



## **MILLIY SUG‘URTA BOZORIDA BIZNES-JARAYONLARINI RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR SOSIDA TAKOMILLASHTIRISH**

**Muallif:** Shakirov Utkirbek Tahirovich <sup>1</sup>

**Affiliyatsiya:** “Kafil-Sug‘urta” AJ Investitsiyalar departamenti direktori <sup>1</sup>

**DOI:** <https://doi.org/10.5281/zenodo.17596794>

### **ANNOTATSIYA**

Ushbu maqolada milliy sug'urta bozorini raqamlashtirishdagi mavjud tendentsiyalar va ularning sug'urta kompaniyalari biznes jarayonlarining samaradorligiga ta'siri ko'rib chiqilgan. Raqamli texnologiyalarni joriy etishning asosiy yo'nalishlari, jumladan, ichki jarayonlarni avtomatlashtirish, masofaviy mijozlarga xizmat ko'rsatish platformalarini joriy etish va xavfni baholash va sug'urta hodisalarini prognoz qilish uchun Big Data va sun'iy intellektidan foydalanish tahlil qilingan. Raqamlashtirish milliy sug'urta bozorida samaradorlikni oshirish, xarajatlarni kamaytirish va mijozlar tajribasini yaxshilashga yordam beradi degan xulosaga kelingan.

**Kalit so'zlar:** raqamlashtirish, sug'urta bozori, biznes jarayonlari, avtomatlashtirish, Big Data, sun'iy intellekt, mijozlar tajribasi, optimallashtirish

### **KIRISH**

Zamonaviy sug'urta bozori yuqori raqobat, iste'molchilarning o'zgaruvchan afzalliklari va xizmat ko'rsatish tezligi va sifatiga bo'lgan talablarning ortishi bilan tavsiflanadi. Ushbu muhitda raqamli texnologiyalarni joriy etish sug'urta kompaniyalarining samaradorligini oshirish va biznes jarayonlarini optimallashtirishda asosiy omilga aylanib bormoqda. Raqamlashtirish odatiy operatsiyalarni avtomatlashtirish, tahliliy imkoniyatlarni yaxshilash va mijozlar bilan tezroq o'zaro aloqalarni ta'minlash imkonini beradi.

### **ASOSIY QISM**

Jahon sug'urta bozorini shakllantirish uchun bozorni erkin tartibga solish, sug'urta kompaniyalarini birlashtirish, sug'urta va bank kapitali o'rtasidagi o'zaro bog'liqlik, jahon iqtisodiyoti miqyosining oshishi, qayta sug'urtalash bozorini rivojlantirish, xalqaro axborot tarmog'i sifatida axborot-kommunikatsiya texnologiyalari va Internetdan faol foydalanish kabi shartlar bajarilishi kerak<sup>1</sup>.

Sug'urta tarmog'ini raqamlashtirish biznes jarayonlarining samaradorligi, shaffofligi va tezligini oshirish uchun zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini kompleks joriy etishni o'z ichiga oladi. Zamonaviy sug'urta sanoatida raqamlashtirish bir nechta asosiy sohalarni qamrab oladi, ularning har biri kompaniya faoliyatini optimallashtirish va mijozlarga xizmat ko'rsatishni yaxshilashda muhim rol o'ynaydi.

<sup>1</sup> Евгения Леонидовна Прокопьева. Современный страховой рынок России: проблемы и потенциал развития. Digest Finance, 2022, vol. 27, iss. 1, pp. 66–88

Raqamlashtirishning ustuvor yo'nalishlaridan biri sug'urta kompaniyalarining ichki jarayonlarini avtomatlashtirishdir. Bunga hujjatlarni qayta ishlash vaqtini qisqartiradigan, xatolarni minimallashtiradigan va buxgalteriya operatsiyalarining aniqligini oshiradigan elektron hujjat aylanishi tizimlaridan foydalanish kiradi. Avtomatlashtirish shuningdek, sug'urta polislarini yaratish va qayta ishlashni ham o'z ichiga oladi - mukofotlarni hisoblashdan tortib shartnomalarni bajarish va mijozlar fayllarini boshqarishgacha.

Integratsiyalashtirilgan ERP tizimlarini joriy etish turli kompaniya bo'limlarini yagona axborot muhitiga integratsiya qilish orqali buxgalteriya hisobi va boshqaruvni optimallashtiradi. Bu jarayonlarning shaffofligini ta'minlaydi, moliyaviy ma'lumotlarni qayta ishlashni tezlashtiradi va takroriy bitimlar ehtimolini kamaytiradi. Ichki jarayonlarni avtomatlashtirish shuningdek, tashkiliy boshqaruvni yaxshilaydi, bu esa rahbariyatga kompaniya faoliyati bo'yicha analitik hisobotlarni tezda olish imkonini beradi.

Sug'urtada raqamlashtirishning ikkinchi muhim sohasi raqamli mijozlar bilan aloqa qilish uchun samarali kanallarni yaratishdir. Sug'urta kompaniyalari masofaviy sug'urta shartnomalarini tuzishga imkon beruvchi mobil ilovalar va veb-platformalarni faol ravishda ishlab chiqmoqdalar, bu esa jismoniy ofisga tashrif buyurish zaruratini bartaraf etadi. Onlayn konsultatsiyalar, chatbotlar va intellektual xizmatlar mijozlar so'rovlarini tezkor qayta ishlash, sug'urta mahsulotlarini tanlash bo'yicha tavsiyalar berish va da'volarni tezkor hal qilish vositalariga aylanmoqda. Mijozlar ma'lumotlarini tahlil qilish orqali kompaniyalar o'z takliflarini shaxsiylashtirishlari, har bir foydalanuvchining ehtiyojlarini eng yaxshi qondiradigan mahsulotlarni yaratishlari mumkin. Bu yondashuv mijozlarning qoniqishini oshiradi va brendga sodiqlikni mustahkamlaydi.

Raqamlashtirishning uchinchi sohasi xavflarni prognoz qilish va baholashning aniqligini oshirish uchun zamonaviy analitik texnologiyalardan foydalanishdir. Katta ma'lumotlardan foydalanish mijozlarning xatti-harakatlari, sug'urta hodisalari va bozor tendentsiyalari haqida juda ko'p miqdordagi ma'lumotlarni tahlil qilish imkonini beradi, bu esa sug'urta da'volarining ehtimolini aniqroq prognoz qilish imkonini beradi.

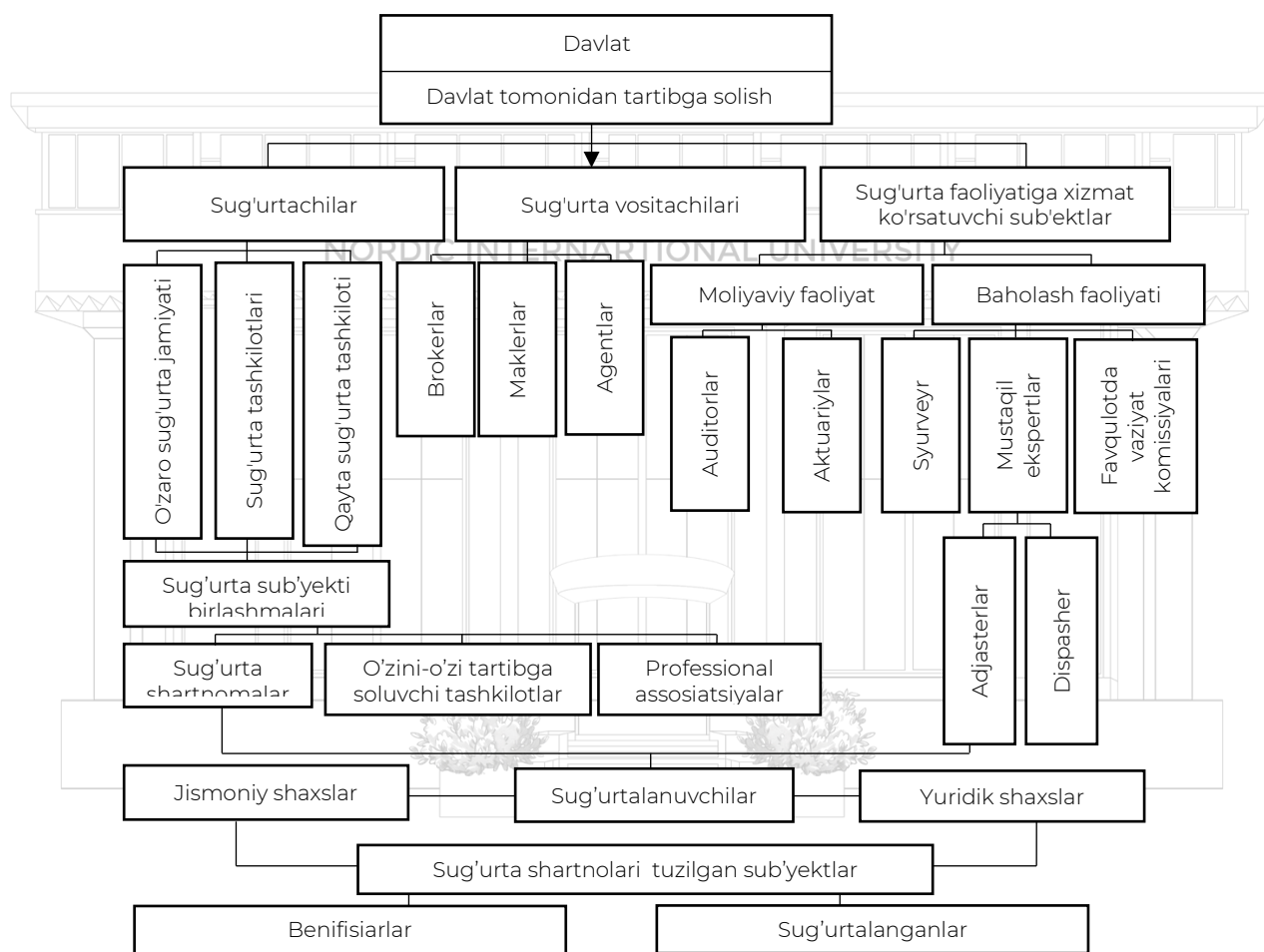
Sun'iy intellekt (AI) sug'urta da'volarini avtomatik ravishda tekshirish, firibgarlikni aniqlash va da'volar tartiblarini optimallashtirish uchun faol qo'llaniladi. Bashoratli tahlil mijozlarning noyob xavflari va afzalliklarini hisobga oladigan moslashtirilgan sug'urta mahsulotlarini yaratish imkonini beradi, bu esa sug'urta operatsiyalarining iqtisodiy samaradorligini oshiradi.

Sug'urta sohasida raqamlashtirish (digitalizatsiya) jarayoni kompaniyalarga **risklarni aniqroq baholash, prognoz qilish va boshqarish imkonini beradi**. An'anaviy sug'urta modellari ko'pincha statistik ma'lumotlar va tajriba asosida qaror qabul qilgan bo'lsa, raqamli texnologiyalar yordamida risklarni hisoblash jarayoni sezilarli darajada avtomatlashtiriladi va optimallashtiriladi.

Sug'urta mahsulotlarining soni va turlarining o'sishi munosabati bilan risklarni baholash tizimini yaratish zarurati tug'ildi. Shu maqsadda ular matematik usullar va statistik ma'lumotlardan foydalana boshladilar, bu esa sug'urta hodisalarining yuzaga kelish etimolini aniqroq baholash imkonini berdi. Aktuarlik kasbi joriy etildi. Aktuariylar ma'lum bir sug'urta hodisasi sodir bo'lish ehtimoli asosida mukofotlarni

hisoblash uchun statistik ma'lumotlardan foydalanishni boshladilar<sup>2</sup>. Bu risklarni yanada aniqroq baholash va sug'urta tariflarini belgilash imkonini berdi. Sug'urta kompaniyalari kelajakdagi xatarlarning chastotasi va narxini bashorat qilishga yordam beradigan statistik ma'lumotlarni yig'ishni boshladilar. Bu sug'urta mukofotlarini hisoblashni yanada takomillashtirish va risklarni boshqarish modellarini ishlab chiqish uchun asos bo'ldi.

Tahlillarimiz shuni ko'rsatmoqdaki, zamonaviy sug'urta bozori ko'p qirrali va o'zaro bog'langan ekotizim bo'lib, unda turli tomonlar o'zaro ta'sir qiladi: sug'urta qoplamasini taklif qiluvchilar, unga muhtoj bo'lganlar va uni sotib oladiganlar, bu jarayonga yordam beradigan ixtisoslashgan tashkilotlar va ushbu sohani tartibga soluvchi davlat institutlari. Quyidagi 1-rasmda zamonaviy sug'urta bozorining tuzilishi keltirilgan.



1-rasm. Zamonovaiy sug'urta bozorining tuzilishi<sup>3</sup>

Sug'urta sohasida raqamlashtirish kompaniyaning ichki jarayonlari va mijozlar bilan o'zaro munosabatlarini keng qamrovli o'zgartirishni, shuningdek, xabardor boshqaruv qarorlarini qabul qilish uchun analitik vositalarni joriy etishni anglatadi. Bu sug'urta tashkilotlarining raqobatbardoshligini oshirish, xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash va resurslardan foydalanishni optimallashtirish uchun zamin yaratadi.

<sup>2</sup> И. В. Мальцев, Е. В. Грачёва. "Страхование в России: история, современность, будущее" — Издательство: Научная книга. 2017 г. 280 с.

<sup>3</sup> Муаллиф ишланмаси

Raqamli texnologiyalar asosida biznes jarayonlarini optimallashtirish bir nechta mexanizmlar orqali amalga oshiriladi:

- jarayonlarni qayta loyihalashda eskirgan ish oqimlarini qayta ko'rib chiqish va avtomatlashtirilgan modellarni joriy etish;
- tizim integratsiyasi CRM, ERP va tahliliy platformalarni yagona axborot makoniga integratsiya qilishga mo'ljallangan;
- raqamli xizmatlar mijozlarga onlayn sug'urta va masofaviy da'volarni hal qilish imkoniyatlarini taqdim etadi;
- ish faoliyatini nazorat qilish va monitoring qilishda jarayonlar samaradorligini baholash uchun raqamli boshqaruv panellari va KPI tizimlaridan foydalaniladi.

Ushbu mexanizmlardan samarali foydalanish operatsion xarajatlarni kamaytiradi, xatolarni kamaytiradi, da'volarni qayta ishlashni tezlashtiradi va mijozlar qoniqishini oshiradi.

Aniq afzalliklarga qaramay, sug'urta sohasida raqamlashtirish raqamli tashabbuslarni rejalashtirish va amalga oshirishda e'tiborga olinishi kerak bo'lgan bir qator muhim qiyinchiliklar va cheklovlarga duch kelmoqda. Asosiy muammolardan biri axborot tizimlarini modernizatsiya qilishning yuqori narxidir. Zamonaviy platformalar, avtomatlashtirilgan jarayonlar va tahliliy vositalarni joriy etish katta moliyaviy investitsiyalarni talab qiladi, bu esa cheklangan resurslarga ega kompaniyalar uchun juda muhim bo'lishi mumkin. Bundan tashqari, infratuzilmani modernizatsiya qilish va yangi tizimlarni mavjud jarayonlar bilan integratsiyalash ko'pincha texnik xizmat ko'rsatish va texnik yordam uchun murakkabliklar va qo'shimcha xarajatlarni keltirib chiqaradi.

Yana bir muhim muammo - malakali IT va tahlil mutaxassislarining yetishmasligi. Raqamli vositalardan samarali foydalanish katta ma'lumotlar, sun'iy intellekt, biznes intellekt va kiberxavfsizlik sohasida malakali xodimlarni talab qiladi. Kerakli tajribaga ega inson resurslarining yetishmasligi texnologiyalarni joriy etishni sekinlashtirishi va raqamli transformatsiya samaradorligini pasaytirishi mumkin.

Bundan tashqari, raqamlashtirish kiberxavfsizlik xavflarining ortishi va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish zarurati bilan bog'liq. Sug'urta kompaniyalari mijozlarning katta miqdordagi maxfiy ma'lumotlarini qayta ishlaydi, bu ularni kiberhujumlar uchun jozibador nishonga aylantiradi. Ma'lumotlar xavfsizligining buzilishi moliyaviy yo'qotishlarga, obro'ga putur yetkazishga va huquqiy oqibatlariga olib kelishi mumkin, bu esa mustahkam axborot xavfsizligi tizimlarini joriy etishni va tahdidlarni doimiy monitoring qilishni talab qiladi.

Nihoyat, korporativ madaniyat va biznes jarayonlarini raqamli muhitga moslashtirish ham jiddiy muammo hisoblanadi. Yangi texnologiyalarni joriy etish an'anaviy ish modellarini o'zgartirishni, xodimlarni yangi vositalar bo'yicha o'qitishni va tashkiliy jarayonlarni qayta ko'rib chiqishni talab qiladi. Xodimlarning o'zgarishlarga qarshiligi va tashkilotning raqamli innovatsiyalarga tayyor emasligi transformatsiyani sekinlashtirishi va uning samaradorligini pasaytirishi mumkin. Ushbu qiyinchiliklarni yengib o'tish uchun raqamlashtirishga strategik yondashuv, jumladan, bosqichma-bosqich texnologiyalarni joriy etish, byudjetni puxta rejalashtirish, xodimlarni tizimli o'qitish va qayta tayyorlash hamda kiberxavfsizlik choralarini kuchaytirish talab etiladi. Ushbu kompleks yondashuv xavflarni minimallashtiradi, kompaniyaning raqamli muhitga barqaror moslashishini ta'minlaydi va bozorda uzoq muddatli raqobatbardosh ustunliklarni yaratadi.

## XULOSA

Milliy sug'urta bozorida biznes jarayonlarini raqamlashtirish sug'urta kompaniyalarining samaradorligini oshirishning asosiy vositasidir. Avtomatlashtirish, analitik tizimlar, katta ma'lumotlar va sun'iy intellektni joriy etish mijozlarga tezroq xizmat ko'rsatish, operatsion xarajatlarni kamaytirish va qaror qabul qilishni yaxshilash imkonini beradi. Muvaffaqiyatli raqamli transformatsiya jarayonlarni kompleks boshqarish, strategik investitsiya siyosati va xodimlarning malakasini oshirishni talab qiladi. Kelajakda raqamlashtirish sug'urta tashkilotlarining ham milliy, ham xalqaro bozorlardagi raqobatbardoshligini belgilovchi omilga aylanadi.

## FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Евгения Леонидовна Прокопьева. Современный страховой рынок России: проблемы и потенциал развития. Digest Finance, 2022, vol. 27, iss. 1, pp. 66–88
2. И. В. Мальцев, Е. В. Грачёва. "Страхование в России: история, современность, будущее" — Издательство: Научная книга. 2017 г. 280 с.
3. Орланюк-Малицкая Л.А., Янова С.Ю., Богоявленский С.Б. Страхование 4-е изд. Учебник для вузов. Изд. 4. 2023. 481 с.
4. Мазаева М.В. Экономическое поведение участников страхового рынка: социологический подход к изучению // Мониторинг общественного мнения. 2011. №1 (101). С. 45.

