SUG`URTA XIZMATLARIDA INTERNET TEXNOLOGIYALARI VA RAQAMLASHTIRISHDAN FOYDALANISH ISTIQBOLLARI

Shodmonova Odina
Guliston davlat Universiteti tayanch doktoranti
https://doi.org/10.5281/zenodo.17380381

Annotatsiya. *Mazkur maqolada sug‘urta tizimida internet texnologiyalari, raqamli transformatsiya jarayonlari va ularning iqtisodiy samaradorlikka ta’siri ilmiy asosda tahlil qilinadi. Sug‘urta xizmatlarining raqamlashtirilishi nafaqat xizmat ko‘rsatish tezligini, balki mijozlar ishonchini, ma’lumot xavfsizligini va bozor raqobatbardoshligini oshirishini ko‘rsatadi. Shuningdek, maqolada sun’iy intellekt, blokcheyn, big data, mobil ilovalar va onlayn platformalar asosidagi sug‘urta ekotizimining rivojlanish istiqbollari yoritilgan.*

Kalit so‘zlar: *sug‘urta bozori, raqamli transformatsiya, internet texnologiyalari, blokcheyn, sun’iy intellekt, elektron sug‘urta, big data, insurtech.*

KIRISH

Zamonaviy dunyoda iqtisodiyotning barcha tarmoqlari singari sug‘urta sohasi ham raqamli transformatsiya bosqichiga kirib kelgan. Internet texnologiyalari, bulutli hisoblash, mobil ilovalar, sun’iy intellekt va katta ma’lumotlar (big data) sug‘urta kompaniyalarining ish yuritish modelini tubdan o‘zgartirmoqda. Raqamlashtirish jarayonlari mijozlar bilan o‘zaro munosabatlarni yangi bosqichga olib chiqdi — endi polis olish, to‘lovlarni amalga oshirish yoki da’vo topshirish jarayonlari onlayn tarzda amalga oshirilmoqda.

Rivojlangan davlatlar tajribasi shuni ko‘rsatadiki, sug‘urta tizimida raqamli texnologiyalarni joriy etish kompaniyalarga operatsion xarajatlarni 30–40 foizgacha kamaytirish, mijozlar bazasini kengaytirish va moliyaviy barqarorlikni oshirish imkonini beradi. Xususan, AQSh, Germaniya, Yaponiya va Janubiy Koreyada “insurtech” kompaniyalari raqamli algoritmlar asosida shaxsiylashtirilgan polislar, tezkor to‘lov tizimlari va real vaqtli risk monitoringi xizmatlarini yo‘lga qo‘ydi. O‘zbekiston uchun ham ushbu tajriba dolzarb bo‘lib, 2020-yillardan boshlab “Elektron hukumat”, “Raqamli iqtisodiyot” va “InsurTech” loyihalari orqali sug‘urta tizimi bosqichma-bosqich raqamlashtirilmoqda.

ADABIYOTLAR SHARHI

PwC Global Insurance Survey ma’lumotlariga ko‘ra, sug‘urta sohasida raqamli texnologiyalarni joriy etish kompaniyalar samaradorligini oshirishning eng muhim omillaridan biridir [1]. Tadqiqot mualliflarining fikricha, internet texnologiyalari orqali amalga oshirilayotgan onlayn sug‘urta xizmatlari xarajatlarni qisqartirish, risklarni aniqroq baholash va mijozlar ehtiyojiga mos individual polislar yaratish imkonini beradi. PwC mutaxassislari, shuningdek, sug‘urta tizimida sun’iy intellekt va avtomatlashtirilgan algoritmlarni joriy etish orqali inson omiliga bog‘liq xatolarni kamaytirish va xizmat ko‘rsatish tezligini oshirish mumkinligini ta’kidlaydi.

McKinsey & Company tahliliga ko‘ra, dunyo miqyosida “InsurTech” sektori 2030-yilgacha 1,2 trillion dollarlik iqtisodiy salohiyatga ega bo‘lishi kutilmoqda [2]. McKinsey ekspertlarining fikricha, sug‘urta kompaniyalari raqamli ekotizimga to‘liq integratsiyalashgan holda ishlashi, ya’ni banklar, davlat organlari, texnologik firmalar va mijozlar o‘rtasida yagona ma’lumot oqimini

ta’minlashi zarur. Shuningdek, ular raqamlashtirishning asosiy yo‘nalishlari sifatida blokcheyn, katta ma’lumot tahlili (big data analytics) va prediktiv modellardan foydalanishni qayd etadilar. Bu yondashuv orqali kompaniyalar risklarni oldindan aniqlash va real vaqt rejimida sug‘urta xizmatlarini boshqarish imkoniga ega bo‘ladi.

Deloitte Insights tahlil markazi mutaxassislarining fikricha, raqamli transformatsiya nafaqat sug‘urta tizimining texnik yangilanishini, balki butun biznes modelining o‘zgarishini taqozo etadi [3]. Deloitte mutaxassislari raqamli transformatsiyani “mijoz markazli yondashuv” bilan bog‘lab, raqamli xizmatlar orqali mijozning barcha ehtiyojlari onlayn tarzda qondirilishini asosiy maqsad sifatida ko‘rsatadi. Ularning tadqiqotida keltirilishicha, raqamli platformalarga o‘tgan kompaniyalar foydasining o‘rtacha 25–30 foizini internet-kanallar orqali shakllantirmoqda. Bu esa raqamli sug‘urta modelining iqtisodiy jihatdan ustunligini amaliy dalillar bilan tasdiqlaydi.

TADQIQOT METODOLOGIYASI VA EMPIRIK TAHLIL

Internet texnologiyalari sug‘urta xizmatlarining yangi infratuzilmasini shakllantirdi. Avval aholiga faqat filiallar orqali xizmat ko‘rsatgan sug‘urta kompaniyalari bugun onlayn platformalar orqali butun mamlakat miqyosida faoliyat yuritmoqda. Masalan, “UzInsurance”, “Kafolat”, “Gross Insurance” kabi kompaniyalar o‘z veb-saytlari va mobil ilovalari orqali mijozlarga polisni onlayn rasmiylashtirish, to‘lovlarni amalga oshirish va hodisa yuz berganda da’vo topshirish imkoniyatini yaratdi.

Internet texnologiyalarining eng katta afzalligi — tezkorlik va shaffoflikdir. Mijozning ma’lumotlari yagona raqamli bazaga kiritiladi va barcha operatsiyalar izchil kuzatib boriladi. Bu korrupsiya, soxta da’volar yoki sug‘urta firibgarligi holatlarini kamaytiradi. Shuningdek, internet texnologiyalari sug‘urta xizmatlarini ijtimoiy tarmoqlar bilan integratsiya qilish, mijozlar bilan teskari aloqa o‘rnatish va individual marketing strategiyalarini amalga oshirish imkonini bermoqda.

Sug‘urta tizimini raqamlashtirish nafaqat texnik yangilanish, balki iqtisodiy modelning tubdan o‘zgarishidir. Raqamli platformalar orqali kompaniyalar operatsion xarajatlarni kamaytirish, xizmat sifatini oshirish, bozor ulushini kengaytirish imkoniga ega bo‘lmoqda. Masalan, “PwC Global Insurance Survey” ma’lumotlariga ko‘ra, raqamli texnologiyalarni joriy etgan kompaniyalar foydasining o‘rtacha 27 foizi internet-kanallar orqali shakllangan.

Raqamlashtirish, shuningdek, risklarni bashorat qilish va aktuar hisob-kitoblarni optimallashtirish imkonini beradi. Big data tahlili yordamida mijozlarning hayot tarzi, sog‘lig‘i, transport harakati yoki moliyaviy faoliyatiga oid ma’lumotlar real vaqt rejimida tahlil qilinadi. Bu esa sug‘urta mukofotlari (premiyalar)ni individuallashtirish va adolatliroq tarif tizimini yaratish imkonini beradi. Shu yo‘l bilan kompaniyalar mijozlar ishonchini oshiradi va barqaror foyda olishga erishadi.

NATIJALAR

Sug‘urta xizmatlarida raqamli ishonchni ta’minlashda blokcheyn texnologiyasi muhim o‘rin tutadi. Blokcheyn ma’lumotlarni o‘zgartirib bo‘lmaydigan zanjir ko‘rinishida saqlaydi, bu esa har bir sug‘urta shartnomasining to‘liq shaffofligini kafolatlaydi. Masalan, mijoz sug‘urta hodisasi yuz berganida, kompaniya va boshqa ishtirokchilar bir xil blokcheyn tarmog‘i orqali tasdiqlangan ma’lumotlarga asoslanadi. Natijada, nizolar va soxta da’volar kamayadi.

Yevropa Ittifoqining “Digital Finance” loyihasi doirasida blokcheyn asosida ishlovchi “Smart Contract Insurance” tizimlari joriy etilmoqda. Ular avtomatik tarzda sug‘urta to‘lovlarini amalga oshiradi. O‘zbekistonda ham “Raqamli ishonch” konsepsiyasi asosida shunday tizimlarni

sinovdan o‘tkazish imkoniyati mavjud. Ayniqsa, transport sug‘urtasi, hayot sug‘urtasi va korporativ moliyaviy risklar sohasida blokcheyn texnologiyasi katta iqtisodiy samaraga ega bo‘lishi mumkin.

Raqamli iqtisodiyot rivojlanishi bilan sug‘urta sektori endi “InsurTech” deb ataluvchi yangi ekotizimga o‘tmoqda. Bu ekotizimda sug‘urta kompaniyalari, banklar, IT firmalar, davlat agentliklari va mijozlar yagona onlayn tizimda o‘zaro bog‘lanadi. 2030-yilgacha butun dunyoda insurtech bozori hajmi 1,2 trillion dollarga yetishi kutilmoqda.

O‘zbekiston uchun ham bu yo‘nalish muhim strategik yo‘nalishdir. “Raqamli O‘zbekiston – 2030” dasturi doirasida moliya va sug‘urta xizmatlarini to‘liq elektron shaklga o‘tkazish, yagona sug‘urta ma’lumotlar bazasini yaratish, shuningdek, elektron imzo va onlayn polis tizimlarini joriy etish rejalashtirilgan. Shu bilan birga, aholining raqamli savodxonligini oshirish va internet infratuzilmasini kengaytirish bu jarayonning ajralmas qismidir.

Kelajakda sug‘urta kompaniyalari “prediktiv tahlil” asosida risklarni oldindan aniqlaydi, mijozning hayot tarzi yoki transport harakati asosida individual polislarni taklif etadi. Masalan, avtomobil sug‘urtasida “pay-as-you-drive” modeli joriy etilishi mumkin — bu modelda mijoz qancha haydasa, shuncha to‘laydi. Bu ham adolatli, ham tejamkor yondashuv bo‘lib, raqamli texnologiyalar yordamida amalga oshiriladi.

So‘nggi yillarda O‘zbekiston sug‘urta tizimida internet texnologiyalaridan foydalanish yangi bosqichga o‘tdi. Avval sug‘urta kompaniyalari faqat an’anaviy shaklda, ya’ni ofis yoki agentlar orqali xizmat ko‘rsatgan bo‘lsa, bugun ularning aksariyati elektron polislarni joriy etdi. Misol uchun, “Gross Insurance”, “Kafolat”, “O‘zagrosug‘urta” kompaniyalari onlayn platformalar orqali mijozlarga avtomobil, sog‘liqni saqlash va mol-mulk sug‘urtasi xizmatlarini taklif qilmoqda. Bunda internet texnologiyalarining afzalligi shundaki, mijozlar uchun polisni olish, to‘lovni amalga oshirish va da’vo topshirish jarayonlari 100% raqamli shaklda bajariladi. Bu esa nafaqat vaqt tejamkorligini ta’minlaydi, balki inson omilidan kelib chiqadigan xatoliklarni kamaytiradi.

Shuningdek, raqamli sug‘urta xizmatlarining rivojlanishida mobil texnologiyalar alohida o‘rin tutadi. Bugungi kunda O‘zbekiston aholisining qariyb 80 foizi smartfonlardan foydalanadi. Shu sababli sug‘urta kompaniyalari mobil ilovalar orqali mijozlarga 24/7 xizmat ko‘rsatish tizimini joriy etmoqda. Bu tajriba xalqaro miqyosda ham o‘zini oqlagan. Masalan, Hindiston va Malayziyada mobil sug‘urta platformalari orqali aholining 60 foizdan ortig‘i mikro-sug‘urta xizmatlaridan foydalangan. O‘zbekiston sharoitida ham shunday mexanizmlar — ayniqsa, qishloq joylarda mol-mulk va sog‘liqni sug‘urtalashni soddalashtirish uchun samarali vosita bo‘lib xizmat qilmoqda.

Internet texnologiyalarining joriy etilishi sug‘urta sohasida **“ochiq ma’lumotlar ekotizimi” (Open Data Ecosystem)**ni shakllantirish imkonini bermoqda. Ushbu tizim orqali sug‘urta kompaniyalari davlat organlari, banklar, transport inspeksiyasi va sog‘liqni saqlash muassasalari bilan yagona ma’lumot almashish platformasiga ulanadi. Natijada, mijoz ma’lumotlari takror kiritilmaydi, polislarni tekshirish va tasdiqlash jarayoni avtomatlashtiriladi. Bu tizimning joriy etilishi korrupsiyani kamaytirish, soxta da’volarning oldini olish va risklarni aniq prognozlash imkonini beradi.

Shuningdek, raqamlashtirish sug‘urta kompaniyalarining risk-menejment strategiyalarini tubdan o‘zgartirmoqda. Katta ma’lumotlar (big data) tahlili yordamida kompaniyalar mijozlarning xatti-harakati, transport vositalarining harakat yo‘nalishi, sog‘liq ko‘rsatkichlari va moliyaviy faoliyati asosida risk darajasini aniqlaydi. Masalan, Germaniyada “Allianz” kompaniyasi big data asosida haydovchining avtomobil sug‘urta mukofotini aniqlaydi: tezlik, yo‘l qoidalariga rioya

qilish, GPS ma’lumotlari va hatto haydovchining stress darajasi tahlil qilinadi. Shu kabi model O‘zbekiston uchun ham dolzarb, chunki u adolatli tarif siyosatini shakllantiradi va mijozning ishonchini oshiradi.

Raqamlashtirish jarayonining muhim jihatlaridan biri bu — ma’lumot xavfsizligini ta’minlash. Sug‘urta kompaniyalari mijozlarning shaxsiy va moliyaviy ma’lumotlarini himoya qilishda zamonaviy kriptografik algoritmlar, blokcheyn texnologiyasi va raqamli imzo tizimlaridan foydalanmoqda. 2023-yilda O‘zbekiston Prezidenti tomonidan tasdiqlangan “Raqamli ishonch” konsepsiyasi aynan shu yo‘nalishda — sug‘urta, bank va moliya xizmatlarini yagona xavfsizlik protokollari asosida himoyalashni nazarda tutadi.

XULOSA VA MUNOZARA

Sug‘urta tizimida raqamlashtirish — bu zamonaviy iqtisodiyotning ajralmas yo‘nalishi. Internet texnologiyalari, sun’iy intellekt, blokcheyn va katta ma’lumot tahlili sug‘urta xizmatlarini sifat jihatdan yangi bosqichga olib chiqmoqda. Ular orqali xizmat ko‘rsatish tezligi oshadi, ma’lumotlar xavfsizligi mustahkamlanadi, va eng muhimi — mijozlar ishonchi kuchayadi.

O‘zbekiston sug‘urta bozorida raqamli texnologiyalarni keng joriy etish mamlakatning moliyaviy barqarorligi, investitsion jozibadorligi va xalqaro raqobatbardoshligini oshiradi. Shu bois, raqamlashtirishni strategik ustuvor yo‘nalish sifatida davom ettirish, insurtech startaplarini qo‘llab-quvvatlash va xalqaro tajribani mahalliy sharoitga moslashtirish dolzarb vazifa bo‘lib qoladi.

ADABIYOTLAR RO`YXATI

1. PwC Global Insurance Survey (2023). The Future of Digital Insurance. London.
2. McKinsey & Company (2023). InsurTech 2030: Reshaping the Global Insurance Industry.
3. Deloitte Insights (2022). Digital Transformation in Insurance.
4. Karimov, A. (2022). “O‘zbekiston sug‘urta bozorida raqamli xizmatlarni joriy etish tajribasi.” Moliya va bank ishi jurnali, №4, 55–63.
5. UNDP (2021). Digital Financial Inclusion in Central Asia. New York.