



AKTUAR MOLIYA VA BUXGALTERIYA HISOBI ILMIY JURNALI

Vol. 5 Issue 07 | pp. 111-116 | ISSN: 2181-1865

Available online <https://finance.tsue.uz/index.php/afa>

SUG'URTA KOMPANIYASI BIZNES-JARAYONLARINI RAQAMLASHTIRISHNING ZAMONAVIY TENDENSIYALARI



Shakirov O'tkirbek Taxiurovich

"Kafil-sug'urta" AJ Investitsiya
departamenti direktori

e-mail: u.shakirov@kafil.uz

ORCID ID: 0009-0009-9897-2118

Annotatsiya. Maqolada sug'urta kompaniyalarining operatsion faoliyati samaradorligini oshirish va mijozlar tajribasini yaxshilashga qaratilgan biznes-jarayonlarini raqamlashtirishning zamonaviy tendensiyalari ko'rib chiqilgan. Sun'iy intellekt, blokcheyn, buyumlar interneti, robototexnika va anderrayting, da'volarni hal qilish, mijozlarga xizmat ko'rsatish va marketing jarayonlarini o'zgartiruvchi katta ma'lumotlar kabi asosiy texnologiyalar tahlil qilingan. Mijozlar bilan o'zaro munosabatlarning yangi modellariga alohida e'tibor qaratilmoqda. Raqamli transformatsiyaning muammolari va istiqbollari, shuningdek, raqamlashtirishning sug'urta biznesining barqaror rivojlanishiga ta'siri muhokama qilingan.

Kalit so'zlar. Sug'urta, biznes jarayonlari, raqamli texnologiyalar, biznes - jarayonlarini boshqarish, xarajatlarni kamaytirish, biznes jarayonlarini klassifikatsiya, sun'iy intellekt, blokcheyn.

Abstract. The article examines modern trends in the digitalization of business processes of insurance companies aimed at increasing the efficiency of their operations and improving the customer experience. Key technologies such as artificial intelligence, blockchain, the Internet of Things, robotics and big data that are transforming underwriting, claims resolution, customer service and marketing processes are analyzed. Special attention is paid to new models of interaction with customers. The problems and prospects of digital transformation, as well as the impact of digitalization on the sustainable development of the insurance business, are discussed.

Keywords. Insurance, business processes, digital technologies, business process management, cost reduction, business process classification, artificial intelligence, blockchain.

Аннотация. В статье рассматриваются современные тенденции цифровизации бизнес-процессов страховых компаний, направленные на повышение эффективности их деятельности и улучшение клиентского опыта. Проанализированы ключевые технологии, такие как искусственный интеллект, блокчейн, интернет вещей, робототехника и большие данные, которые трансформируют процессы андеррайтинга, урегулирования убытков, обслуживания клиентов и маркетинга. Особое внимание уделено новым моделям взаимодействия с клиентами. Обсуждаются проблемы и перспективы цифровой трансформации, а также влияние цифровизации на устойчивое развитие страхового бизнеса.

Ключевые слова: Страхование, бизнес-процессы, цифровые технологии, управление бизнес-процессами, снижение затрат, классификация бизнес-процессов, искусственный интеллект, блокчейн.

Kirish. Zamonaviy texnologik taraqqiyot sharoitida sug'urta sanoati asosiy biznes jarayonlariga raqamli yechimlarni joriy etish bilan bog'liq keng ko'lamli transformatsiyani boshdan kechirmoqda. Raqamlashtirish ichki operatsiyalar samaradorligini oshirish, mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, xarajatlarni kamaytirish va innovatsion sug'urta mahsulotlarini joriy etish imkonini beradi. Biroq, texnologiyalarning faol joriy etilishiga qaramay, ko'plab sug'urta kompaniyalari tashkiliy, tartibga solish va infratuzilma muammolariga duch kelishmoqda. Shuning uchun ham sug'urta biznesida raqamlashtirishning asosiy tendensiyalarini aniqlash va tasniflash, shuningdek ularning soha rivojiga ta'sirini tahlil qilish dolzarb bo'lib qolmoqda. Tadqiqotning dolzarbligi zamonaviy sug'urta sohasida sodir bo'layotgan transformatsiya jarayonlarini har tomonlama tushunish zarurati bilan bog'liq.

O'rganilgan adabiyotlar tahlili. So'nggi yillarda sug'urta sohasida raqamli transformatsiyaga bag'ishlangan tadqiqotlar soni sezilarli darajada oshdi. Anat Liorning ilmiy ishlarida risklarni aniqlash, baholash va monitoring qilish sug'urta kompaniyalarining asosiy vazifalaridan biri ekanligini ta'kidlanib, sohada zamonaviy axborot texnologiyalari, xususan, sun'iy intellekt, mashinaviy o'rganish, katta ma'lumotlar tahlili (Big Data), robotlashtirilgan jarayonlar (RPA) va Internet narsalar (IoT) kabi texnologiyalar sug'urtada risklarni avtomatlashtirish masalalari o'rganilgan¹.

J. Smith, va R Patellarning ilmiy tadqiqotlarida sug'urtada xavf profilini avtomatik aniqlashda mijozning ma'lumotlari asosida sun'iy intellekt ehtimoliy risk darajasini hisoblash masalalari o'rganilgan².

Professor X.M. Shennaevning³ ilmiy ishlarida sug'urta faoliyatini tartibga solishning xalqaro tajribasi AQSh, Yevropa Ittifoqi va unga a'zo-davlatlar, chunonchi, Buyuk Britaniya, Germaniya hamda Osiyoning taraqqiy etgan davlatlari Yaponiya va Xitoy misolida tadqiq etilgan. Shuningdek, globalizatsiya sharoitida jahon miqyosida sug'urta faoliyatini tartibga solish bilan bog'liq o'zgarish va tendensiyalar tahlil etilgan. biznes-jarayonlarini takomillashtirish orqali sug'urta faoliyatini tartibga solishning ilg'or va zamonaviy shakllarini O'zbekiston sug'urta faoliyati amaliyotida qo'llash bo'yicha taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Bizning fikrimizcha eas sug'urta sohasida risklarni avtomatlashtirishda raqobatbardoshlikni ta'minlovchi, xavflarni kamaytiruvchi va mijozlarga qo'shimcha qiymat yaratishga qaratilgan strategik yo'nalish deb qarash maqsadga muvofiq. Sun'iy intellekt, IoT va Big Data kabi texnologiyalar orqali sug'urta kompaniyalari xavflarni tezkor baholash, ularni boshqarish va tezkor qarorlar qabul qilish imkoniyatiga ega bo'lmoqda.

Tadqiqot metodologiyasi.

¹ Anat Lior. INSURING AI: THE ROLE OF INSURANCE IN ARTIFICIAL INTELLIGENCE REGULATION. Harvard Journal of Law & Technology Volume 35, Number 2 Spring 2022.

² Smith, J., & Patel, R. (2022). The Role of AI in Transforming Insurance. *Journal of Digital Insurance*, 18(2), 104-119.

³ Шеннаев Хўжаёв Мусурманович. Сугурта фаолиятини тартибга солишнинг халқаро тажрибаси. "Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar" ilmiy elektron jurnali. № 6, noyabr-dekabr, 2020 yil. 229-240 betlar.

Ushbu maqolada qiyosiy taqqoslash, tizimli, iqtisodiy-statistik va ekonometrik tahlil, ko'pomilli tadqiqotlar usullari, anketa so'rovlari, statistik tanlovlar, guruhlash, solishtirish, induksiya, deduksiya, optimallashtirish usullari hamda axborot tizimlarini ishlab chiqish usullari, texnologiyalari va maxsus dasturlaridan keng foydalanildi.

Tahlil va natijalar.

Tahlillarimiz shuni ko'rsatmoqdaki sug'urta mahsulotini sotishda raqamli texnologiyalarini o'zni yuqori darajada. Sababi, biznes-jarayonlarni raqamlashtirish samaradorlikni oshiradi. U avtomatlashtirish orqali vazifalarni tez va aniq bajarishga yordam beradi. Bu esa qo'l mehnati va xatolarni kamaytiradi. Ma'lumotlar yagona platformada saqlanib, qarorlar tez va oson qabul qilinadi. Mijozlarga xizmat ko'rsatish ham takomillashadi, onlayn xizmatlar qulaylik yaratadi. Raqamlashtirish kompaniyaga bozorda raqobatbardosh bo'lishga imkon beradi va xarajatlarni kamaytiradi. Shuningdek, bu biznesni rivojlantirish uchun muhim vosita hisoblanadi.

Ta'kidlash joizki, sug'urta faoliyatini rivojlantirishda sug'urta muammolari bo'lib, sug'urta tashkilotlarining risklarni baholashga yetarlicha e'tibor bermasligi, sug'urta tashkilotlarining kapitallashuvi, to'lov qobiliyatini, risklarning tabiatini, yuzaga kelishi mumkin bo'lgan zarar miqdorini hisobga olgan holda sug'urta qilish uchun risklarni aniqlash yaxshi yo'lga qo'yilmaganligi. Bu muammolarni anderrayting boshqaruvi yordamida hal qilish mumkin. Shuningdek, sug'urta faoliyatining operativ biznes-jarayonlarini tashkil etish va sug'urta mahsulotlarini sotishda anderraytingning roli katta.

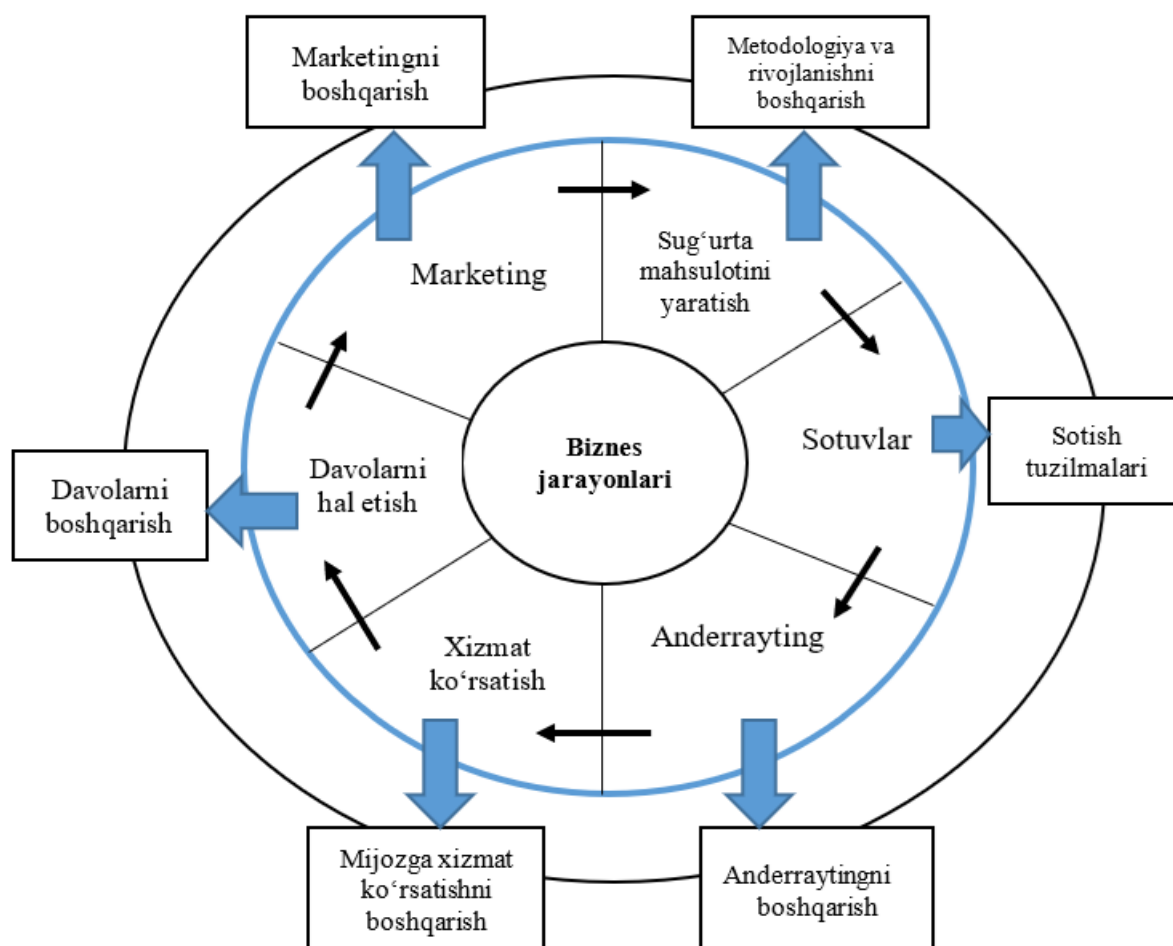
Sug'urta kompaniyasida anderrayting - bu sug'urta portfeliga kiritish uchun risklarni baholash va qabul qilish jarayoni⁴. Bu sug'urta hodisasi ehtimolini baholash, sug'urta shartlari va sug'urta mukofoti miqdorini aniqlash, foydali sug'urta portfelini shakllantirishni o'z ichiga oladi. Anderrayting sug'urta kompaniyasi faoliyatining asosiy elementi bo'lib, uning moliyaviy barqarorligi va rentabelligini ta'minlaydi. Sug'urta kompaniyalari biznes - jarayonlari tarkibida anderraytingni o'zni quyidagi 1- rasmda keltirilgan.

Anderrayting sug'urta turlari va umuman sug'urta portfeli uchun xavflarni tanlash, muhim sug'urta shartlari va sug'urta qoplamasi variantlari bo'yicha aniqlangan zarar ko'rsatkichlarini ta'minlashni o'z ichiga oladi. Aniq tuzilgan anderrayting siyosati va olingan anderrayting daromadlari darajasi sug'urta biznesidagi muvaffaqiyatning asosiy omillari hisoblanadi. Sug'urtada biznes-jarayonlarni reinjining va optimallashtirish jarayonlarining asosi risk va daromad nisbatini har tomonlama baholash, shuningdek, sug'urtalovchi va sug'urtalangan shaxs o'rtasidagi manfaatlar muvozanati tamoyiliga rioya qilishdir. Anderrayting siyosatini joriy etish va amalga oshirish sug'urta kompaniyasining barcha funksional bo'limlarini jalb qilishni talab qiladi.

Ta'kidlashimiz kerakki, 21-asrda raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi tufayli sug'urta sohasida biznes - jarayonlari sezilarli o'zgarishlarga duch kelmoqda. Ushbu o'zgarishlar sug'urta faoliyatining barcha jabhalarini qamrab oladi - shartnomalar tuzish va tavakkalchilikni baholashdan tortib da'volarni to'lash va mijozlar bilan o'zaro munosabatlarga.

⁴ Мкртычев С.В. Очеповский А.В. Еник О.А. Автоматизированное управление андеррайтингом в имущественном страховании. Фундаментальные исследования. 2015. № 5 (часть 3) С. 521-525 URL: <https://fundamental-research.ru/ru/article/view?id=38293> (дата обращения: 09.07.2025).

Biznes-jarayonlarning raqamli transformatsiyasi doirasida mamlakatimiz sug'urta kompaniyalari onlayn-sotishni rivojlantirishga katta e'tibor berishni boshlashdi. 2024-yilda sug'urta mahsulotlarini onlayn sotish bozori 2020-yilga nisbatan 54 foizga o'sdi. Shu bilan birga, sug'urta mahsulotlari savdosini ham muvaffaqiyatli raqamlashtirish amalga oshirilmoqda. Pandemiya davrida OSAGO bo'yicha da'volarni hal qilish uchun mobil ilovadan foydalanadigan haydovchilar soni 29 baravar ko'paygan⁵.



1-rasm. Sug'urta biznes – jarayonlari tarkibida anderraytingni o'rni

Biroq, umuman olganda, raqamli texnologiyalardan sug'urtada foydalanish darajasi 2024 yilda 20-30 foizdan⁶ oshmadi. Bu sug'urta sohasidagi aksariyat biznes - jarayonlar hali raqamlashtirilmaganligini anglatadi, bu esa raqamli transformatsiyaning kutilayotgan samaraga erishida salbiy ta'sir ko'rsatadi. Bizning fikrimizcha, raqamli mahsulotni muvaffaqiyatli rivojlantirishning zarur sharti kompaniyada raqamli biznes – jarayonlari mavjud bo'lishi hisoblanadi. Kompaniya tashqi va ichki biznes-jarayonlari raqamlashtirilgan bo'lishi kerak. Nomukammal ichki jarayonlar butun raqamli biznes modelini inkor etishi mumkin.

Jahon miqyosida qaraydigan bo'lsak, biznes - jarayonlarida raqamli transformatsiyaning yorqin namoyon bo'lish sabablaridan biri **InsurTech**⁷ yo'nalishining paydo bo'lishi va faol rivojlanishi bo'ldi. **InsurTech** keng ko'lamli texnologik

⁵ <https://www.spot.uz/ru/2024/09/16/insurance-statistics/>

⁶ [opendata/2025/1Q/Страх%20отчет\(1%20квартал%202025%20года%20\)%20rus.pdf](https://opendata/2025/1Q/Страх%20отчет(1%20квартал%202025%20года%20)%20rus.pdf)

⁷ <https://www.tadviser.ru/index.php/>

innovatsiyalarni o'zida mujassam etadi, ya'ni, sun'iy intellekt, katta ma'lumotlar va bulutli hisoblashdan tortib blokcheyngacha, narsalar interneti (IoT) va mobil ilovalar.

Sug'urta sanoatidagi raqamli transformatsiyaning asosiy maqsadi, ayniqsa **InsurTech** konsepsiyasi doirasida mijozlar bilan birinchi aloqadan tortib, barcha sug'urta masalalarini yakuniy hal qilishgacha, ya'ni mijozga ozirigacha yo'naltirilgan biznes jarayonlarini shakllantirishdan iborat. Ushbu yondashuv mijoz bilan o'zaro munosabatlarning barcha bosqichlari maksimal darajada integratsiyalashgan va avtomatlashtirilganligini nazarda tutadi, bu esa xizmat ko'rsatish sifati va kompaniya samaradorligini sezilarli darajada oshiradi.

Olib borgan tadqiqotlarimiz shuni ko'rsatmoqdaki, biznes-jarayonlarini tuzishda firibgarlikka qarshi zamonaviy tizimlar joriy etilmoqda, bu firibgarlik harakatlari natijasida yetkaziladigan yo'qotishlarni sezilarli darajada kamaytirish imkonini beradi. Sug'urta hodisasi bo'yicha da'vo arizalari raqamli formatga o'tkazilishi mijozlar uchun jarayonni soddalashtiradi va tezlashtiradi. Ilovalar zamonaviy dasturiy yechimlardan foydalanish tufayli avtomatik tarzda qayta ishlanib, ko'rib chiqish vaqtini qisqartiradi va inson xatolarini bartaraf yetadi.

Shunday qilib, sug'urta sohasidagi raqamli transformatsiya xizmatlar sifatini yaxshilaydigan, risklarni kamaytiradigan va kompaniyaning barcha asosiy biznes jarayonlarini optimallashtiradigan yagona, samarali va mijozlarga yo'naltirilgan tizimni yaratishga qaratilgan.

Mamlakatimizda faoliyat yuritayotgan aksariyat sug'urta kompaniyalarida yuqorida sanab o'tilgan o'zgarishlarning ba'zilar hali ham keragicha rivojlanmagan. Sug'urtalovchi arizalarni ko'rib chiqishni to'liq avtomatlashtira olmaydi, chunki u ijro etuvchi hokimiyat organlari - Favqulodda vaziyatlar vazirligi va Ichki ishlar vazirligining ma'lumotlar bazalariga kirish uchun qonuniy asosga ega emas. Buning uchun sug'urta kompaniyasi va tegishli tashkilotlarlar o'rtasida integratsion aloqalar yo'lga qo'yilishi kerak.

Raqamlashtirish sug'urta kompaniyalarining quyidagi asosiy jihatlariga ta'sir qiladi:

1. Jarayonlarni avtomatlashtirish va samaradorlikni oshirishda AI va RPA yordamida kompaniyalar andarrayting, da'volarni ko'rib chiqish va da'volarni qayta ishlashni avtomatlashtiradi. Bu sug'urta polisini sotish aylanishini tezlashtiradi va operatsion xarajatlarni kamaytiradi;

2. Tariflar va mahsulotlarni individuallashtirishda telematika va sun'iy intellektdan foydalanish real ma'lumotlarga asoslangan shaxsiy sug'urta takliflarini (ayniqsa, avto va mulkni sug'urtalashda) yaratishga imkon beradi;

3. Raqamlashtirilgan texnologiyalar gaffoflik va ishonchning ortishida ahamiyati katta. Jumladan Blokcheyn axborotni saqlash ishonchliligini oshiradi va parametrik sug'urta uchun tegishli bo'lgan aqlli shartnomalar orqali sug'urta to'lovlarini avtomatlashtiradi;

4. Raqamli o'zaro aloqa kanallarining joriy etilishi sug'urtalovchilarga mijozlarning yagona tajribasini taqdim etish va real vaqtda maqsadli sug'urta yechimlarini taklif qilish imkonini beradi;

6. Zamonaviy mijozlar barqaror rivojlanishni qo'llab-quvvatlovchi kompaniyalarni tobora ko'proq tanlamoqda. Bu "yashil" sug'urta mahsulotlarini chiqarish va biznes strategiyalariga ekologik mezonlarni kiritishni rag'batlantiradi. Shunga muvofiq

aytishimiz mumkinki, raqamlashtirish nafaqat jarayonlarni optimallashtiradi, balki yangi bozorlar, mahsulot formatlari va mijozlar bilan o'zaro aloqa modellarini ham ochadi.

Xulosa. Sug'urta biznesining raqamli transformatsiyasi nafaqat yangi texnologiyalarni joriy etish, balki biznes modellarini, operatsion mantiqni va mijoz bilan o'zaro munosabatlarni chuqur qayta qurishdir. Eng istiqbolli yo'nalishlar - sun'iy intellekt, blokcheyn, telematika, avtomatlashtirish va o'rnatilgan sug'urta. Qisqa muddatda muvaffaqiyatning asosiy omillari texnologik o'zgarishlarga moslashish qobiliyati, moslashuvchan tashkiliy tuzilma, hamkorlikka ochiqlik va mijozlarga e'tibor qaratish bo'ladi.

Raqobat kuchayib borayotgan va iste'molchilarning umidlari o'zgarib borayotgan sharoitda raqamlashtirish raqobatdosh ustunlikdan sug'urta kompaniyalari barqarorligining zarur shartiga aylanmoqda. Raqobatbardosh bo'lishni xohlaydigan zamonaviy sug'urtachilar texnologiyani moslashuvchan tarzda integratsiyalashlari, tartibga solish talablariga rioya qilishlari, xavflarni boshqarishlari va mijozlar tajribasiga e'tibor berishlari kerak.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yhati:

1. Anat Lior. Insuring ai: the role of insurance in artificial intelligence regulation. Harvard Journal of Law & Technology Volume 35, Number 2 Spring 2022.
2. Smith, J., & Patel, R. (2022). The Role of AI in Transforming Insurance. *Journal of Digital Insurance*, 18(2), 104–119.
3. Shennaev Xo'jayor Musurmanovich. Sug'urta faoliyatini tartibga solishning xalqaro tajribasi. "Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar" ilmiy elektron jurnali. № 6, noyabr-dekabr, 2020 yil. 229-240 betlar.
4. Mkrtychev S.V. Ochepovskiy A.V. Yenik O.A. Avtomatizirovannoe upravlenie anderraytingom v imuchestvennom straxovanii Fundamentalnye issledovaniya. 2015. № 5 (chast 3) S. 521-525 URL: <https://fundamental-research.ru/ru/article/view?id=38293> (data obraçeniya: 09.07.2025).
5. <https://www.spot.uz/ru/2024/09/16/insurance-statistics/>
6. [opendata/2025/1Q/Strax%20otchet\(I%20kvartal%202025%20god%20\)%20rus.pdf](https://opendata/2025/1Q/Strax%20otchet(I%20kvartal%202025%20god%20)%20rus.pdf)
7. <https://www.tadviser.ru/index.php/>.

Copyright: © 2025 by the authors. This work is licensed under a Creative Commons Attribution- 4.0 International License (CC - BY 4.0)

