sug‘urta ishi”

kafedra dotsenti

Annotatsiya. Mazkur maqolada raqamli transformatsiya sharoitida sug‘urta kompaniyalari faoliyatida biznes jarayonlarni boshqarishni takomillashtirish masalalari tadqiq etilgan. Sug‘urta xizmatlarini raqamlashtirish, biznes jarayonlarni avtomatlashtirish, sun‘iy intellekt va zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanishning nazariy hamda amaliy jihatlari tahlil qilingan. Tadqiqot natijasida sug‘urta kompaniyalarida biznes jarayonlarni boshqarish samaradorligini oshirishga qaratilgan taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so‘zlar: sug‘urta bozori, raqamli transformatsiya, biznes jarayonlar, InsurTech, avtomatlashtirish, boshqaruv samaradorligi.

Kirish. Jahon iqtisodiyotida raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi moliya bozorining muhim segmentlaridan biri bo‘lgan sug‘urta sohasiga ham sezilarli ta‘sir ko‘rsatmoqda. Raqamli transformatsiya sug‘urta kompaniyalari faoliyatida xizmat ko‘rsatish sifati, operatsion samaradorlik va mijozlar bilan munosabatlarni yangi bosqichga olib chiqmoqda.

O‘zbekiston Respublikasida ham iqtisodiyotning barcha tarmoqlarini raqamlashtirish, jumladan moliya va sug‘urta xizmatlarini modernizatsiya qilish bo‘yicha keng ko‘lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Elektron sug‘urta polislarini joriy etish, onlayn xizmatlar ko‘lamini kengaytirish va sug‘urta operatsiyalarini avtomatlashtirish biznes jarayonlarni boshqarish tizimini takomillashtirishni talab etmoqda.

Mahalliy olimlar X. Shennayev, T. Iminov, M. Mirsodiqov va boshqa tadqiqotchilar tomonidan sug‘urta bozorini rivojlantirish, sug‘urta kompaniyalari faoliyatining moliyaviy barqarorligini ta‘minlash hamda boshqaruv samaradorligini oshirish masalalari tadqiq etilgan. Biroq raqamli transformatsiya sharoitida biznes jarayonlarni kompleks boshqarishning zamonaviy mexanizmlari yetarlicha o‘rganilmagan.

Tadqiqotning maqsadi – sug‘urta kompaniyalarida biznes jarayonlarni raqamli texnologiyalar asosida boshqarishni takomillashtirish bo‘yicha ilmiy asoslangan tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

TADQIQOT METODOLOGIYASI. Tadqiqot davomida tizimli tahlil, iqtisodiy-statistik tahlil, taqqoslash, guruhlash, sintez va induksiya usullaridan foydalanildi. Tadqiqotning nazariy asosini sug‘urta faoliyati va raqamli iqtisodiyot bo‘yicha mahalliy hamda xorijiy olimlarning ilmiy ishlari tashkil etdi.

Tadqiqot obyekti sifatida O‘zbekiston sug‘urta bozorida faoliyat yuritayotgan sug‘urta kompaniyalari tanlandi. Tadqiqot predmetini esa raqamli transformatsiya sharoitida biznes jarayonlarni boshqarish bilan bog‘liq iqtisodiy munosabatlar tashkil etadi.

Tahlil jarayonida quyidagi ko‘rsatkichlar o‘rganildi:

- sug‘urta mukofotlari hajmi;
- sug‘urta to‘lovlari hajmi;
- elektron xizmatlar ulushi;
- biznes jarayonlarni avtomatlashtirish darajasi;
- mijozlar qoniqish ko‘rsatkichlari.

NATIJALAR. Tahlillar natijasida O‘zbekiston sug‘urta bozorida raqamli texnologiyalardan foydalanish darajasi yildan-yilga ortib borayotgani aniqlandi. Sug‘urta kompaniyalarida elektron polislar, mobil ilovalar va onlayn to‘lov tizimlarining joriy etilishi xizmat ko‘rsatish tezligini sezilarli darajada oshirgan.

Tadqiqot natijalari quyidagilarni ko‘rsatdi:

1. Sug‘urta polislarini rasmiylashtirish muddati qisqargan.
2. Operatsion xarajatlar kamaygan.
3. Mijozlar bilan ishlash sifati yaxshilangan.
4. Sug‘urta hodisalarini ko‘rib chiqish jarayoni tezlashgan.
5. Firibgarlik holatlarini aniqlash imkoniyatlari kengaygan.

Shuningdek, sug‘urta kompaniyalarining aksariyatida biznes jarayonlarning to‘liq integratsiyalashmaganligi va ma’lumotlar bazalarining yagona platformaga birlashtirilmaganligi aniqlangan.

1-jadval.

O‘zbekiston sug‘urta bozorining asosiy ko‘rsatkichlari (2024–2025 yy.)¹

Ko‘rsatkichlar	2024-yil	2025-yil	O‘zgarish (%)
Sug‘urta mukofotlari hajmi, trln so‘m	9,77	13,46	37,8
Sug‘urta to‘lovlari hajmi, trln so‘m	2,20	2,98	35,4

¹ Manba: O‘zbekiston sug‘urta bozori statistik ma’lumotlari hamda muallif hisob-kitoblari asosida tuzildi.

Sugʻurta kompaniyalari soni, ta	33	36	9,1
Elektron xizmatlar ulushi, %	62	74	19,4
Biznes jarayonlarni avtomatlashtirish darajasi, %	68	81	19,1
Mijozlar qoniqish darajasi, %	78	86	10,3

Jadval maʼlumotlariga koʻra, 2025-yilda sugʻurta mukofotlari hajmi 13,46 trln soʻmga yetib, 2024-yilga nisbatan 37,8 foizga oshgan. Sugʻurta toʻlovlari hajmi esa 2,98 trln soʻmni tashkil etib, 35,4 foiz oʻsish qayd etilgan. Bu sugʻurta bozorining faol rivojlanayotganini va sugʻurta xizmatlariga boʻlgan talab ortayotganini koʻrsatadi.

Elektron xizmatlar ulushining 62 foizdan 74 foizga oshishi sugʻurta polislarini onlayn rasmiylashtirish, mobil ilovalar va elektron murojaatlar sonining koʻpayishi bilan izohlanadi. 2025-yildan sugʻurta polislarini yagona avtomatlashtirilgan axborot tizimi orqali yuritish boʻyicha chora-tadbirlarning joriy etilishi ham raqamlashtirish jarayonlarini jadallashtirdi. Biznes jarayonlarni avtomatlashtirish darajasining 68 foizdan 81 foizga yetishi, daʼvolarni koʻrib chiqish, mijozlar bilan ishlash va hisobotlarni shakllantirish jarayonlarida zamonaviy axborot tizimlaridan foydalanish kengayganligini anglatadi. Natijada xizmat koʻrsatish tezligi oshib, operatsion xarajatlar qisqargan. Mijozlar qoniqish darajasi ham 78 foizdan 86 foizga koʻtarilgan boʻlib, bu raqamli xizmatlarning qulayligi va xizmat koʻrsatish sifatining yaxshilangani bilan bogʻliq.

MUHOKAMA. Tadqiqot natijalari sugʻurta sohasida raqamli transformatsiyaning biznes jarayonlar samaradorligini oshirishda muhim omil ekanligini koʻrsatdi. Raqamli texnologiyalar orqali sugʻurta kompaniyalari mijozlarga xizmat koʻrsatish sifatini yaxshilash, xarajatlarni kamaytirish hamda boshqaruv qarorlarini qabul qilish jarayonini tezlashtirish imkoniyatiga ega boʻladi.

Biznes jarayonlarni boshqarishni takomillashtirish uchun quyidagi chora-tadbirlarni amalga oshirish maqsadga muvofiq:

- BPM (Business Process Management) tizimlarini joriy etish;
- sunʼiy intellekt texnologiyalaridan foydalanishni kengaytirish;
- Big Data va Data Analytics vositalarini qoʻllash;
- CRM tizimlari orqali mijozlar bilan ishlashni rivojlantirish;
- kibernetika xavfsizlik choralarini kuchaytirish;
- xodimlarning raqamli kompetensiyalarini oshirish.

Mazkur chora-tadbirlar sugʻurta kompaniyalarining raqobatbardoshligini oshirish va xizmatlar sifatini yaxshilashga xizmat qiladi.

XULOSA. Tadqiqot natijalari shuni koʻrsatdiki, raqamli transformatsiya sugʻurta kompaniyalarida biznes jarayonlarni boshqarishni takomillashtirishning muhim omili

hisoblanadi. Raqamli texnologiyalarni joriy etish operatsion xarajatlarni kamaytirish, boshqaruv samaradorligini oshirish hamda mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini yaxshilash imkonini beradi.

Kelgusida sug'urta kompaniyalari faoliyatida sun'iy intellekt, blokcheyn texnologiyalari va katta ma'lumotlar tahlilidan keng foydalanish biznes jarayonlarni yanada optimallashtirishga xizmat qiladi. Tahlil natijalari sug'urta kompaniyalarida raqamli texnologiyalarni joriy etish sug'urta mukofotlari hajmini oshirish, biznes jarayonlarni avtomatlashtirish, elektron xizmatlar ulushini kengaytirish hamda mijozlar qoniqish darajasini yaxshilashga sezilarli ijobiy ta'sir ko'rsatganligini tasdiqlaydi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Shennayev X.M. Sug'urta ishi. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2021.
2. Iminov T.Sh. Sug'urta bozori va uni rivojlantirish istiqbollari. – Toshkent, 2022.
3. Mirsodiqov M.M. Sug'urta kompaniyalarida moliyaviy boshqaruv. – Toshkent, 2021.
4. Vahobov A.V. Raqamli iqtisodiyot asoslari. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2022.
5. Berkinov B.B. Zamonaviy boshqaruv texnologiyalari. – Toshkent, 2020.
6. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining raqamli iqtisodiyotni rivojlantirishga oid farmon va qarorlari.
7. O'zbekiston Respublikasi Istiqbolli loyihalar milliy agentligi materiallari.
8. Swiss Re Institute. World Insurance Report.
9. OECD Digital Transformation Papers.
10. World Bank. Digital Development Report.