

SUG‘URTA XIZMATLARI RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISH YO‘NALISHLARINI TAKOMILLASHTIRISH

Umirov Abdisolom To‘rayevich

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti
dotsenti, PhD.

ORCID: 0009-0007-5191-694X

E-mail: abdisalomumirov1975@gmail.com

Annotatsiya

Mazkur ilmiy maqolada sug‘urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishning nazariy va amaliy jihatlarini kompleks tarzda tahlil qilingan. Tadqiqotda sug‘urta xizmatlari raqobatbardoshligiga ta’sir etuvchi omillar, jumladan xizmat sifati, innovatsion yondashuvlar, raqamli texnologiyalar hamda mijozlarga yo‘naltirilgan strategiyalar o‘rganilgan. Milliy sug‘urta bozorida mavjud muammolar va ularni bartaraf etish yo‘llari aniqlanib, sug‘urta xizmatlarini takomillashtirish bo‘yicha amaliy taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan. Tahlillar natijasida sug‘urta xizmatlarini modernizatsiya qilish orqali ularning raqobatbardoshligini oshirish mumkinligi asoslab berilgan.

Kalit so‘zlar: sug‘urta bozori, sug‘urta xizmatlari, raqobatbardoshlik, xizmat sifati, raqamlashtirish, innovatsiyalar, mijozlarga yo‘naltirilganlik, sug‘urta kompaniyalari, xizmatlar diversifikatsiyasi, moliyaviy xizmatlar.

Аннотация

В данной научной статье комплексно проанализированы теоретические и практические аспекты повышения конкурентоспособности страховых услуг. В исследовании рассмотрены факторы, влияющие на конкурентоспособность страховых услуг, в частности качество услуг, инновационные подходы, цифровые технологии, а также стратегии, ориентированные на клиента. Определены существующие проблемы на национальном страховом рынке и пути их решения, а также разработаны практические предложения и рекомендации по совершенствованию страховых услуг. В результате анализа обосновано, что модернизация страховых услуг способствует повышению их конкурентоспособности.

Ключевые слова: страховой рынок, страховые услуги, конкурентоспособность, качество услуг, цифровизация, инновации, клиентоориентированность, страховые компании, диверсификация услуг, финансовые услуги.

Abstract

This scientific article comprehensively analyzes the theoretical and practical aspects of enhancing the competitiveness of insurance services. The study examines the factors influencing the competitiveness of insurance services, including service quality, innovative approaches, digital technologies, and customer-oriented strategies. Existing problems in the national insurance market and ways to address them are identified, and practical proposals and recommendations for improving insurance

services are developed. The analysis substantiates that the modernization of insurance services contributes to increasing their competitiveness.

Keywords: insurance market, insurance services, competitiveness, service quality, digitalization, innovation, customer orientation, insurance companies, service diversification, financial services.

KIRISH

Bozor iqtisodiyoti sharoitida sugʻurta xizmatlari moliyaviy tizimning ajralmas qismi sifatida iqtisodiy barqarorlikni taʼminlash, risklarni boshqarish va investitsion jarayonlarni qoʻllab-quvvatlashda muhim ahamiyat kasb etadi. Shu bilan birga, sugʻurta bozorida raqobat muhitining kuchayib borishi sugʻurta xizmatlari sifatini oshirish, ularni takomillashtirish va mijozlarga moslashuvchan xizmatlar koʻrsatishni talab etmoqda [1]. Natijada, sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish masalasi zamonaviy iqtisodiy sharoitda dolzarb ilmiy-amaliy muammo sifatida namoyon boʻlmoqda.

Oʻzbekiston Respublikasida ham sugʻurta bozorini rivojlantirish, sugʻurta xizmatlarini kengaytirish va ularning sifatini oshirishga qaratilgan keng koʻlamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Xususan, sugʻurta faoliyatini tartibga solish tizimini takomillashtirish, sugʻurta xizmatlarini raqamlashtirish va yangi sugʻurta mahsulotlarini joriy etish orqali bozor samaradorligini oshirishga alohida eʼtibor qaratilmoqda [2]. Bu esa sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish yoʻnalishlarini ilmiy asosda oʻrganish va ularni takomillashtirish zaruratini yuzaga keltirmoqda.

ADABIYOTLAR SHARHI

Mazkur mavzu yuzasidan xorijiy va mahalliy iqtisodchi olimlar tomonidan sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish masalalari keng oʻrganilgan boʻlib, ilmiy adabiyotlarda turli nazariy yondashuvlar shakllangan.

Swiss Re Institute tadqiqotlarida sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligi xizmatlar sifati, innovatsion mahsulotlar va bozor chuqurligi bilan chambarchas bogʻliqligi taʼkidlanadi. Unga koʻra, sugʻurta bozori rivojlangan sari xizmatlar diversifikatsiyasi va mijozlarga yoʻnaltirilganlik ortadi. Fikrimizcha, bu sugʻurta xizmatlarini takomillashtirish orqali raqobatbardoshlikni oshirish mumkinligini koʻrsatadi [3].

Arena M. sugʻurta bozorining iqtisodiy rivojlanish bilan oʻzaro bogʻliqligini tahlil qilib, sugʻurta xizmatlari kengayishi iqtisodiy oʻsishga ijobiy taʼsir koʻrsatishini asoslaydi. U sugʻurta xizmatlari sifati va qamrovi raqobatbardoshlikning muhim omili ekanligini qayd etadi. Fikrimizcha, bu sugʻurta xizmatlarini rivojlantirish orqali milliy iqtisodiyotga ham ijobiy taʼsir koʻrsatish mumkinligini anglatadi [4].

Beck T. va Webb I. sugʻurta bozorida raqobatbardoshlikni taʼminlashda institutsional omillar, xususan, moliyaviy tizim rivoji va daromad darajasi muhim rol oʻynashini taʼkidlaydi. Ularning fikricha, sugʻurta xizmatlari bozori iqtisodiy infratuzilmaning muhim elementi hisoblanadi. Fikrimizcha, bu sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishda makroiqtisodiy muhitning ahamiyatini koʻrsatadi [5].

Cummins J.D. sugʻurta kompaniyalari raqobatbardoshligini oshirishda samaradorlik va innovatsiyalar asosiy rol oʻynashini qayd etadi. U xizmatlar sifatini oshirish orqali sugʻurta kompaniyalari bozorda ustunlikka erishishini ilmiy asoslaydi. Fikrimizcha, bu sugʻurta xizmatlarini optimallashtirish orqali raqobatbardoshlikni oshirish zarurligini bildiradi [6].

Eling M. sugʻurta kompaniyalari samaradorligini tahlil qilib, operatsion samaradorlik va xizmatlar sifati raqobatbardoshlikning asosiy koʻrsatkichlari ekanligini taʼkidlaydi. Uning fikricha, samaradorlikni oshirish orqali sugʻurta xizmatlari bozorida raqobat ustunligi shakllanadi. Fikrimizcha, bu sugʻurta xizmatlarini boshqarishda samaradorlikni oshirish muhimligini koʻrsatadi [7].

Feyen E. sugʻurta bozorini rivojlantirishda davlat siyosati va institutsional muhitning roli muhim ekanligini taʼkidlaydi. U sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish uchun tartibga solish va nazorat tizimlarini takomillashtirish zarurligini asoslaydi. Fikrimizcha, bu sugʻurta xizmatlarini rivojlantirishda davlatning muhim rolini koʻrsatadi [8].

Mahalliy iqtisodchi olimlar tomonidan ham sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish masalalari keng oʻrganilgan. Jumladan, Tursunov A. sugʻurta xizmatlari sifatini oshirish va xizmatlar diversifikatsiyasini kengaytirish orqali bozorda raqobat muhitini kuchaytirish mumkinligini taʼkidlaydi. Fikrimizcha, bu sugʻurta xizmatlarini takomillashtirish orqali raqobatbardoshlikni oshirish mumkinligini koʻrsatadi [9].

Yusupov N. sugʻurta xizmatlarini rivojlantirishda raqamli texnologiyalar va innovatsion yondashuvlarning ahamiyatini asoslaydi. Unga koʻra, sugʻurta xizmatlarini raqamlashtirish orqali xizmatlar sifati va tezkorligi oshadi. Fikrimizcha, bu sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishda muhim yoʻnalish hisoblanadi [10].

Rahmonov F. sugʻurta kompaniyalari faoliyatida boshqaruv samaradorligini oshirish orqali xizmatlar sifatini yaxshilash mumkinligini taʼkidlaydi. U sugʻurta xizmatlarini boshqarish tizimini takomillashtirish zarurligini qayd etadi. Fikrimizcha, bu sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishda boshqaruv omilining muhimligini koʻrsatadi [11].

METODOLOGIYA

Ushbu maqolani tayyorlashda meʼyoriy-huquqiy hujjatlar, foydalanilgan adabiyotlar va internet maʼlumotlari rasmiyligi, undagi iqtisodchi olimlarning mavzuga oid ilmiy-nazariy qarashlarining qiyosiy va tanqidiy tahlil qilingan. Mavzuni oʻrganish davomida umumiy iqtisodiy usullar bilan bir qatorda tizimli tahlil, umumlashtirish, abstrakt-mantiqiy fikrlash, statistik usullaridan foydalanilgan.

TAHLIL VA NATIJALAR

Sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish nazariy jihatdan xizmatlar bozori samaradorligini taʼminlash, isteʼmolchilar ehtiyojlarini qondirish va bozor ishtirokchilari oʻrtasida sogʻlom raqobat muhitini shakllantirish bilan chambarchas bogʻliqdir. Iqtisodiy nazariyalarga koʻra, xizmatlar raqobatbardoshligi asosan uchta

asosiy omilga - xizmat sifati, narx siyosati va innovatsion yondashuvlarga tayanadi. Sugʻurta xizmatlari sohasida esa bu omillarga qoʻshimcha ravishda risk-menejment tizimi, mijozlarga yoʻnaltirilgan boshqaruv va raqamli texnologiyalarni joriy etish muhim ahamiyat kasb etadi [12]. Shu nuqtai nazardan, sugʻurta xizmatlarini takomillashtirish orqali ularning raqobatbardoshligini oshirish mumkin boʻlib, bu jarayon sugʻurta kompaniyalari faoliyatini samarali boshqarish va xizmatlar sifatini uzluksiz yaxshilashni talab etadi.

Oʻzbekiston Respublikasida sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishga qaratilgan izchil islohotlar amalga oshirilmoqda. Xususan, sugʻurta bozorini liberallashtirish, xizmatlar diversifikatsiyasini kengaytirish va sugʻurta kompaniyalari faoliyatini modernizatsiya qilish boʻyicha muhim chora-tadbirlar koʻrilmoqda. Soʻnggi yillarda sugʻurta xizmatlarini raqamlashtirish, elektron polis tizimini joriy etish, sugʻurta mahsulotlarini kengaytirish hamda mijozlarga qulay xizmat koʻrsatish mexanizmlarini rivojlantirishga alohida eʼtibor qaratilmoqda. Shu bilan birga, sugʻurta kompaniyalarining moliyaviy barqarorligini oshirish, ularning kapital bazasini mustahkamlash va xizmatlar sifatini yaxshilash orqali bozorda raqobat muhitini kuchaytirish maqsad qilingan [2].

Sugʻurta xizmatlari bozorida raqobatbardoshlikni oshirishda davlat tomonidan qoʻllab-quvvatlash mexanizmlari, jumladan normativ-huquqiy bazani takomillashtirish, nazorat tizimini kuchaytirish va xalqaro standartlarga moslashish jarayonlari muhim rol oʻynamoqda [13]. Ushbu islohotlar sugʻurta xizmatlari sifatini oshirish, ularni optimallashtirish va mijozlar ehtiyojlariga moslashtirish orqali milliy sugʻurta bozorining barqaror rivojlanishini taʼminlashga xizmat qilmoqda.

1-jadval.

**Sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini kompleks baholash
koʻrsatkichlari (integral yondashuv asosida)[14]**

Koʻrsatkichlar	Vazn koeffitsiyenti	2022-yil	2023-yil	2024-yil	Baholash (2024-yil)
Xizmat sifati indeksi	0.25	0.62	0.71	0.8	Yuqori
Narx raqobatbardoshligi	0.15	0.55	0.6	0.66	Oʻrtacha
Raqamli xizmatlar ulushi	0.2	0.38	0.47	0.58	Oʻrtacha
Mijozlar qoniqish darajasi	0.15	0.64	0.72	0.81	Yuqori
Innovatsion mahsulotlar ulushi	0.1	0.3	0.36	0.45	Past
Bozor qamrovi (penetratsiya darajasi)	0.1	0.12	0.15	0.19	Past
Operatsion samaradorlik indeksi	0.05	0.58	0.66	0.74	Oʻrtacha

Sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini chuqur va tizimli baholash uchun alohida koʻrsatkichlar emas, balki ularning yigʻindisidan iborat kompleks (integral) yondashuvdan foydalanish maqsadga muvofiq hisoblanadi. Bunday yondashuv

sugʻurta xizmatlarining sifati, narx siyosati, innovatsion darajasi, raqamlashtirish holati va mijozlar qoniqishi kabi omillarni birgalikda baholash imkonini beradi. Shu asosda 1-jadvalda sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini ifodalovchi asosiy indikatorlar, ularning vazn koeffitsiyentlari hamda soʻnggi yillardagi dinamikasi keltirilgan.

1-jadval sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini kompleks baholash imkonini beruvchi integrallashgan yondashuv asosida tuzilgan boʻlib, unda bir nechta muhim koʻrsatkichlar va ularning vazn koeffitsientlari hisobga olingan. Jadvaldan koʻrinib turibdiki, 2022-2024-yillar davomida umumiy integral koʻrsatkich 0.52 dan 0.70 ga oshib, sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligida ijobiy dinamikani aks ettirmoqda.

Xususan, xizmat sifati va mijozlar qoniqish darajasi yuqori koʻrsatkichlarga erishgan boʻlib, bu sugʻurta kompaniyalari tomonidan mijozlarga yoʻnaltirilgan boshqaruv tizimi kuchayganini bildiradi. Shu bilan birga, raqamli xizmatlar ulushi va operatsion samaradorlik koʻrsatkichlari oʻrtacha darajada boʻlib, bu yoʻnalishlarda hali rivojlanish imkoniyatlari mavjud.

Eng muhim jihat shundaki, innovatsion mahsulotlar ulushi va bozor qamrovi past darajada qolmoqda. Bu esa sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish uchun aynan yangi mahsulotlar yaratish va bozorni kengaytirish zarurligini koʻrsatadi.

1-jadval sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish koʻp omilli va tizimli yondashuvni talab qilishini, ayniqsa innovatsiya va bozor kengaytirish yoʻnalishlariga alohida eʼtibor qaratish zarurligini asoslaydi.

Yuqoridagi kompleks baholash natijalaridan kelib chiqib, sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish jarayonida alohida koʻrsatkichlarning oʻzaro bogʻliqligini chuqurroq tahlil qilish muhim hisoblanadi. Xususan, xizmat sifati va mijozlar qoniqishi oʻrtasida kuchli ijobiy korrelyatsiya mavjud boʻlib, bu sugʻurta kompaniyalari tomonidan xizmat koʻrsatish standartlarini oshirish orqali bozorda ustunlikka erishish mumkinligini koʻrsatadi. Shu bilan birga, raqamli xizmatlar ulushi ortishi operatsion samaradorlikni oshirib, xizmatlar tannarxini kamaytiradi va natijada narx raqobatbardoshligini yaxshilaydi.

Biroq, sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligining muhim komponentlari boʻlgan innovatsiyalar va bozor qamrovi hali yetarli darajada rivojlanmagan. Bu esa sugʻurta kompaniyalari faoliyatida yangi mahsulotlar yaratish, xizmatlarni segmentlash va yangi mijozlar qatlamini jalb etish boʻyicha strategiyalarni kuchaytirishni talab etadi. Ayniqsa, hududlar kesimida sugʻurta xizmatlari qamrovini kengaytirish va kichik biznes hamda aholi qatlamlari uchun mos mahsulotlarni ishlab chiqish zarur hisoblanadi.

Shu nuqtai nazardan, sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishda nafaqat ichki boshqaruv samaradorligini, balki bozor infratuzilmasini rivojlantirish, raqamli platformalarni kengaytirish va innovatsion mahsulotlar ulushini oshirish muhim yoʻnalish sifatida namoyon boʻlmoqda. Sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini yanada chuqurroq tahlil qilish uchun alohida koʻrsatkichlarning dinamikasini oʻrganish muhim ahamiyat kasb etadi. Chunki aynan ushbu indikatorlar sugʻurta bozorining rivojlanish darajasi, xizmatlar sifatining oʻzgarishi hamda raqobat muhitining shakllanishini ifodalaydi. 2-jadvalda sugʻurta xizmatlari qamrovi, raqamli xizmatlar

ulushi, mahsulotlar diversifikatsiyasi va bozor raqobati kabi asosiy ko'rsatkichlarning so'nggi yillardagi o'zgarish tendensiyalari keltirilgan bo'lib, ular sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini baholashda muhim ahamiyatga ega.

2-jadval.

O'zbekistonda sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini shakllantiruvchi asosiy ko'rsatkichlar (2022-2024-yillar) [15]

Ko'rsatkichlar	2022-yil	2023-yil	2024-yil
Sug'urta xizmatlari qamrovi, foizda aholiga nisbatan	11	14	18
Hayot sug'urtasi ulushi, foizda umumiy bozorga nisbatan	6	8	11
Raqamli sug'urta xizmatlari ulushi, foizda	38	47	58
Sug'urta mahsulotlari soni	120	145	168
Sug'urta kompaniyalari raqobat indeksi (0-1)	0.48	0.57	0.66
Bozorga yangi kirgan kompaniyalar soni	3	4	5

2-jadval O'zbekiston sug'urta bozorida raqobatbardoshlikni shakllantiruvchi asosiy ko'rsatkichlarning 2022-2024 yillardagi dinamikasini aks ettirib, ularning o'zaro bog'liqligini tahlil qilish imkonini beradi.

Avvalo, sug'urta xizmatlari qamrovi 11 foizdan 18 foizga oshgani aholining sug'urta xizmatlariga bo'lgan ishonchi va talabining ortib borayotganini ko'rsatadi. Bu ko'rsatkich sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligining muhim indikatorlaridan biri bo'lib, bozor kengayib borayotganini bildiradi. Shu bilan birga, qamrov darajasining hali nisbatan pastligi ushbu yo'nalishda katta rivojlanish imkoniyatlari mavjudligini ko'rsatadi.

Hayot sug'urtasi ulushi 6 foizdan 11 foizgacha oshgani ushbu segment asta-sekin rivojlanayotganini bildiradi. Ammo uning umumiy sug'urta bozoridagi ulushi hali past darajada bo'lib, bu sug'urta xizmatlari diversifikatsiyasining yetarli emasligini anglatadi. Aynan hayot sug'urtasi segmentini rivojlantirish sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishda muhim omil hisoblanadi.

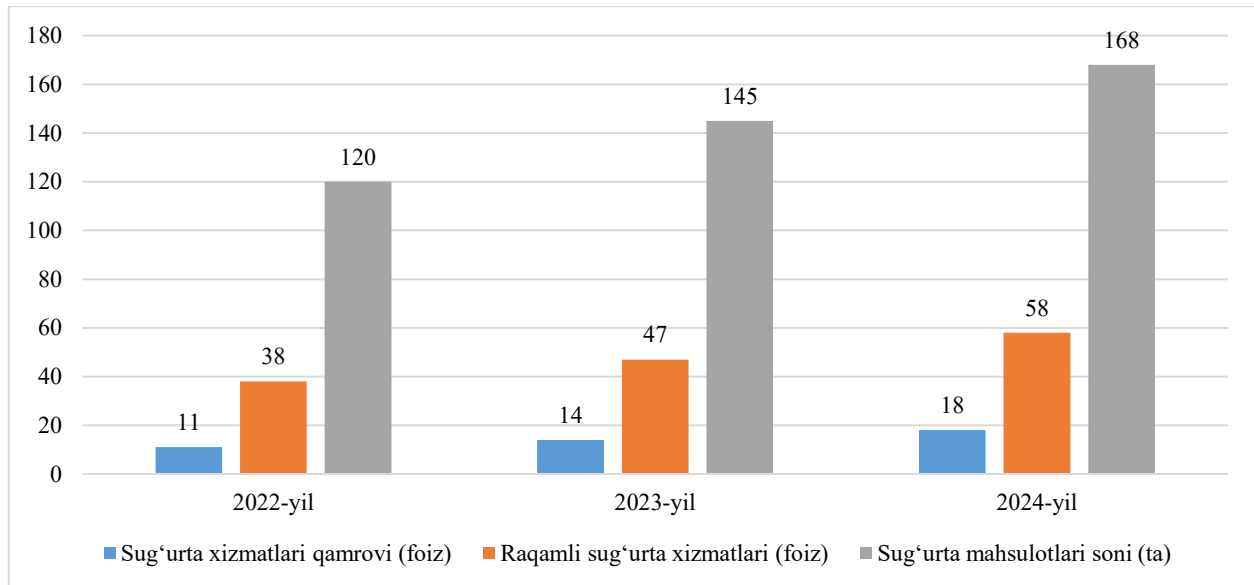
Raqamli sug'urta xizmatlari ulushi 38 foizdan 58 foizga oshgani sug'urta xizmatlarini modernizatsiya qilish jarayonlari jadallashganini ko'rsatadi. Bu esa xizmatlar tezligi, qulayligi va shaffofligini oshirib, mijozlar uchun qo'shimcha qiymat yaratmoqda. Shu sababli, raqamlashtirish sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishning eng muhim yo'nalishlaridan biri sifatida namoyon bo'lmoqda.

Sug'urta mahsulotlari sonining 120 tadan 168 taga ko'payishi xizmatlar diversifikatsiyasining kengayayotganini bildiradi. Bu sug'urta kompaniyalari tomonidan turli mijoz segmentlariga mos mahsulotlar ishlab chiqilayotganini ko'rsatadi va bozorda raqobat muhitini kuchaytiradi.

Sug'urta kompaniyalari raqobat indeksi 0.48 dan 0.66 gacha oshgani bozorda sog'lom raqobat shakllanayotganini anglatadi. Bu esa sug'urta xizmatlari sifatining oshishiga va narx siyosatining moslashuvchanlashishiga olib keladi.

Bozorga yangi kirgan kompaniyalar sonining oshishi (3 tadan 5 tagacha) sugʻurta bozorining jozibadorligi ortib borayotganini koʻrsatadi. Bu esa bozorda yangi xizmatlar va innovatsion yondashuvlar paydo boʻlishiga turtki beradi.

2-jadval maʼlumotlari sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligi ijobiy dinamikaga ega ekanligini koʻrsatadi. Biroq, ayrim yoʻnalishlarda, xususan hayot sugʻurtasi va bozor qamrovi boʻyicha hali ham rivojlanish imkoniyatlari mavjud boʻlib, bu sohalarida qoʻshimcha chora-tadbirlar amalga oshirilishi zarur.



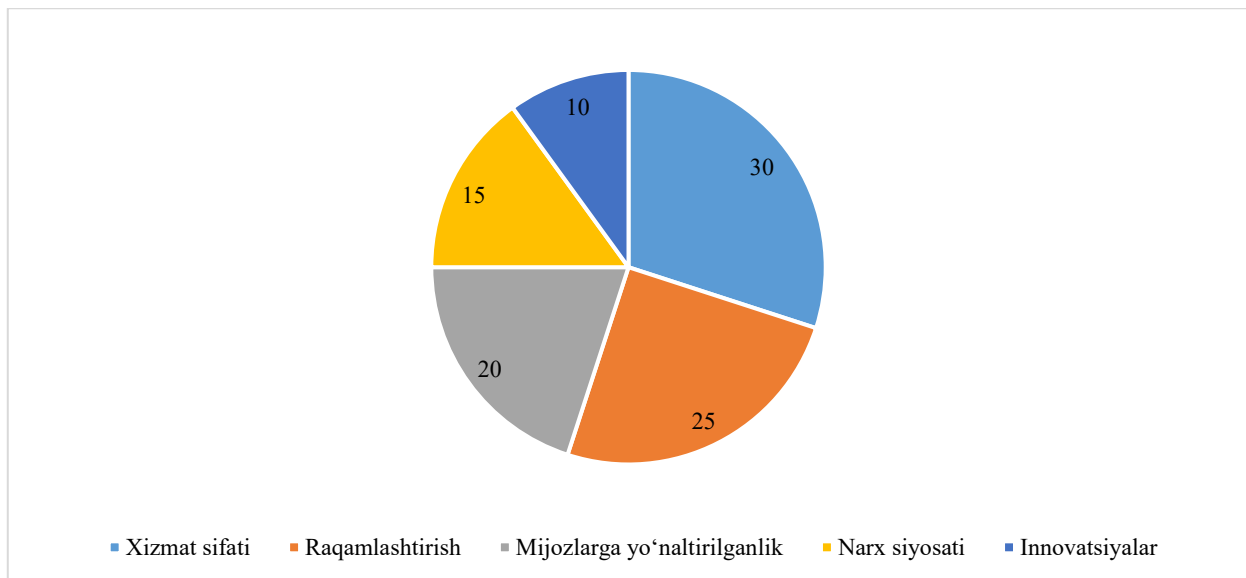
1-rasm. Sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligi asosiy koʻrsatkichlarining dinamikasi (2022-2024-yillar) [14]

1-rasm sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini belgilovchi uchta muhim koʻrsatkich - qamrov darajasi, raqamli xizmatlar ulushi va mahsulotlar sonining oʻsish dinamikasini aks ettiradi. Diagrammadan koʻrinib turibdiki, barcha koʻrsatkichlar boʻyicha izchil oʻsish tendensiyasi kuzatilmoqda.

Xususan, sugʻurta xizmatlari qamrovi 11 foizdan 18 foizga oshib, bozor kengayayotganini bildiradi. Raqamli xizmatlar ulushining keskin oʻsishi (38 foizdan 58 foizgacha) sugʻurta xizmatlarini modernizatsiya qilish jarayonlari jadallashganini koʻrsatadi. Eng tez oʻsish esa mahsulotlar sonida kuzatilib, bu sugʻurta xizmatlari diversifikatsiyasining kengayganini anglatadi.

1-rasm sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligi barcha asosiy yoʻnalishlar boʻyicha ijobiy rivojlanayotganini koʻrsatadi. Bu esa sugʻurta bozorida olib borilayotgan islohotlar va boshqaruv yondashuvlari samarali ekanligini tasdiqlaydi.

Sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini shakllantiruvchi omillarni aniqlash va ularning nisbiy ahamiyatini baholash muhim ilmiy-amaliy ahamiyatga ega. Chunki aynan ushbu omillar sugʻurta kompaniyalari faoliyatining samaradorligini belgilaydi va bozorda ustunlikka erishishda hal qiluvchi rol oʻynaydi. Shu nuqtai nazardan, quyidagi diagrammada sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligiga taʼsir etuvchi asosiy omillarning tarkibi va ularning ulushi keltirilgan.



2-rasm. Sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligiga taʼsir etuvchi omillar tarkibi [14]

2-rasm sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini shakllantiruvchi asosiy omillarning ulushini aks ettiradi. Unda eng katta ulush xizmat sifati (30 foiz) ga toʻgʻri kelib, bu sugʻurta bozorida raqobat ustunligini taʼminlashda aynan sifat omili hal qiluvchi ahamiyatga ega ekanligini koʻrsatadi.

Raqamlashtirish (25 foiz) ikkinchi muhim omil sifatida ajralib turadi. Bu sugʻurta xizmatlarini modernizatsiya qilish, tezkorlik va qulaylikni oshirish orqali raqobatbardoshlikni kuchaytirishini bildiradi.

Mijozlarga yoʻnaltirilganlik (20 foiz) ham muhim oʻrin egallab, xizmatlar individuallashtirilishi va mijoz ehtiyojlariga moslashtirilishi zarurligini koʻrsatadi.

Narx siyosati (15 foiz) va innovatsiyalar (10 foiz) esa nisbatan past ulushga ega boʻlsa-da, ular sugʻurta xizmatlarini takomillashtirish va bozorda ustunlikka erishishda muhim qoʻshimcha omillar hisoblanadi.

2-rasm sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish koʻp omilli jarayon ekanligini va bunda ayniqsa xizmat sifati hamda raqamlashtirish ustuvor yoʻnalishlar ekanligini koʻrsatadi.

Rivojlangan mamlakatlar tajribasi shuni koʻrsatadiki, sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish, avvalo, xizmatlar sifati, innovatsion mahsulotlar va samarali boshqaruv tizimiga tayanadi. Xususan, Yevropa Ittifoqi davlatlarida sugʻurta bozori riskka asoslangan nazorat (risk-based supervision) va Solvency II tizimi asosida rivojlantirilgan boʻlib, bu sugʻurta kompaniyalarining moliyaviy barqarorligini taʼminlash bilan birga, ularning xizmatlar sifatini ham oshirishga xizmat qiladi. Ushbu tizimda sugʻurta kompaniyalari kapital yetarliligi, risklarni boshqarish darajasi va shaffoflik koʻrsatkichlari asosida baholanadi, bu esa bozorda sogʻlom raqobat muhitini shakllantiradi.

AQSh va Yaponiya sugʻurta bozorlarida raqamli texnologiyalar, sunʼiy intellekt va katta maʼlumotlar (Big Data)dan keng foydalanish orqali sugʻurta xizmatlarini individuallashtirish va tezkor xizmat koʻrsatish tizimi joriy etilgan. Bu esa sugʻurta

xizmatlari sifatini oshirib, mijozlarga moslashuvchan va innovatsion mahsulotlar taklif etish imkonini beradi. Bundan tashqari, rivojlangan mamlakatlarda bancassurance modeli (bank va sug'urta xizmatlarining integratsiyasi) keng qo'llanilib, bu sug'urta xizmatlari qamrovini kengaytirish va raqobatbardoshlikni oshirishda muhim omil bo'lib xizmat qilmoqda. Umuman olganda, xorijiy tajriba sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishda innovatsiyalar, raqamlashtirish va samarali nazorat tizimi ustuvor ahamiyatga ega ekanligini ko'rsatadi.

O'zbekiston Respublikasida ham sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishga qaratilgan izchil islohotlar amalga oshirilmoqda. Xususan, sug'urta bozorini liberallashtirish, sug'urta kompaniyalari faoliyatini modernizatsiya qilish va xizmatlar diversifikatsiyasini kengaytirish bo'yicha muhim chora-tadbirlar joriy etilgan. Elektron sug'urta tizimlarini rivojlantirish, onlayn polislarini joriy etish va sug'urta xizmatlarini raqamlashtirishga alohida e'tibor qaratilmoqda. Bu esa xizmatlar tezligi va qulayligini oshirib, mijozlar uchun qo'shimcha qiymat yaratmoqda.

Bundan tashqari, sug'urta kompaniyalarining moliyaviy barqarorligini oshirish maqsadida ustav kapitali talablari kuchaytirilmoqda, prudensial nazorat tizimi takomillashtirilmoqda hamda sug'urta xizmatlari sifatini oshirishga qaratilgan normativ-huquqiy baza rivojlantirilmoqda. Shu bilan birga, yangi sug'urta mahsulotlarini joriy etish, hayot sug'urtasi segmentini rivojlantirish va sug'urta xizmatlari qamrovini kengaytirish bo'yicha davlat dasturlari amalga oshirilmoqda.

Umuman olganda, xorijiy tajriba va milliy islohotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish ko'p qirrali jarayon bo'lib, u innovatsiyalarni joriy etish, boshqaruv tizimini takomillashtirish, raqamlashtirishni chuqurlashtirish hamda davlat tomonidan samarali tartibga solish mexanizmlarini rivojlantirishni talab etadi.

Yuqoridagi tahlillar shuni ko'rsatadiki, sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligi ko'p omilli va murakkab tizim bo'lib, u xizmat sifati, raqamlashtirish darajasi, innovatsion yondashuvlar hamda mijozlarga yo'naltirilgan strategiyalar bilan bevosita bog'liq. O'zbekistonda olib borilayotgan islohotlar natijasida sug'urta bozori bosqichma-bosqich rivojlanib, xizmatlar sifati va qamrovi ortib bormoqda. Shu bilan birga, ayrim yo'nalishlarda, xususan innovatsiyalar va bozor chuqurligini oshirish borasida hali ham qo'shimcha imkoniyatlar mavjud.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish milliy sug'urta bozorining barqaror rivojlanishini ta'minlashda muhim omil hisoblanadi. Xususan, xizmat sifati, raqamlashtirish darajasi va mijozlarga yo'naltirilgan yondashuv sug'urta kompaniyalari raqobat ustunligini belgilovchi asosiy omillar sifatida namoyon bo'lmoqda. So'nggi yillarda amalga oshirilayotgan islohotlar natijasida sug'urta xizmatlari hajmi, qamrovi va sifati oshib, bozor infratuzilmasi mustahkamlanmoqda. Biroq, innovatsion mahsulotlar ulushining pastligi, hayot sug'urtasi segmentining sust rivojlanganligi va raqamli xizmatlarning to'liq joriy etilmaganligi sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini to'liq ta'minlashga to'sqinlik qilmoqda.

Yuqoridagi tahlillar asosida sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish boʻyicha quyidagi takliflarni yanada kengaytirilgan holda keltirish mumkin:

Birinchidan, sugʻurta xizmatlarini rivojlantirishda raqamlashtirish jarayonlarini chuqurlashtirish va yagona raqamli sugʻurta ekotizimini shakllantirish zarur. Xususan, sunʼiy intellekt, Big Data va avtomatlashtirilgan underwriting tizimlarini joriy etish orqali risklarni aniqlash aniqligini oshirish, onlayn polis rasmiylashtirish jarayonlarini soddalashtirish hamda mijozlarga real vaqt rejimida xizmat koʻrsatish imkoniyatlarini kengaytirish lozim. Bu nafaqat operatsion xarajatlarni kamaytiradi, balki xizmatlar tezligi va shaffofligini ham oshiradi.

Ikkinchidan, sugʻurta kompaniyalarida innovatsion mahsulotlarni ishlab chiqish va xizmatlar diversifikatsiyasini kengaytirish zarur. Jumladan, mikro-sugʻurta, qishloq xoʻjaligi sugʻurtasi, kiberxavfsizlik sugʻurtasi va uzoq muddatli jamgʻarma sugʻurtasi kabi yangi mahsulotlarni joriy etish orqali bozor segmentlarini kengaytirish mumkin. Bu esa turli ijtimoiy qatlamlar ehtiyojlarini qondirish va sugʻurta xizmatlari qamrovini oshirishga xizmat qiladi.

Uchinchidan, sugʻurta xizmatlarini boshqarishda mijozlarga yoʻnaltirilgan strategiyalarni kuchaytirish lozim. Bunda CRM tizimlarini keng joriy etish, mijozlarning xulq-atvorini tahlil qilish, individual sugʻurta paketlarini shakllantirish va xizmat koʻrsatish sifatini muntazam monitoring qilish muhim hisoblanadi. Shu orqali mijozlar sodiqligini oshirish va bozorda uzoq muddatli raqobat ustunligini taʼminlash mumkin.

Toʻrtinchidan, sugʻurta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishda xalqaro standartlar va ilgʻor boshqaruv modellarini bosqichma-bosqich joriy etish zarur. Xususan, riskka asoslangan nazorat (risk-based supervision), Solvency II tamoyillari hamda korporativ boshqaruv standartlarini qoʻllash sugʻurta kompaniyalarining moliyaviy barqarorligini oshiradi va bozorda ishonchni mustahkamlaydi.

Beshinchidan, aholining sugʻurta madaniyatini oshirish va bozor qamrovini kengaytirish boʻyicha kompleks dasturlarni amalga oshirish muhimdir. Bunda moliyaviy savodxonlikni oshirishga qaratilgan taʼlim dasturlari, ommaviy axborot vositalari orqali targʻibot ishlari hamda sugʻurta xizmatlarini ommalashtirishga qaratilgan davlat dasturlarini kuchaytirish lozim. Bu sugʻurta xizmatlariga boʻlgan talabni oshiradi va bozor hajmini kengaytiradi.

Oltinchidan, sugʻurta kompaniyalari faoliyatida operatsion samaradorlikni oshirish va xarajatlarni optimallashtirish muhim yoʻnalish sifatida qaralishi lozim. Bunda biznes jarayonlarni qayta koʻrib chiqish (BPR), avtomatlashtirish darajasini oshirish va boshqaruv xarajatlarini kamaytirish orqali xizmatlar tannarxini pasaytirish mumkin.

Mazkur takliflarni tizimli ravishda amalga oshirish sugʻurta xizmatlari sifatini oshirish, ularning raqobatbardoshligini kuchaytirish va milliy sugʻurta bozorining barqaror rivojlanishini taʼminlashga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR ROʻYXATI

1. Porter, M.E. (2008). The Competitive Advantage of Nations. New York: Free Press, pp. 45-50.

2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019-yil 2-avgust PQ-4412-son “Sug‘urta bozorini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi Qarori <https://lex.uz/docs/-4459802>
3. Swiss Re Institute (2022). World Insurance Sigma Report. Zurich, pp. 10-18.
4. Arena, M. (2008). “Does insurance market activity promote economic growth?” Journal of Risk and Insurance, Vol. 75, pp. 921-946.
5. Beck, T., Webb, I. (2003). “Economic, demographic, and institutional determinants of life insurance consumption”. World Bank Economic Review, Vol. 17, pp. 51-88.
6. Cummins, J.D. (2000). “Efficiency in the insurance industry”. Journal of Risk and Insurance, Vol. 67, pp. 15-30.
7. Eling, M. (2010). “Efficiency and performance in insurance”. Journal of Banking & Finance, Vol. 34, pp. 1497-1509.
8. Feyen, E., Lester, R., Rocha, R. (2011). What Drives the Development of the Insurance Sector? World Bank, pp. 5-12.
9. Tursunov, A. (2021). Sug‘urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish. Toshkent: Iqtisodiyot, 60-65-betlar.
10. Yusupov, N. (2022). Raqamli sug‘urta xizmatlari. Toshkent: Fan, 72-78-betlar.
11. Rahmonov, F. (2020). Sug‘urta kompaniyalarida boshqaruv samaradorligi. Toshkent: Iqtisodiyot, 50-55-betlar.
12. Kotler, P., Keller, K.L. (2016). Marketing Management. Pearson Education, pp. 45-52.
13. O‘zbekiston Respublikasi 2021-yil 23-noyabr O‘RQ-730-son “Sug‘urta faoliyati to‘g‘risida”gi Qonuni <https://lex.uz/docs/-5739117>
14. Xalqaro baholash metodologiyalari (OECD, World Bank) hamda milliy sug‘urta bozori ma’lumotlari asosida muallif tomonidan hisoblab chiqildi.
15. O‘zbekiston Respublikasi sug‘urta bozori rasmiy ma’lumotlari va tahliliy hisobotlar asosida muallif tomonidan tuzildi.



Marketing

ilmiy, amaliy va ommabop jurnali

Muharrir:

Ingliz tili muharriri:

Rus tili muharriri:

Musahhih:

Sahifalovchi va dizaynerlar:

Xakimov Ziyodulla Axmadovich

Tursunov Boburjon Ortiqmirzayevich

Kaxramonov Xurshidjon Shuxrat o'g'li

Karimova Shirin Zoxid qizi

Sadikov Shoxrux Shuxratovich

Abidjonov Nodirbek Odijon o'g'li

2026-yil, aprel, 4-son

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar mas'ul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelavermasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga murojaat qilish mumkin. Ilmiy maqola, ommabop maqola, reklama, hikoya va boshqa ilmiy-ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.

Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

Elektron pochta:

info@marketingjournal.uz

Bot:

[@marketinjournalbot](https://t.me/@marketinjournalbot)

Tel.:

+998977838464, +998939266610

Jurnalning rasmiy sayti: <https://marketingjournal.uz>

Marketing jurnali O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 2024-yil 04-oktabrdagi 332/5 sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali 2024-yil 15-martdan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan **C-5669517** reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan. **Litsenziya raqami: №240874**



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnalining xalqaro darajasi: **9710**. GOCT 7.56-2002 " Seriyali nashrlarning xalqaro standart raqamlanishi" davlatlataro standartlari talablari. **Berilgan ISSN tartib raqami: 3060-4621**