

## СУГУРТА ШАРТНОМАЛАРИНИ ТУЗИШ ЖАРАЁНИДА ЗАМОНАВИЙ РАҚАМЛИ ТЕХНОЛОГИЯЛАРНИ ҚЎЛЛАШ

**Гулзада Халикулова,**

*PhD, Тошкент молия институти Иқтисодиёт кафедраси доценти в.б.,*

*Тошкент, Ўзбекистон, e-mail: [khalikulova78@mail.ru](mailto:khalikulova78@mail.ru),*

*ORCID 0000-0001-8522-2857*

## APPLICATION OF MODERN DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE PROCESS OF CONCLUDING INSURANCE CONTRACTS

**Gulzada Khalikulova,**

*PhD, Acting assistant professor of the Department of Economics, Tashkent Institute of Finance,*

*Tashkent, Uzbekistan, e-mail: [khalikulova78@mail.ru](mailto:khalikulova78@mail.ru),*

*ORCID 0000-0001-8522-2857*

**JEL Classification:** G2,G22

**Аннотация.** Ўзбекистон суғурта бозорининг ривожланиши мамлакатдаги ижтимоий-иқтисодий вазиятга, шунингдек, глобал тенденцияларга мос келади. Бугунги кунда суғурта фаолияти бозор инфратузилмасининг зарурий ва энг муҳим элементларидан биридир. Ўзбекистон суғурта бозорининг ривожланиши кўп жиҳатдан рақамли иқтисодиётнинг янги технологияларини жорий этилишига боғлиқдир. Коронавирус пандемияси Ўзбекистон иқтисодиётининг барча тармоқлари фаолиятига, шу жумладан суғурта соҳасига ҳам катта таъсир кўрсатди. Суғурта компаниясининг бизнес-жараёнларининг асосий босқичлари суғурта шартномасини тузиш ва суғурта шартномаси бўйича мажбуриятларни бажариш ҳисобланади. Суғурта ташкилотининг фаолиятини алоҳида технологик операциялар – бизнес-жараёнлар сифатида намоиши этиши мумкин, уларнинг негизида суғурта шартномасининг ҳаётийлик даври (уни тузиш ва амалга ошириш)ни ўрганиш мақсадга мувофиқ. Суғурта шартномасининг ҳаётийлик даврини таъминлаш доирасида рақамли технологияларни қўллаш имкониятлари

жуда кенг. Суғурта шартномаси ҳаётийлик даврининг барча босқичларида суғурта компанияларининг замонавий рақамли технологиялардан фойдаланиши ҳозирги замон талабидир. Мақолада суғурта компаниялари томонидан рақамли технологиялардан фойдаланиши хусусиятлари ва имкониятлари кўриб чиқилган. Суғурта бозоридаги замонавий рақамли технологиялар турларининг ўзига хос хусусиятлари ёритиб берилган. Суғурта шартномасининг ҳаётийлик даврини тавсифловчи ҳамда суғурталовчи ва суғурталанувчи ўртасида суғурта шартномасини тузиш ва амалга оширишига оид бизнес-жараённинг муҳим босқичлари аниқланган ва ушбу босқичларда кенг қўлланиладиган замонавий рақамли технологиялар тадқиқ этилган. Суғурта ташкилотлари томонидан кўрсатилган суғурта хизматларидан суғурталанувчиларнинг қониқишига салбий таъсир қиладиган омиллар аниқланган ва уларни бартараф этиши бўйича таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилган. Суғурта бозорини рақамлаштириши ислохотлари, янги рақамли технологияларни қўллаш имкониятлари ёритиб берилган. Умуман

олганда, суғурта бозори субъектларини ахборот таъминоти даражасини ошириш, шу жумладан суғурталовчилар ва давлат органлари ўртасида статистик маълумотлар айирбошлашувини таъминлаш учун ягона ахборот платформасини яратиш зарурати асослаб берилган.

**Abstract.** The development of the insurance market in Uzbekistan directly depends on the socio-economic situation in the country, as well as global trends, and today insurance activity is one of the necessary and most important elements of the market infrastructure. The development of the insurance market in Uzbekistan largely depends on the introduction of new digital economy technologies. The coronavirus pandemic has had a significant impact on all sectors of the economy of Uzbekistan, including insurance. The main stages of the business process of an insurance company are the conclusion of an insurance contract and the fulfillment of obligations under an insurance contract. The activities of an insurance organization can be represented as separate technological operations - business processes, on the basis of which it is advisable to study the life cycle of an insurance contract (its conclusion and implementation). The possibilities of using digital technologies in the framework of ensuring the life cycle of an insurance contract are very wide. The use of modern digital technologies by insurance companies at all stages of the life of an insurance contract is a modern requirement.

**Кириш.** Ўзбекистон суғурта бозорининг ривожланиши мамлакатдаги ижтимоий-иқтисодий вазиятга, шунингдек, глобал тенденцияларга мос келади, бугунги кунда суғурта фаолияти бозор инфратузилмасининг зарурий ва энг муҳим элементларидан биридир. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 22 январда тасдиқланган “2022–2026 йилларга

The article discusses the features and possibilities of using digital technologies by insurance companies. The features of modern types of digital technologies in the insurance market are highlighted. The important stages of the business process describing the life cycle of the insurance contract and the conclusion and implementation of the insurance contract between the insurer and the insured are considered, and modern digital technologies widely used at these stages are studied. The factors that negatively affect the satisfaction of insurers with insurance services are also considered, and recommendations and proposals for their elimination are developed. Highlighted digital reforms in the insurance market, the possibility of using new digital technologies. In general, the need to create a unified information platform has been proved to increase the level of information support for insurance market entities, including to ensure the exchange of statistical data between insurers and government agencies.

**Калим сўзлар:** суғурта компанияси бизнес-жараёнлари, суғурта шартномасининг ҳаётийлик даври, рақамли технологиялар, суғурта бозори, суғурта фаолияти, суғурта мукофоти.

**Keywords:** business processes of an insurance company, life cycle of an insurance contract, digital technologies, insurance market, insurance activity, insurance premium.

мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида”ги ПФ-60 сонли Фармонида Янги Ўзбекистонни ривожланишида суғурта тизими алоҳида ўрни борлигига аҳамият берилган: “Аҳолига кўрсатилаётган тиббий хизмат сифатини ошириш, бюджет маблағларидан самарали фойдаланиш, тиббий хизматларни марказлаштириш ва аҳолини тиббий суғурталаш амалиётини жорий қилиш” 56-мақсад сифатида

кўрсатиб ўтилган [1]. Бундан кўриниб турибдики аҳолини ижтимоий ҳимоя қилишда янги суғурта турларини киритиш мақсадга мувофиқ ва бу 2022 йил мамлакатимизда “Инсон кадрини улуғлаш ва фаол маҳалла йили” дастурига ҳам мос келиши муқаррар.

Ўзбекистон суғурта бозорининг ривожланиши кўп жиҳатдан рақамли иқтисодиётнинг янги технологияларини жорий этилишига боғлиқдир. Уларни қўллаш суғурта фаолиятидаги кўплаб жараёнлар самарадорлигини сезиларли даражада оширишга имкон беради. Суғурта компаниялари, шунингдек бошқа хўжалик юритувчи субъектлар замонавий рақамли технологиялар ва InsurTech воситаларидан фойдаланиши уларга суғурталовчи бизнес-жараёнларининг барча босқичларида қарорларни қабул қилиш тезлигини ошириш, мавжуд рискларни индивидуал баҳолашни қўллаш, мижозларнинг замонавий эҳтиёжларини қондирадиган янги маҳсулотлар ишлаб чиқиш ва бошқа омиллар орқали суғурта хизматларининг сифатини оширишга имкон беради [2]. Суғурта хизматининг сифати кўп жиҳатдан уни тақдим этиш сифати ва суғурта шартномасининг амал қилиш муддати давомида, яъни шартноманинг бутун ҳаётийлик даври мобайнида мижоз (суғурталанувчи)нинг қониқиш даражаси билан белгиланади.

Коронавирус пандемияси Ўзбекистон иқтисодиётининг барча тармоқлари фаолиятига, шу жумладан суғурта соҳасига ҳам катта таъсир кўрсатди [11]. Суғурта бозори карантинга оид чекловчи тадбирлар таъсирини ва “локдаун” туфайли юзага келган салбий тенденцияларни бошидан ўтказди, улардан аҳолининг харид қобилияти тушиб кетиши, суғуртанинг муайян турлари бўйича суғурта полислари

сотилмаганлиги, рақамли тенгсизлик ва бошқаларни санаб ўтиш мумкин. Мураккаб эпидемиологик вазият суғурта компаниялари томонидан суғурта шартномаларининг ҳаётийлик даври мобайнида рақамли технологиялардан фойдаланиш рақобат устунлиги берди, улар масофавий хизмат кўрсатиш [7] ва мижозлар эҳтиёжларини қулай ва хавфсиз йўл билан масофавий қондириш орқали мижозларнинг айнан шу суғурта ташкилотлари билан ишлашларига туртки бўлди.

Суғурта компанияларида қўлланиладиган замонавий рақамли технологияларнинг суғурта шартномаси ҳаётийлик даврининг босқичларига мувофиқлиги суғурта хизматларини кўрсатиш сифатини оширишга имкон беради. Бу эса коронавирус пандемияси туфайли юзага келган ва Ўзбекистон суғурта бозори учун қўтилмаган чекловлар шароитида ўта долзарб ҳисобланади.

Илмий адабиётларда рақамли иқтисодиётда суғурта бозорининг ривожланиши ҳали тўлиқ ўрганилмаган. Ғарбий Европа олимлари Sorek, G., & Benjamin, D. томонидан, дунёнинг ривожланган мамлакатларида суғурта фаолиятини рақамлаштириш муаммолари ва истиқболлари ёритилган [3]. МДҲ давлатлари олимлари асарларида масалан, Адамчук Н. Г., Гребеншиков Э. С. рақамли иқтисодиётни амалга ошириш жараёнида суғуртанинг роли ва ривожланиши бўйича ёндашувлар амалга оширилган. Ўзбекистон олимлари Х.Шеннаев, Н.Маврулова томонидан суғурта бозорининг ривожланиш истиқболлари ва рақамли иқтисодиёт шароитида кибер рискларни суғурталаш масалалари бўйича Ф.Хасанов илмий тадқиқотлар олиб борган [15].

Бир қатор олимлар суғурта компанияларининг бизнес жараёнларида маълум рақамли технологиялардан фойдаланиш хусусиятларини ўрганиб келишмоқда. Rey, D., Garrido, A., & Calatrava, J. лар рақамли технологиялардан фойдаланиш имкониятларини суғурта шартномаларини тузишда андеррайтинг жараёнида телемедицина технологияларидан фойдаланиш каби масалаларни тадқиқ қилишган [4]. Баъзи тадқиқотлар рақамли технологиялардан фойдаланишнинг маълум бир ҳолатларини таҳлил қилишга бағишланган: ихтиёрий автомобил суғуртаси тармоғида телематика [8],

**Материал ва Метод.** Суғурта ташкилотининг фаолиятини алоҳида технологик операциялар – бизнес-жараёнлар сифатида намоиш этиш мумкин, уларнинг негизида суғурта шартномасининг ҳаётийлик даври (уни тузиш ва амалга ошириш)ни ўрганиш мақсадга мувофиқ. Суғурталовчи бизнес-жараёнларининг таснифи турлича бўлиши мумкин [9]. Суғурта маҳсулотини яратиш ва бозорга чиқариш нуктаи назаридан, суғурта ташкилотининг фаолиятини бизнес-жараёнлар занжири сифатида намоиш этиш мумкин: маркетинг, суғурта маҳсулотини ишлаб чиқиш, андеррайтинг, сотиш, шартномани амалга ошириш ва суғурта ҳодисаларини мувофиқлаштириш. Суғурталовчининг молиявий оқимлари шаклланиш хусусиятларини кўриб чиқиш учун куйидаги бизнес-жараёнларни алоҳида ажратиш мақсадга мувофиқ - суғурта шартномасини тузиш ва амалга ошириш, қайта суғурталаш, суғурта захираларини шакллантириш, инвестиция фаолияти.

Суғурта компаниясининг бизнес-жараёнларининг асосий босқичлари

рақамли иқтисодиётда банк рискларини суғурталашнинг ўзига хос хусусиятлари [6], кишлоқ хўжалиги суғуртасида [6], кибер риск суғуртаси [8].

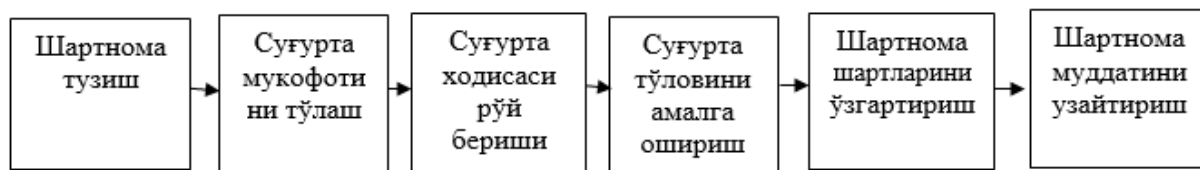
Бирок, суғурта бозорини рақамлаштириш жараёнларини таҳлил қилувчи тадқиқотларнинг аксариятида Insur Tech кўллашнинг жиҳатлари, уларнинг афзалликлари ва камчиликлари, суғурта маҳсулотлари ва хизматларининг фойдаланувчилари учун эмас, балки асосан суғурта компаниялари учун кўриб чиқилган, шундан келиб чиқиб, ҳозирда суғурта компаниясининг мижози нуктаи назаридан инновацион технологияларни кўллаш таҳлиliga бағишланган ишлар деярли мавжуд эмас.

суғурта шартномасини тузиш ва суғурта шартномаси бўйича мажбуриятларни бажариш ҳисобланади. Биринчидан, айнан ушбу бизнес-жараён доирасида ҳар бир суғурта шартномаси бўйича молиявий оқим аниқланади. Иккинчидан, мазкур бизнес-жараён доирасида шартномада белгиланган мажбуриятларни бажариши орқали мижоз бизнес-жараёнларининг ижросидан қанчалик қониқишига қараб ушбу суғурталовчи билан кейинчалик ҳамкорлигининг давом этишини шунга қараб белгиланади. Суғурталовчи суғурта шартномасининг ҳар бир босқичидан қониқиш ҳосил қилиши учун улар объектив тарзда ва норматив ҳужжатларга риоя қилган ҳолда тез, қулай, хавфсиз ва тушунарли тарзда амалга оширилиши лозим.

Суғурта шартномасининг ҳаётийлик даврини тадқиқ этиш ва суғурта шартномаси бажарилиши сифатини баҳолаш нуктаи назаридан суғурта шартномаси (ҳаётийлик даври) бажарилиши жараёнини, хусусан, суғурталовчи ва суғурталовчи ўртасидаги ўзаро муносабатларни



юритиш даврини шартли равишда қуйидаги асосий босқичлар шаклида келтириш мумкин (1-расм).



1-расм. Суғурта шартномасини бажарилиши бўйича бизнес-жараённинг соддалаштирилган чизмаси<sup>1</sup>

Суғурталаш жараёнида суғурталовчи ва суғурталанувчининг ўзаро мажбуриятлари суғурта шартномасида белгиланади. Алоҳида олинган суғурта шартномасининг бажарилиши (ижроси) қуйидаги босқичлар кетма-кетлиги сифатида келтириш мумкин:

- суғурта шартномасини тузиш;
- суғурта мукофотини тўлаш;
- суғурта ходисаси рўй бериши;
- суғурта тўловини амалга ошириш;
- шартнома шартларини ўзгартириш;
- суғурта шартномасининг муддати тугаши ва янги муддатга суғурта шартномасини узайтириш имконияти.

Босқичларнинг таркиби ва кетма-кетлиги суғурта шартномасининг шартлари ва уларни бажариш хусусиятларига қараб ўзгариши мумкин. Масалан, агар шартномадаги суғурта ходисаси рўй бермаса, демак ушбу босқич ва шунга мос равишда суғурта тўловини амалга ошириш босқичи бўлмайди.

Суғурта шартномасини тузишда суғурталовчи суғурталанувчига нисбатан индивидуал ёндашувдан фойдаланади, суғурталашнинг барча асосий шартларини шартномада белгилайди, шу жумладан риск даражаси ва миқдори, унинг хусусиятлари, суғурталовчининг мажбуриятларига эътибор қаратилади. Бундай шартлар кўп жihatдан суғурта шартномасини кейинчалик бажариш тартибини белгилаб беради. Суғурталанувчининг суғурталовчини танлашига асос бўлиб кўпинча суғурта шартномасининг муҳим шартларидан бири суғурта мукофоти саналади. У адолатли, имкон қадар суғуртага қабул қилинаётган рикга мувофиқ бўлиши, унинг ҳисоб-китоблари мижоз учун тез ва қулай усулда амалга оширилиши лозим.

Суғурта мукофотини тўлаш шакллари суғурта шартномасида қайд этилади ва суғурта ташкилотида амалдаги суғурта қоидалари билан ёки суғурта шартномасини имзолашда томонларнинг келишуви билан белгиланиши мумкин. Ушбу босқич катта аҳамиятга эга, чунки одатда суғурта шартномаси суғурта мукофоти ёки унинг бир қисми тўланганидан кейин кучга киради. Бизнес-жараённинг ушбу босқичи сифати суғурта мукофотини

тўлаш бўйича пул маблағларини қабул қилишни ташкил этишдаги суғурта компаниясининг имкониятлари, биринчи навбатда, суғурталанувчи учун қулай тўловни амалга ошириш вариантлари, шу жумладан онлайн тарзда тўловларни амалга ошириш имкониятлари билан белгиланади.

Суғурта шартномасининг кейинги босқичи - бу рўй бериш эҳтимоли мавжуд суғурта ходисадир. Суғурта шартномасида одатда суғурталанувчи томонидан суғурта ходисаси рўй бергани тўғрисидаги аризани тақдим этиш муддати ва тартиби кўзда тутилади. Ушбу босқич суғурталовчи учун жуда муҳимдир, чунки у суғурта тўловлари учун мўлжалланган суғурта захираларини ўзгартиришга туртки бўлиб хизмат қилади, аммо шу билан бирга у суғурталанувчи учун ҳам қулай бўлиши лозим. Суғурталанувчи учун суғурта ходисаси тўғрисида суғурталовчинини хабардор қилиш тартиби муҳим саналади (масалан, махсус илова орқали суғурта ходисаси тўғрисида масофавадан туриб хабардор қилиш имконияти), шунингдек, у рўй берганда профессионал ёрдамни олиш имконияти (масалан, тасдиқловчи хужжатларни тақдим этиш бўйича маслаҳат олиш имконияти, авария комиссари ёки баҳоловчининг етиб келиши ва бошқалар).

Суғурта ходисаси рўй берганидан сўнг ва у суғурта ходисаси сифатида тан олинганидан кейин суғурталовчи суғурта тўловини амалга ошириш босқичига киришади. Ушбу босқичда суғурталанувчи суғурта тўловини олиш учун суғурталовчи билан ўзаро муносабатларда бўлади (тасдиқловчи хужжатларни тақдим этади, турли экспертизалардан ўтади ва суғурта тўлови миқдорини аниқлаш учун зарур бошқа чора-тадбирлар). Шунини таъкидлаш

жоизки, суғурта компаниялари амалиётида суғурта шартномаси бўйича зарарларни ҳал қилиш билан боғлиқ ушбу иккита босқич, яъни суғурта ходисаси рўй бериши ва суғурта тўловини амалга ошириш босқичлари узвий боғлиқдир.

Суғурта шартномасининг шартларини ўзгартириш босқичи шартнома амал қилиш муддати давомида суғурталовчининг ташаббуси билан ёки суғурталанувчининг ташаббуси билан унинг шартларини ўзгартириш зарурати вужудга келганида бошланиши мумкин. Масалан, шартнома бўйича риск даражаси ўзгарганда ва суғурта мукофотини қайта ҳисоблаш зарурати туғилганда, ёки суғурталанувчи томонидан шартноманинг шартлари бузилганда ва шартномани муддатидан олдин бекор қилиш зарурияти вужудга келганида шартномага ўзгартириш ва қўшимчалар киритиш зарур бўлади.

Суғурта шартномаси режалаштирилган вақтда, яъни суғурта шартномасида кўзда тутилган муддатда яқунланса суғурталовчининг суғурталанувчи олдидаги суғурта мажбуриятлари тўхтатилади. Бу ерда турли вазиятлар, яъни суғурталовчи суғурта шартномаси тугаш санасига қадар суғурталанувчи олдидаги барча мажбуриятларини тўлиқ ҳажмда бажариши каби ҳолатларда бўлиши мумкин. Бундан ташқари, суғурта шартномаси тугаганидан кейин иккала томон ҳам суғурта шартномасини узайтириш ва бошқа суғурта турлари бўйича қўшимча шартномалар тузиш тўғрисида қарор қабул қилишлари ҳам эҳтимолдан ҳоли эмас. Бундай қарорлар олдинги суғурта шартномаси бажарилиши бўйича томонларда қониқиш ҳосил бўлганида қабул қилинади. Суғурта шартномаси

хаётийлик даврининг суғурталовчи томонидан таъминланганлик даражаси, барча босқичлардаги хизмат кўрсатиш сифати суғурталанувчи учун суғурта шартномасини тузишда катта аҳамиятга эга. Суғурта шартномаси хаётийлик даврининг барча босқичларида сифат жиҳатидан янги, юқори даражадаги хизмат кўрсатиш даражасига замонавий рақамли технологиялардан малакали фойдаланиш орқали эришиш мумкин.

Рақамли иқтисодиёт сунъий интеллект, катта ҳажмдаги маълумотлар, роботлаштириш жараёнлари, “Буюмлар Интернет”и, виртуал ва тўлдирилган воқелик ва шу каби бошқа кенг қамровли инновацион технологияларни жорий этиш билан тавсифланади [10]. Улардан баъзилари бутун дунёдаги суғурта компаниялари томонидан кенг фойдаланилади, улар ўз бизнес-моделларини янгилаб, ривожланишнинг янги истиқболли йўналишларига сармоя киритадилар, баъзиларини эса улар ривожланишининг ҳозирги босқичида суғурта хизматлари сифатини ошириш мақсадида суғурта бозорида қўллаб бўлмайди. Баъзи инновацион технологияларнинг жорий этиш харажатлари ижобий самарадан ҳам юқори бўлиши мумкин, бошқалари бўйича эса (масалан, виртуал ва тўлдирилган воқелик) ҳозирда суғурта соҳасида қўллаш йўналишлари ишлаб чиқилмаган. Ривожланган давлатлар суғурта бозорида бугунги кунда кенг жорий этилмаган, аммо суғурта шартномаси хаётийлик даврининг барча босқичларида суғурта компаниялари томонидан қўллаш салоҳияти юқори бўлган етакчи инновацион технологияларни батафсил кўриб чиқамиз.

*Сунъий интеллект (СИ)* - бу динамик ва ноаниқ шароитларда

ўрганиш, мослашиш ва ишлаш қобилиятига эга бўлган тизимни (компьютер тизими шулар жумласидандир) яратиш бўйича технологиядир. Ушбу йўналишда замонавий дастурий маҳсулотлар ва компьютер технологиялариялари ажралмаган ҳолда фаолият юритади. СИ маълумотларни қайта ишлашнинг юқори қувватли воситасидир ва анъанавий алгоритмларга қараганда у мураккаб вазифаларнинг тезкор ва самарали ечимини топиши мумкин.

*Катта ҳажмдаги маълумотлар технологиялари (BigData)* – бу тизимлаштирилган ва тизимлаштирилмаган катта ҳажмдаги маълумотларни қайта ишлаш ва таърифлаш усуллари ва воситаларидир. Шундай қилиб, BigData деганда нафақат маълумотларнинг ўзи, балки уларни қайта ишлаш, шунингдек, таҳлилий жиҳати ҳам тушунилади. Суғурталашга нисбатан катта ҳажмдаги маълумотларнинг манбаси сифатида турли хил қурилмалар маълумотлари ҳамда учинчи шахслардан, ижтимоий тармоқлардан ва бошқа сервислардан олинган маълумотлар хизмат қилиши мумкин.

*Буюмлар Интернет (Internet of Things, IoT)* - бу махсус қурилмалар ва технологиялар тизими бўлиб, улар бир-бири билан алоқада бўлади ва содир бўлаётган жараёнлар ва ҳодисалар тўғрисида маълумотни ташқи муҳитга узатиш ва олиш имкониятига эгадирлар.

*Блокчейн* - бу маълумотлардан иборат блокларнинг узлуксиз занжири бўлиб, улар бир-бири билан боғлиқликда бўлади, унда маълумотларга ўзгартириш киритиш имконияти мавжуд эмас. Маълумотларни бу тарзда сақлашнинг афзаллиги шундаки, маълумотлар реестри қўллаб серверлар ўртасида

тақсимланади ва биттасида сақланмайди. Амалиётда блокчейн технологиясидан кўпинча ижро этилган битимлар, амалга оширилган шартномаларнинг рақамли реестри сифатида фойдаланилади.

Юқорида санаб ўтилган инновацион технологиялардан ташқари, суғурта бозорида дастурий интерфейслар, турли хил мобил иловалар ва х.к. қўлланилади, улар суғурта компаниясида ҳам, унинг воситачилар ва мижозлар билан ўзаро муносабатларида ҳам ахборот айирбошлашни соддалаштиради ва онлайн-каналлар орқали маҳсулотни тарқалишини рағбатлантиради. Мазкур технологиялар кўплаб суғурталовчилар томонидан суғурта шартномаси ҳаётийлик даврининг турли босқичларини тегишли ахборот билан таъминлаш учун жорий этилган: шартнома тузиш ва суғурта тўловини амалга ошириш босқичида суғурталанувчиларнинг маълумотлари текширилади; мижозлар базасини ва суғурта маҳсулотларининг кросс-савдосини кенгайтириш имконияти мавжуд бўлади; суғурталанувчилар учун суғурта мукофотини онлайн тўлаш мумкин бўлади; суғурта ҳодисасини мувфиқлаштириш жараёнини кузатиш имконияти мавжуд бўлади.

**Натижалар.** Ўзбекистон суғурта бозори, жаҳон бозори билан бир қаторда ўз бизнес-жараёнларини ташкил этишнинг даражаси ва сифатини ошириш мақсадида замонавий инновацион ишланмалар ва рақамли технологиялардан фойдаланади. Инновацион технологиялар суғурталанувчилар учун шартнома тузиш жараёнини анча соддалаштиради, авваламбор, 24 соат давомида суғурталовчи билан шартнома тузиш, маслаҳат хизматидан тезкор фойдаланиш

имкони пайдо бўлади, суғурта ҳодисаси рўй бергани ҳақида суғурта компаниясининг офисига ташриф буюрмасдан хабардор қилиш имкони ва х.к. Рақамли технология яқин орада нафақат суғурталовчи ва суғурталанувчи ўртасидаги муносабатларни соддалаштиради, балки суғурта маҳсулотларига бўлган талабни ҳам оширади [12]. Бу шунингдек инновациялардан фойдаланиш орқали хизмат кўрсатиш сифатини ошириш ҳисобига ҳам рўй беради. Давом этаётган Covid-19 пандемияси Ўзбекистон суғурта компаниялари томонидан суғурта шартномаси ҳаётийлик даврининг босқичларини масофавий тарзда амалга оширишга имкон берадиган етакчи технологияларни жорий этиш тезлигига ҳам жиддий таъсир кўрсатмоқда.

Аммо турли сабабларга кўра Ўзбекистон суғурталовчилари томонидан рақамли инновациялардан тўлиқ фойдаланиш халигача йўлга қўйилмаган. Буни умумий характерга эга муаммолар билан (инновацияларни қўллаганда кибер хавф-хатарлардан ҳимояни жорий этиш ва таъминлашнинг харажатлари юқорилиги, малакали мутахассислар талаб этилиши, қонуний тўсиқлар мавжудлиги) ва бошқа муаммолар билан, масалан, Ўзбекистон суғурта бозорининг ривожланиш даражаси сабабли (2019 йил натижаларига кўра Ўзбекистоннинг ЯИМ таркибида суғуртанинг улуши атиги 0,4 фоизни ташкил этди), аҳолининг маданияти ва суғурта операцияларни амалга ошириш хусусияти билан изоҳланади (суғурта шартномасини тузишда ҳар доим ҳам одамни чат-бот билан алмаштириш имкони мавжуд эмас). Бироқ сунъий интеллект, катта ҳажмдаги маълумотлар, “Буюмлар интернет” ва блокчейн технологияларини қўллаш афзалликлари



улардан суғурта соҳасида фойдаланишга бағишланган тадқиқотнинг долзарблигини белгилаб беради.

Суғурта шартномаси амал қилишининг муддати давомида (тузиш вақтидан бошлаб яқунлангунча) замонавий рақамли технологияларни қўллаш имкониятлари жуда кенгдир (1-жадвал).

Суғурта ходисаси рўй бериши ва зарарларни қоплаш билан боғлиқ босқичларда сунъий интеллект (СИ) алгоритмлари зарарни бирламчи баҳолаш, аризаларни қайта ишлашни содалаштириш ва суғурта тўлови бўйича ҳисоб-китобларни мижозлар учун тез ва шаффоф амалга оширишга ёрдам беради. Келиб тушган аризаларда шубҳали белгиларни ва мижозларнинг фирибгарлик ҳаракатларини СИ орқали аниқлаш мумкин. Суғурта мукофотини белгилаш учун СИ рискларни аниқланган таснифлаш мезонларини ҳисобга олган ҳолда тариф синфларни шакллантиришга имкон беради. Суғурта шартномаси яқунланиши ва шартнома бўйича молиявий натижаларни ҳисоблаш босқичида, СИ воситалари ёрдамида самарали савдо каналларини ва суғурта маҳсулотларини аниқлаш мумкин, кросс-савдо имкониятлари ва ўз мижозлари билан шартномани узайтириш имкониятлари прогноз қилинади. Муайян суғурта вазифаларига қўшимча равишда, СИ воситалари чат-ботлар орқали мижозларга маслаҳат хизматларини кўрсатиш, ҳужжатларни тўлдиришда ва ҳ.к. ишлатилади.

BigData фаол қўлланиладиган суғурта шартномасининг босқичлари қаторида суғурта шартномасини тузиш ва суғурта ходисаларини ҳал қилиш

босқичларини ажратиш мумкин. Катта ҳажмдаги маълумотлардан фойдаланиб, потенциал суғурталанувчига хавф-хатарларини индивидуал баҳолашни ҳисобга олган ҳолда у учун махсус таклифни тезда тайёрлаш имкони вужудга келади. Фирибгарликка қарши курашиш учун суғурта компанияси томонидан катта ҳажмдаги маълумотларни қайта ишлаш зарарлар тўғрисидаги барча аризаларни, шунингдек ижтимоий тармоқлардаги маълумотларни таҳлил қилиш ҳамда фирибгарлик ҳаракатларини ўз вақтида аниқлаш имконини беради. Турли манбалардан маълумотларни олиш ва таҳлил қилиш имкониятлари қисқа вақтда суғурта ходисалари тўғрисида ахборотга эга бўлиш ва уларни олдини олиш ёки кўрилиши мумкин бўлган зарарларни қисқартиришга замин яратади (масалан, ихтиёрий тиббий суғуртани амалга оширишда фитнес-билагузуклар ва "ақлли" тарозининг маълумотларини таҳлил қилиш касалликни эрта аниқлашга ёрдам беради).

Суғурта фаолиятида "Буюмлар интернет" махсус қурилмалар ёрдамида суғурта қилиниши керак бўлган ёки суғурта қилинган, шу жумладан онлайн тарзда суғурталанган рисклар тўғрисида кўпроқ маълумот олиш имконини беради. Телематик қурилмалардан фойдаланиш суғурта шартномаси бажарилишининг деярли барча босқичларида суғурталовчига афзаллик келтиради. Суғурта шартномасини амалга ошириш босқичларида замонавий рақамли технологияларни қўллаш жараёнини автомобил суғуртаси мисолида кўриб чиқамиз.

1-жадвал.

**Суғурта шартномасини амалга ошириш босқичларида замонавий рақамли технологияларни қўллаш<sup>1</sup>**

Босқич Технология	Шартнома тузиш	Суғурта мукофотини тўлаш	Суғурта ходисаси рўй бериши	Суғурта тўловини амалга ошириш	Шартнома шартларини ўзгарттириш	Шартнома муддати тугаши ва уни узайтириш
Сунъий интеллект	-фирибгарлик ҳолатларини аниқлаш; - рискларни баҳолаш услугиетини ўзгарттириш ва янги тариф синфларини ишлаб чиқиш		- аризаларни қабул қилиш ва қайта ишлаш; - фирибгарлик ҳолатларини аниқлаш	зарарни бирламчи баҳолаш		- узайтириш ва ўз миждозларига янги маҳсулотларни таклиф қилиш
Катта ҳажмли маълумотлар	- шартнома тузиш бўйича мақсадли таклиф такдим этиш; - рискларни индивидуал баҳолаш учун янги маълумотларни таҳлил қилиш		- аризаларни тезкор қабул қилиш ва қайта ишлаш; - фирибгарлик ҳолатларини аниқлаш; - маълумотлар таҳлили, шу жумладан телемати	- фирибгарлик ҳолатларини аниқлаш; - маълумотлар таҳлили, шу жумладан телемати	- риск бўйича янги маълумотларни олиш	шартлар бўйича миждоз учун янги индивидуал таклифини ишлаб чиқиш

<sup>1</sup> Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган

			к қўрилмал ар ёрдамида			
Буюмлар Интернет и	- рискларни индивидуал баҳолаш учун янги маълумотларн и олиш		- суғурта ходисаси ни қайд этиш учун маълумот ларни олиш	- зарарни баҳолаш учун маълумот ларни олиш	- телемати к ва бошқа қурилмал ар ёрдамида янги маълумот ларни олиш	- телематик ва бошқа қурилмалар ёрдамида янги маълумотлар ни олиш
Блокчейн	- шартнома ноқонуний тузилишини бартараф этиш	- такроран тўловлар- ни бартараф этиш	- такроран ариза берилиш ини бартараф этиш	- ноқонуни й тўлов амалга оширили шини бартараф этиш		

Суғурта шартномасини тузишдан олдин, автомобилда махсус қурилмалар (телематик ускуналар) ўрнатилади ва улар суғурталовчига турли параметрларни кузатишга ва узатишга имкон беради, масалан:

- адолатли суғурта мукофотини ҳисоблаш ва шартномани тузиш ёки узайтириш учун ҳайдаш тарзи ва одатлари;

- рўй берган ходиса суғурта ходисаси деб тан олиниши учун автоҳалокатни қайд этилиши;

- шошилиш хизматларни чақиритиш ва зарарларни минималлаштириш учун автоҳалокатнинг вақти ва жойи;

- шартнома шартларини ўзгартириш, шу жумладан уни муддатидан олдин бекор қилиш мақсадида ҳайдовчи томонидан ЙХҚ бузилишини қайд этиш;

- суғурта шартномасини яқунлаш учун автомобилнинг босиб ўтган масофаси.

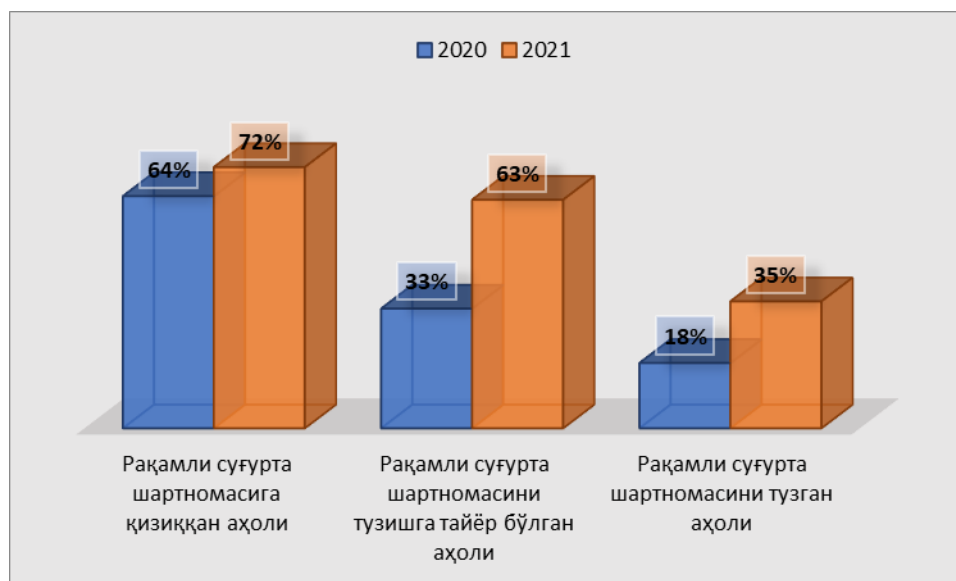
Суғурта фаолиятида блокчейн технологиясини қўллаш маълумотларни ҳимоя қилиш ва сақлаш бўйича муайян тизими туфайли асосан суғурта шартномасини тузиш, суғурта мукофотини тўлаш, суғурта ходисаси рўй бериши ва зарарларни мувофиқлаштириш босқичларида суғурталанувчиларнинг фирибгарлик ҳаракатларини бартараф этишга имкон беради. Хусусан, суғурта компанияси даражасида ҳам, суғурта бозори даражасида ҳам маълумотларни сақлаш учун блокчейн-муҳитининг мавжудлиги такрорий ёки ўхшаш тўловларни, аризаларни, маълумотлар номувофиқлигини ёки фирибгарликнинг бошқа белгиларини аниқлашга имкон

беради (мисол учун, битта объект бўйича бир неча мартда суғурта шартномаси тузилишини бартараф этади).

Жадвал маълумотлари таҳлилидан биз барча кўриб чиқилган технологик инновациялар фақат суғурта шартномасини тузиш ва зарарларни қоплаш босқичларида қўлланилиши, шунда ҳам тўлиқ тарзда эмаслиги ҳақида хулоса қилишимиз мумкин (масалан, онлайн режимда исталган суғурта шартномасини тузиш, барча зарарларни тўлиқ ҳал этиш, кўшимча маълумотларсиз суғурта мукофотини тез ҳисоблаш имконияти мавжуд эмас ва ҳ.к.). Ҳозирда рақамли технологиялар энг

кўп суғурта полисини сотишда қўлланилади [11]. Бирок, суғурта шартномасининг бутун ҳаётгийлик даврида замонавий технологик таъминот зарурдир.

2021 йили АҚШда рақамли суғурта бозори 19,6 млрд.долларни ташкил этди, 2026 йилга келиб эса рақамли суғурта бозорининг ҳажми 66,8 млрд.долларни ташкил этиши прогноз қилинмоқда [13]. Америка қўшма штатларида рақамли суғурта турларга аҳолини қизиқиши ўрганиб чиқилди, унда аҳолининг қизиқиши, шартнома тузишга тайёрлиги ва шартнома тузганлар сонининг ўтган йилга нисбатан солиштирма таҳлили қилинган.



**1-расм. АҚШ рақамли суғурта бозори таҳлили[14]**

Албатта АҚШ рақамли суғурта бозори мамлакатимиз рақамли суғурта бозоридан фарқ қилади. Мамлакат суғурта бозоридаги йирик суғурта компаниялари автомобиль суғуртаси шартномаси тузишда рақамли технологиялардан фойдаланиб самарали келмоқда. Ақли суғурта турлари тобора мамлакат суғурта бозорига кириб келмоқда. Ўзбекистон Республикаси Президенти 2021 йил 23 октябрь куни

“Суғурта бозорини рақамлаштириш ва ҳаёт суғуртаси соҳасини ривожлантириш бўйича кўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги қарорни имзолади. Ҳужжатга мувофиқ, 2022 йил 1 июлдан бошлаб суғуртанинг барча турларини (классларини) электрон шаклда амалга оширишга рухсат берилади. 2023 йил 1 январдан мажбурий суғуртанинг барча турлари бўйича суғурта полисларини қоғоз бланкаларда



расмийлаштириш амалиёти бекор қилинади.

2022 йил 1 январдан 2025 йил 1 январгача ҳаёт суғуртаси соҳасидаги суғурта ташкилотларининг мазкур фаолияти қисми учун ҳисобланадиган фойда солиғи бўйича белгиланган солиқ ставкаси 50 фоизга камайтирилади. 2022 йил 1 январдан 2024 йил 1 январгача иш берувчи томонидан ўз ходимлари учун бахтсиз ҳодисалардан эҳтиёт шарт суғурта қилиш ва тиббий суғурта турлари бўйича тузилган суғурта шартномалари асосида Ўзбекистонда суғурта фаолиятини амалга оширишга лицензияси бўлган юридик шахсларга йўналтириладиган маблағлар жисмоний шахсларнинг жами даромади сифатида қаралмайди. 2022 йил 1 июнгача транспорт воситалари эгаларининг фуқаролик жавобгарлигини мажбурий суғурта қилиш бўйича ягона ахборот тизими негизида барча суғурта полисларини рўйхатга олувчи ва уларнинг айланмасини назорат қилувчи ягона автоматлаштирилган ахборот тизими жорий этилади. Суғурта шартномаларини Ягона ахборот тизими орқали расмийлаштириш суғурта ташкилотлари учун мажбурий ҳисобланади.

**Мунозара.** Рақамлаштириш жараёни жадал суръатлар билан ривожланиши иктисодиётнинг турли тармоқларидаги ташкилотлар бизнес-жараёнларига инновацион технологияларни жорий этишга ва уларнинг самарадорлигини оширишга кўмаклашади. Ўзбекистон суғурта бозори бундан мустасно эмас, унинг иштирокчилари томонидан рақамли инновациялар ўз фаолиятларини такомиллаштириш ёки мижозлар учун суғурта жараёнининг қулайлигини ошириш учун ишлатилади. Covid-19

пандемияси ва у туфайли киритилган чекловлар шунга ўхшаш жараёнларни фақат жадаллаштириб юборди ва уларнинг долзарблигини исботлаб берди.

Суғурта шартномасининг ҳаётийлик даврини таъминлаш доирасида рақамли технологияларни қўллаш имкониятлари жуда кенг. Суғурта шартномаси ҳаётийлик даврининг барча босқичларида суғурта компанияларининг замонавий рақамли технологиялардан фойдаланиши ҳозирги замон талабидир. Бироқ, бугунги кунда суғурта шартномасини тузиш, суғурта ҳодисаси рўй бериши ва зарарларни мувофиқлаштириш босқичларини рақамлаштириш, бунда инновацион технологияларни қўллаш суғурта компаниясига ҳам, суғурталанувчига ҳам жуда кўп имкониятлар беради. Қўлланиладиган технологиялар кўлами жуда кенг бўлиб, улардан айримлари суғурталовчилар томонидан суғурта шартномаси ҳаётийлик даврининг турли босқичларини амалга ошириш учун жорий этилган, бошқалари эса ҳозирда ишлаб чиқиш ёки тажриба-синов лойиҳа босқичидадир.

Суғурта бозорида рақамлаштириш ислохотлари яхши амалга оширилишига қарамай, рақамли технологияларни жорий этишнинг ҳозирги босқичида ҳанузгача баъзи қийинчиликлар сақланиб қолмоқда. Масалан, суғурталанувчи учун суғурта шартномасини тузиш босқичида нафақат асосланган суғурта мукофоти ҳисоблаш, балки суғурта шартномасини онлайн расмийлаштирилиши ва ҳисоб-китоблар қулайлиги ҳам муҳимдир. Бироқ амалда суғурта компанияларининг сайтларида фақат оммавий суғурта турлари бўйича суғурта мукофотларининг ҳисоб-китоби келтирилган, бунда кўпинча якуний ҳисоб-китоблар фақат тасдиқловчи

хужжатлар тақдим этилганидан сўнг амалга оширилади, транспорт воситалари эгаларининг фуқаролик жавобгарлигинининг мажбурий суғурта шартномалари бўйича суғурта полисини тезда расмийлаштириш имкони маълумотлар базалари “қотиб қолиши” туфайли доим ҳам мавжуд бўлмайди. Суғурта ҳодисаси рўй бериши босқичида, суғурталанувчиларга кўпинча онлайн режимда профессионал-мутахассиснинг кўмаги талаб қилинади. Бугунги кунда ихтиёрий тиббий суғурта бўйича (телемедицина хизматлари), транспорт воситалари эгаларининг ихтиёрий суғуртаси бўйича (масалан, суғурта компанияларининг колл-марказларида, ижтимоий тармоқларнинг (Telegram, WatsApp) махсус гуруҳларида маслаҳатлар олиш мумкин). Бироқ бундай хизматлар барча суғурта компаниялари томонидан тақдим этилмаган. Зарарларни ҳал этиш жараёнида суғурталанувчининг иштирокига йўл қўймаслик ёки унинг иштирокини минимал даражага тушириш хизмат сифатини яхшилаш борасида муҳим қадам саналган бўлар эди. Буни, хусусан, суғурта компаниялар, тегишли ваколатли органлар ва суғурталовчиларнинг профессионал уюшмасининг юқори даражадаги ўзаро муносабатлари орқали таъминлаш мумкин (масалан, суғурта компаниялари, суғурталовчилар уюшмалари томонидан ягона маълумотлар базасини яратиш ва ундан зарарларни ҳал этиш мақсадида фойдаланиш).

**Хулоса.** Умуман олганда, суғурта бозори субъектларининг ахборот

таъминоти даражасини ошириш, шу жумладан суғурталовчилар талаблари асосида шакллантирилган суғурталовчилар ва давлат органлари ўртасида статистик маълумотлар айирбошлашувини таъминлаш учун ягона ахборот платформасини яратиш зарурати тасдиқланди.

Бироқ суғурталовчи бизнес-жараёнининг барча босқичларини “рақамлаштириш” пировард мақсад бўлмаслиги лозим, мижозларнинг қониқишига ва хизмат кўрсатиш сифатини оширишга замонавий рақамли ҳамда классик усуллардан фойдаланиш ва уларни уйғунлаштириш орқали эришиш лозим. Бундан ташқари, шуни ҳисобга олиш зарурки, суғурталанувчиларнинг кўрсатилган суғурта хизматлардан қониқишига рақамли инфратузилманинг талаб даражасида эмаслиги билан боғлиқ умумий технологик муаммолар, мамлакатда рақамли технологияларни иқтисодиёт соҳаларига жорий этишнинг ортда қолиши (Интернетнинг сифати ва ҳудудларни қамраб олиш даражаси, смартфонлар ва гаджетлар йўқлиги, рақамли саводхонлик даражаси), шунингдек суғурта саводхонлиги даражасининг пастлиги, суғурта соҳасидаги таълимнинг хусусиятлари ва бошқа омиллар таъсир кўрсатади. Рақамли суғурта технологиялари, шубҳасиз, Ўзбекистонда катта имкониятларни очиб беради. Ушбу имкониятлардан фойдаланган ҳар бир суғурта компанияси мамлакат суғурта бозорида устунликка эришади.

### Адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 22 январда тасдиқланган “2022–2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида”ги ПФ-60 сонли Фармони
2. Архипов А.П. Управление страховым бизнесом. – Инфра-М, 2019.
3. Sorek, G., & Benjamin, D. (2016). Health insurance mandates in a model with consumer bankruptcy. *Journal of Regulatory Economics*, 50(2), 233-250. doi:10.1007/s11149-016-9302-x
4. Rey, D., Garrido, A., & Calatrava, J. (2016). Comparison of Different Water Supply Risk Management Tools for Irrigators: Option Contracts and Insurance. *Environmental and Resource Economics*, 65(2), 415-439. doi:10.1007/si 0640-015-9912-2
5. Котлобовский И.Б., Сириченко Н.В. Инновационные информационные технологии для страховой отрасли // *Финансы*, 2017. – № 9.
6. Обухова А.С., Колмыкова Т.С. Роль цифровых технологий в трансформации рынка страховых услуг // *Индустриальная экономика*, 2020. – № 2.
7. Котлобовский И.Б., Варшамова В.Г. Цифровизация страховой отрасли: новые возможности и оценка последствий // *Страхование в информационном обществе – место, задачи, перспективы: Сборник трудов XX Международной научно-практической конференции*. В 2 т. 2019.
8. Anna Faizova, Svetlana Kalayda, Irina Malova, Ekaterina Solopenko. The Impact of Digitalization Risks on the Business Processes of an Insurance Company // *Proceedings of the III International Scientific and Practical Conference: “Digital Economy and Finances” (ISPC-DEF 2020)*. 2020.
9. Калайда С.А. Бизнес-процесс по формированию и использованию страховых резервов // *Вестник Санкт-Петербургского университета, серия 5: Экономика*, 2012. – № 2.
10. Небольсина Е.В. Особенности развития иншуртех в США и Великобритании // *Страховое дело*, 2017. – № 4.
11. COVID-19: the global insurance response. [Электронный ресурс]. URL: <https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2020/04/covid-19-global-insurance-response.html> (дата обращения: 14.09.2020).
12. FT Future of Insurance 2016. [Электронный ресурс]. URL: <https://live.ft.com/Events/2016/FT-Future-of-Insurance-2016> (дата обращения: 12.09.2020).
13. CAGR-Compound annual growth rate. *Markets and Markets*.
14. *Future of insurance Survey*, СМТ 2021.
15. Ф.Хасанов. Рақамли иқтисодиётнинг таҳдидлари – кибер-суғуртани ривожлантиришга даъват // “Халқаро молия ва ҳисоб” илмий журнали, 6-сон, декабрь 2020 йил.