

4/2025,
iyul-
avgust
(№ 00078)



СУҒУРТА КОМПАНИЯЛАРИ БОШҚАРУВ ВА БИЗНЕС-ЖАРАЁНЛАРИНИНГ ТАСНИФИ

Шакиров Ўткирбек Тахирович

“Кафил-суғурта” АЖ Инвестиция департаменти директори, ТДИУ мустақил изланувчиси

Email: u.shakirov@kafil.uz

ORCID: 0009-0009-9897-2118

DOI: https://doi.org/10.55439/EIT/vol13_iss4/686

Аннотация

Мақолада кўрсатилаётган суғурта хизматларини суғурта компаниясининг бизнес жараёнларига таъсири ўрганилиб, глобал рақамли суғурта бозори таҳлил қилинган. Суғурта маҳсулотларининг нархи ва уларга боғлиқ хатарларга таъсир этувчи омиллар, бошқарув ва бизнес жараёнларини таснифлаш орқали уларнинг самарадорлигини оширишга қаратилган ўрганилган. Шунингдек, Суғурталовчининг анъанавий ва экотизим бизнес моделлари ўртасидаги фарқлар таҳлил қилиниб, инновацион суғурта экотизими рақамли трансформация қилиш тартиби, суғурта ташкилотларида бизнес-жараёнларини оптималлаштириш технологияси ва “Кафил-суғурта” АЖда бизнес-жараёнларини бошқаришнинг ҳаётий цикли таклиф этилган.

Калит сўзлар. Суғурта, бизнес жараёнлари, рақамли технологиялар, экотизим, бизнес-жараёнларини бошқариш, харажатларни камайтириш, бизнес жараёнларини классификация.

КЛАССИФИКАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ И БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ

Шакиров Уткирбек Тахирович

Директор департамента инвестиций АО «Кафил-суғурта», Самостоятельный исследователь ТГЭУ

Аннотация

В статье рассматривается влияние страховых услуг на бизнес-процессы страховой компании и анализируется мировой рынок цифрового страхования. Изучены факторы, влияющие на цену страховых продуктов, и связанные с ними риски, направленные на повышение их эффективности путем классификации управленческих и бизнес-процессов. Также проанализированы различия традиционной и экосистемной бизнес-моделей страховщика, предложен порядок цифровой трансформации инновационной страховой

экосистемы, технология оптимизации бизнес-процессов в страховых организациях и жизненный цикл управления бизнес-процессами в АО «Кафил-сугурта».

Ключевые слова. Страхование, бизнес-процессы, цифровые технологии, экосистема, управление бизнес-процессами, снижение затрат, классификация бизнес-процессов.

CLASSIFICATION OF MANAGEMENT AND BUSINESS PROCESSES OF INSURANCE COMPANIES

Shakirov Utkirbek Takhirovich

Director of the Investment Department of JSC Kafil-Sugurta, Independent researcher of TSUE

Abstract

The article examines the impact of insurance services on the business processes of an insurance company and analyzes the global digital insurance market. Factors affecting the price of insurance products and the risks associated with them, aimed at improving their efficiency by classifying management and business processes, are studied. Also, the differences between the traditional and ecosystem business models of the Insurer are analyzed, the procedure for the digital transformation of the innovative insurance ecosystem, the technology for optimizing business processes in insurance organizations and the life cycle of business process management in "Kafil-sugurta" JSC are proposed.

Keywords. Insurance, business processes, digital technologies, ecosystem, business process management, cost reduction, business process classification.

Кириш

XXI асрда суғурта соҳасидаги бизнес жараёнлар янги рақамли технологиялар таъсирида жиддий ўзгаришларга дуч келмоқда. Сўнги йилларда дунёда InsurTech¹ деб номланувчи янги йўналиш пайдо бўлди, у икки тушунча – суғурта ва технологиянинг уйғунлашувидир. Бу атама молиявий хизматлардаги инновацияларга ишора қилувчи FinTech концепциясига ўхшайди. InsurTech суғурта саноатидаги анъанавий жараёнларни ўзгартириш учун сунъий интеллект, катта маълумотлар, блокчейн ва бошқалар каби илғор технологиялардан фойдаланадиган компаниялар, стартаплар ва маҳсулотларни ўз ичига олади.

InsurTech томонидан тақдим этилган инновациялар суғурта компанияларининг ички бизнес жараёнларини ҳам, мижозлар тажрибасини ҳам сезиларли даражада яхшилашга ёрдам беради. Мисол учун, сунъий интеллект ва машинани ўрганиш хавфларни баҳолаш жараёнларини яхшилаш, мижозларга таклифларни шахсийлаштириш, аризалар ва даъволарни қайта ишлашни тезлаштириши мумкин. Катта маълумотлар мижознинг хатти-ҳаракатларини таҳлил қилиш ва потенциал хавфларни башорат қилиш имконини беради, бу эса портфелни яхшироқ бошқариш ва аниқроқ нархларни белгилашга олиб келади. Блокчейн технологиялари жараёнларни янада шаффоф, хавфсиз ва тезроқ қилиш имконини беради.

Бироқ, республикамизда фаолият юритувчи суғурта компаниялари ҳозирда бундай технологияларни амалга оширишда эҳтиёткорроқ ёндашувни намойиш қилмоқдалар. Сўнгги йилларда рақамли трансформация тенденцияси кузатилган бўлса-да, маҳаллий компаниялар асосан суғурта маҳсулотларини онлайн сотишни яхшилашга қаратилган. Бу КОВИД-19 пандемияси туфайли бозорнинг ўзгарувчан эҳтиёжларига мос келади, ўшанда кўплаб бизнес жараёнлар онлайн тарзда ўта бошлаган. Аммо шу билан бирга, республикамизда суғуртасида инновацион технологияларни ривожлантириш бир томонлама ва сотиш билан чекланганлиги аниқ, бошқа жиҳатлар, масалан, аризаларни қайта ишлашни автоматлаштириш, такомиллаштирилган хавф таҳлили ёки маҳсулотни ишлаб чиқиш учун янги технологиялардан фойдаланиш ҳали ҳам яхши ривожланмаган.

Мавзуга оид адабиётлар таҳлили

Суғурта компанияларининг бошқарув ва бизнес жараёнларини таснифлаш суғурта ва бизнесни бошқариш соҳасидаги муҳим мавзу ҳисобланади. Адабиётларда ушбу жараёнларни тизимлаштиришнинг турли ёндашувлари тақдим этилган бўлиб, бу суғурта ташкилотларининг тузилиши ва фаолиятини чуқурроқ тушуниш имконини беради.

Д. Белоусовнинг тадқиқотларида суғуртанинг маркетинг, суғурта, хизматларини шакллантириш, суғурта хизматларини сотиш, адеррайтинг, шартномани қўллаб-қувватлаш ва даъволарни қоплаш каби бизнес жараёнлари атрофлича ўрганилган². Фикримизча, ушбу таснифлаш жараёнларни тизимлаштириш ва суғурта компаниясини бошқаришни яхшилашга ёрдам беради. Шунингдек, олимнинг илмий ишларида суғурта ташкилотлари фаолияти самарадорлигини ошириш учун фойдали бўлган чуқур таҳлил ва оптималлаштириш усуллари келтирилган.

Ю.Н.Лебедева тадқиқотларида функционал хусусиятлар бўйича бизнес-жараёнларни таснифлашни таклиф қилади³.

Профессор Х.М. Шеннаевнинг⁴ илмий ишларида суғурта фаолиятини тартибга солишнинг халқаро тажрибаси АҚШ, Европа Иттифоқи ва унга аъзо-давлатлар, чунончи, Буюк Британия, Германия ҳамда Осиёнинг тараққий этган давлатлари Япония ва Хитой мисолида тадқиқ этилган. Шунингдек, глобализация шароитида жаҳон миқёсида суғурта фаолиятини тартибга солиш билан боғлиқ ўзгариш ва тенденциялар таҳлил этилган. Бизнес-жараёнларини такомиллаштириш орқали суғурта фаолиятини тартибга солишнинг илғор ва замонавий шакллари Ўзбекистон суғурта фаолияти амалиётида қўллаш бўйича таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилган.

Бизнинг фикримизча, тақдим этилган манбалар суғурта компанияларининг бизнес-жараёнларини таснифлашда турли хил ёндашувларни таклиф этади, бу эса компания фаолиятини тизимлаштириш, асосий жараёнлар ва уларнинг ўзаро алоқадорлигини аниқлаш, бошқарув ва мижозларга хизмат кўрсатиш самарадорлигини оширишга имкон беради.

² Белоусов Д. Модернизационные процессы страхования бизнеса в системе финансов региона. Социально-экономические и общественные науки. Вестник ДГТУ. 2011. Т. 11, № 6(57). 940-947 с.

³ Лебедева Ю.Н. Теоретические основы инжиниринга как бизнес-процесса в страховании. Текст научной статьи по специальности «Экономика и бизнес». 191-193 с.

⁴ Шеннаев Хўжаёр Мусурманович. Суғурта фаолиятини тартибга солишнинг халқаро тажрибаси. “Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar” ilmiy elektron jurnali. № 6, noyabr-dekabr, 2020 yil. 229-240 бетлар.

Тадқиқот методологияси

Ушбу мақолада қиёсий таққослаш, тизимли, иқтисодий-статистик ва эконометрик таҳлил, кўпомилли тадқиқотлар усуллари, анкета сўровлари, статистик танловлар, гуруҳлаш, солиштириш, индукция, дедукция, оптималлаштириш усуллари ҳамда ахборот тизимларини ишлаб чиқиш усуллари, технологиялари ва махсус дастурларидан кенг фойдаланилди.

Таҳлил ва натижалар

Таъкидлаш керакки, маҳаллий суғурта компаниялари максимал рақамлаштиришга ўтаётган бўлса-да, бу бутун тармоқни тўлиқ ўзгартириш учун етарли эмас. Олдинга боришни давом эттириш учун биз суғурта хизматларини кўрсатишнинг бутун жараёнини сезиларли даражада ўзгартира оладиган, уларни мижозлар учун қулайроқ, тезроқ ва шаффофроқ қиладиган кенгроқ инновацион ечимларни жорий этишимиз керак бўлади.

Кўрсатилаётган суғурта хизматлари суғурта компаниясининг бизнес жараёнларига сезиларли таъсир кўрсатади, чунки улар унинг операцион самарадорлиги, молиявий барқарорлиги ва мижозларга хизмат кўрсатиш сифатига бевосита таъсир қилади.

Шунга кўра 1–жадвалда республикамизда ҳудудлар кесимида 2019-2024-йилларда кўрсатилган суғурта хизматлари ҳажми келтирилган.

1–жадвал⁵

Суғурта хизматлари ҳажми (млн. сўм)

Кўрсаткичлар	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ўзбекистон Республикаси	2 074 404,1	2 168 654,2	3 576 714,3	6 264 861,9	7 035 010,8	8 908 415,4
Қорақалпоғистон Республикаси	46 989,9	56 981,9	160 524,2	264 152,2	149 436,6	159 111,6
вилоятлар:						
Андижон	77 352,1	80 903,9	137 739,4	160 608,8	153 792,4	161 029,7
Бухоро	77 864,1	85 645,4	110 266,2	168 394,8	196 971,1	175 302,5
Жиззах	56 444,5	52 521,9	59 711,9	82 090,4	96 682,3	144 041,8
Қашқадарё	73 192,3	71 753,5	118 608,6	171 269,2	205 587,1	201 293,3
Навоий	63 819,0	74 129,2	96 494,0	136 437,7	125 736,1	115 900,7
Наманган	89 631,8	91 513,1	119 665,7	166 363,2	154 990,2	132 179,9
Самарқанд	79 568,9	89 991,2	114 025,1	154 412,3	181 318,7	216 409,8
Сурхондарё	61 406,9	57 789,4	70 903,2	92 362,0	124 974,9	121 969,7
Сирдарё	42 402,9	47 190,7	55 113,3	57 687,7	71 224,1	71 835,1
Тошкент	163 699,9	173 040,7	139 879,9	196 809,6	181 777,8	192 205,9
Фарғона	104 225,9	110 409,8	158 916,9	205 024,3	229 586,3	240 037,5
Хоразм	65 733,9	66 686,1	86 043,8	153 634,8	200 541,3	179 157,0
Тошкент шаҳри	1 072 072,0	1 110 097,5	2 148 822,0	4 255 615,0	4 962 391,9	6 797 940,7

1-жадвал маълумотларидан кўришимиз мумкинки, республикамизда йилдан-йилга суғурта хизматларини кўрсатиш ҳажми ортиб бормоқда. 2024 йилда 2019 йилга нисбатан суғурта хизматлари 4 баробарга ошган. Хизмат кўрсатиш ҳажмида 2024-йилда Тошкент шаҳридан сўнг энг катта улуш Фарғона, Самарқанд ва Қашқадарё вилоятларига тўғри келмоқда.

Республикамизда фаолият юритаётган суғурта компаниялари кўрсатаётган суғурта хизматларини хилма-хиллиги уларда, бу маълумотларни қайта ишлашнинг мослашувчан ва кўп вазифали тизимини талаб қилади. Компанияда таклиф этилаётган хизмат турларига қараб, унинг операцион жараёнлари шунчалик мураккаблашади.

Бунда компанияларнинг самарали ишлаши учун CRM, ERP ва BPM, каби автоматлаштирилган тизимлар мижозлар маълумотлари, сиёсатлари ва тўловларини бошқаришга ёрдам беради.

2024 йилда глобал рақамли суғурта бозори харажатлари 15,56 млрд. долларни ташкил этди. Ушбу миқдорнинг деярли ярми Шимолий Америка минтақасига тўғри келди⁶. 2023-йилда суғурта соҳасида сунъий интеллект технологиялари глобал бозори 25 %га ўсиб, 5,87 млрд. долларни ташкил этди⁷.

Глобал рақамли суғурта бозори қиймати 2023-йилда тахминан 10,3-10,5 млрд. АҚШ долларни, 2024 йилда эса 15,6 млрд. АҚШ долларни ташкил этган. Ўз навбатида, глобал рақамли суғурта бозорида 2025-2033 йилларда ўртача ўсиш суръати 26-31%ни ташкил этиши кутилмоқда. 2032-2034 йилларда эса 96 млрд. АҚШ долларида 133 млрд. АҚШ долларигача етиши прогноз қилинган⁸.

Бутун дунё суғурта компанияларининг суғурта соҳасидаги ИТ харажатлари 2024 йилда 214-403 млрд. АҚШ доллари оралиғида баҳоланган. Ушбу харажатлар 2032-2033 йилларга келиб 300-1110 млрд. АҚШ долларигача ошиши прогноз қилинмоқда. ИТ бюджетларидаги рақамли трансформацияга йўналтирилган қисми тахминан 27% ини рақамлаштириш ва digital трансформацияга ажратмоқда. 2025-2029-йилларда cloud, киберхавфсизлик, big data, RPA (роботик жараёнларни автоматизацияси) ва blockchain технологияларига сарф-харажатлар бир неча 10 %га ўсиши прогноз қилинган⁹.

Юқоридаги таҳлиллардан кўришимиз мумкинки, глобал Insurtech бозори ҳажмининг изчил ўсиши суғурта соҳасидаги компаниялар томонидан ахборот технологияларига бўлган эҳтиёж ва инвестициялар тобора ортиб бораётганини кўрсатади. Бу ўсишнинг асосий сабабларидан бири, суғурта компаниялари раҳбар ва мутахассисларини самарали ахборот билан таъминлашга қаратилган автоматлаштирилган ахборот тизимларини жорий этишга бўлган эҳтиёждир.

Умуман олганда, суғурта компанияси ўзининг молиявий барқарорлигини таъминлаган ҳолда таваккалчилик ва рентабеллик ўртасидаги мувозанатни сақлаши муҳим аҳамиятга эга. Бунинг учун ҳар бир суғурта маҳсулотини синчиклаб таҳлил қилиб,

⁶ <https://www.fortunebusinessinsights.com/>

⁷ <https://www.banki.ru/wikibank/cifrovizaciya/>

⁸ gitnux.org+7datahorizonresearch.com+7globenewswire.com+7

⁹ scoop.market.us

унинг нархига ва юзага келиши мумкин бўлган хатарларга таъсир этувчи кўплаб омилларни ҳисобга олиш зарур:

Суғурта маҳсулотларининг нархи ва уларга боғлиқ хатарларга таъсир этувчи омиллар турли бўлиб, улар суғуртанинг турига (масалан, авто, соғлиқни сақлаш, мол-мулк, ҳаёт ва ҳ.к.) қараб ўзгариши мумкин. Аммо умумий қилиб айтганда, қуйидаги асосий омиллар ҳисобга олинади:

- хатар даражаси, яъни суғурталаётган шахс ёки мол-мулк қандай хавфларга дуч келиши мумкинлиги, масалан, автосуғуртада ҳайдовчининг ёши, тажрибаси, йўл ҳаракати қоидаларини бузиш тарихи. Мулк суғуртасида мулк жойлашган ҳудуд (табиий офатлар хавфи, жиноят даражаси).

- суғурта қопловчи ҳажми, яъни, суғурта қандай ҳолатларни қоплайди ва қайсиларини қопламайди. Қопланиш доираси қанча кенг бўлса, суғурта нархи ҳам шунча юқори бўлади;

- франшиза, суғурталанувчи ҳар қандай талаб қилинган қопламадан аввал қанча маблағни ўзи тўлашга тайёрлиги ҳолати. Таъкидлаш керакки, франшиза баланд бўлса, суғурта нархи пасайиши мумкин;

- ҳудудий омиллар, яъни суғурталанаётган шахс ёки объект жойлашган жой (қалтис минтақаларда суғурта қиммат бўлади);

- статистик маълумотлар, яъни аҳоли гуруҳларига оид хатар статистикаси (ёш, жинс, касб, соғлиқ ҳолати ва ҳ.к.), суғурта компаниялари тарихий маълумотларга таяниб, хатар даражасини баҳолайди;

- молиявий ҳолат, суғурталанувчининг даромад даражаси ёки корхоналар учун – молиявий барқарорлиги;

- бозор шароити ва рақобат.

Суғурта товонини тўлаш жараёнида компаниянинг банкрот бўлиш хавфи янги суғурта маҳсулоти бозорга чиқариладиган муддатга, шунингдек унинг сотилиш тезлигига бевосита таъсир қилади. Суғурта шартномаси ёлғон даъволар ёки тўловлар бўйича ноқонуний даъволар эҳтимолини бартараф этиш учун фирибгарлик текширувидан ўтиши керак. Мухим жиҳати шундаки, шартнома баҳоси суғурта ҳодисаси юзага келиши эҳтимоли, етказилиши мумкин бўлган зарар миқдори, шунингдек, қонунчиликдаги ўзгаришлар, ижтимоий-иқтисодий вазият ёки табиий офатлар каби бошқа хавфларни муносиб тарзда акс эттириши керак.

Бизнинг фикримизча, суғуртада классик бизнес жараёнлари суғурта тўловлари миқдорини минималлаштиришга қаратилган, лекин айти пайтда мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини пасайтирмаслиги керак. Бу доимий хавф мониторинги ва тарифларни мослаштиришни, шунингдек, кераксиз харажатлардан қочиш учун тўловларга эҳтиёткорлик билан ёндашишни талаб қилади. Санкциялар ёки жарималардан қочиш учун компания қонун талабларига риоя қилиши ва назорат қилувчи органлар томонидан белгиланган меъёрлар ва қоидаларни бузмаслиги муҳимдир. Шунинг учун компания нафақат фойда олишни таъминлаши, балки юқори обрўга эга бўлиши, мижозлар ишончини сақлаб туриши ва қонуний стандартларга риоя қилиши керак.

Суғуртани мулкӣ манфаатларни ҳимоя қилиш билан боғлиқ иштирокчилар ўртасидаги муносабатларни ифодаловчи категория эканлигини инобатга олинса, у суғурта ҳодисалари содир бўлганда товон тўлаш учун суғурта мукофотлари маблағларини яратишни ўз ичига олади. Бу эса ҳам аҳолини, ҳам корхоналарни ёки давлатни ҳимоя қилади. Суғурта тизими иштирокчиларнинг бирдамлигига асосланади, бунда зарар олдиндан келишилган жавобгарлик доирасида суғурталовчилар ва суғурталанувчилар ўртасида мутаносиб равишда тақсимланади.

Суғуртанинг ижтимоий таркибий қисми ҳам унинг фаолият кўрсатишида муҳим ўрин тутди. Суғурта бозорининг мавжуд модели, баъзи олимларнинг фикрига кўра, ички суғурта капиталининг барқарор такрор ишлаб чиқарилишига ёрдам бермайди. У, биринчи навбатда, суғурта компаниялари ривожланишини ва уларнинг узоқ муддатли барқарорлигини чеклайдиган фискал мақсадларга эришишга қаратилган¹⁰.

Ижтимоий нуқтаи назардан суғурта бизнесни юритиш хавфини камайтирадиган ва иқтисодийнинг барқарорлигини таъминлайдиган, такрор ишлаб чиқаришнинг барқарорлиги ва узлуксизлигини таъминлайдиган институционал элемент сифатида қаралади¹¹.

Бизнингча, суғуртанинг ўзи инқирозлар, ўзгарувчанлик ёки иқтисодий пасайишлардан ҳимояланишни кафолатламайди. Сабаби, суғурта бизнесида рақобат ва ноаниқлик билан боғлиқ пандемиядан кейинги таъсирларни бартараф этиш суғурта муносабатлари тизимини барқарор ривожлантириш стратегиясини ишлаб чиқишни тақозо этади.

Иқтисодий беқарорлик шароитида рискларни кузатиш ва уларнинг сабабларини таҳлил қилиш муҳим аҳамиятга эга¹². Суғурта компанияларининг молиявий ҳолатини баҳолашда таваккалчиликка йўналтирилган ёндашув тобора кўпроқ қўлланилмоқда, бу эса барқарор ривожланиш сари ҳаракатланиш ва соҳа самарадорлигини оширишга ёрдам беради.

Бизнинг фикримизча, миллий суғурта бозорининг энг муҳим стратегик вазифаси тез ўзгарувчан шароитларга мослаша оладиган, унинг барча иштирокчиларининг ҳам жорий, ҳам истиқболдаги эҳтиёжларини ҳисобга олган ҳолда барқарор ва самарали суғурта экотизимини яратишдан иборат. Ушбу тизим динамик ва кўп қиррали бўлиши, суғурта хизматларини истеъмолчилари, ушбу хизматларни етказиб берувчилар, шунингдек, бундай муносабатларни тартибга солиш ва қўллаб-қувватлашда асосий рол ўйнайдиган давлат манфаатларини бирлаштириши керак.

Аввало, суғурта экотизими анча мураккаб ва ўзаро боғланган тузилма бўлиб нафақат суғурта компаниялари ва уларнинг мижозлари тўплами эканлигини тушуниш керак. Ушбу тизим ишлаши учун ахборотнинг барча иштирокчилар учун очиқлигини таъминлаши,

¹⁰ Мазаева М.В. Экономическое поведение участников страхового рынка: социологический подход к изучению // Мониторинг общественного мнения. 2011. №1 (101). С. 45.

¹¹ Трифонов Б.И. Повышение эффективности бизнес-процессов и информационной системы в страховании // Известия Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. 2015. №2 (20). С. 84-89.

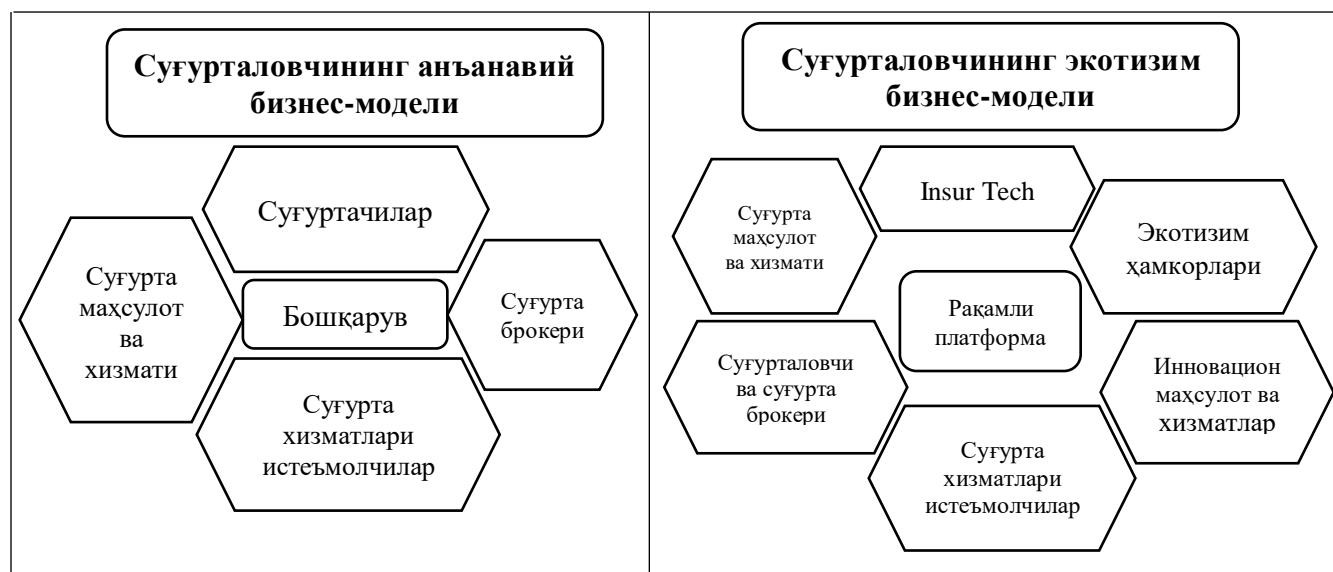
¹² Алешин В.А., Савенко О.Л. Управление бизнес-процессами в страховании в контексте устойчивого развития экономики. В сборнике: Актуальные проблемы менеджмента в РФ: качественное совершенствование управления экономикой Материалы международной научно-практической конференции. 2015. С. 187- 190.

Ўзгарувчан талаб ва вазифаларга жавоб берадиган суғурта маҳсулотининг янги турларини яратиш ва жорий этилиши шарт.

Тадбиркорлик субъектлари учун бундай экотизимни яратиш нафақат рақобатбардошликни ошириш ва суғурта маҳсулотлари сифатини ошириш имконияти, балки узоқ муддатли ўсиш ва инновацион ривожланиш имкониятидир.

Ўз навбатида, фуқаролар ҳам суғурта хизматлари истеъмолчилари, ҳам жараённинг фаол иштирокчиси ролини ўйнайди, улар ўз ҳуқуқ ва мажбуриятларини билиши, шунингдек, ўз манфаатларини самарали ҳимоя қила оладиган турли суғурта маҳсулотларидан фойдаланиш имкониятига эга бўлиши шарт. Самарали суғурта экотизимининг асосий элементи унинг барча иштирокчилари - давлат, бизнес ва фуқароларнинг ўзаро таъсири ҳисобланади.

Тадқиқотлармиз давомида шу нарса аниқ бўлдики, рақамли иқтисодиётга муваффақиятли интеграция қилиш учун суғурта компаниялари анъанавий бизнес моделидан экотизимга ўтишлари керак. Суғурталовчилар маҳсулот ва хизматларни яратадиган ва таклиф қиладиган анъанавий ёндашувдан фарқли ўлароқ, экотизим модели учинчи томон маҳсулотлари ва хизматларини бирлаштирган рақамли платформалардан фойдаланишни, шунингдек, суғурта бозорига йўналтирилган дистрибьютор ҳамкорлар билан ҳамкорликни ўз ичига олади. Шунинг учун рақамли иқтисодиётга муваффақиятли интеграция қилиш учун замонавий суғурта ташкилотлари анъанавий бизнес моделини ўзгартириши ва замонавий рақамли технологияларга асосланган экотизим бизнес моделини шакллантиришга ўтиши керак (1-расм).



1-расм. Суғурталовчининг анъанавий ва экотизим бизнес моделлари ўртасидаги фарқ¹³

Суғурталовчининг ҳамкор инновацион экотизимининг ғояси талаб ва таклиф мос келадиган онлайн бозорлар вазифасини бажарадиган рақамли платформаларга асосланган. Суғурталовчилар ва уларнинг ҳамкорлари ушбу платформалар орқали

хизматларни таклиф қилишади ва рақобатлашадилар. Рақамлаштириш қўйидаги янги имкониятларни очиб беради:

- қўшимча мижозлар учун кам харажатлар кетиши туфайли масштаблаш осон;
- мижозлар базасини самарали кенгайтириш имконини берувчи минимал транзакция харажатлари;
- тармоқ самараси, бу ерда платформанинг қиймати иштирокчилар сони - провайдерлар ва мижозлар сони билан ортади.

Инновацион суғурта экотизими рақамли трансформация контекстида иштирокчилар ўртасидаги ўзаро ҳамкорлик модели бўлиб, суғурталовчилар ва ҳамкорлар ўз таклифларини мижозларга йўналтирилган ягона маҳсулот ёки хизматга бирлаштиради. Экотизимнинг самарали ишлашини таъминлаш учун суғуртачилар ўз таклифларини кенгайтиришлари ёки хизматлари қийматини ошириш учун ҳамкорликка киришишлари мумкин. Бунда суғурталовчилар иккита вариантга эга: ўзларининг микро-экотизимларини ташкил қилиш ёки мавжуд мега-экотизимга қўшилиш.

Фирибгарликка қарши самарали курашиш, сиёсат ва даъволарни қузатиш ва ҳисоботларни тайёрлаш учун барча суғурталовчилар умумий маълумотлар базасига муҳтож. Бу андеррайтингни яхшилайти, статистик маълумотларни тўплайди ва янада етук ва рақобатбардош бозорни ривожлантиришга ҳисса қўшади. Суғурта компанияларида бизнес жараёнларини оптималлаштириш масалалари ривожланиш босқичида¹⁴. Суғурта соҳасидаги бизнес жараёнларни суғурта хизматларини самарали кўрсатиш ва молиявий натижаларга эришишга қаратилган ўзаро боғлиқ ҳаракатлар ва жараёнлар мажмуаси сифатида кўриш мумкин. Ушбу жараёнлар компания ичидаги турли элементларни мувофиқлаштириш, операцияларни оптималлаштириш учун технология ва бошқарув усулларидадан фойдаланиш ва хизматларни кўрсатишдан фойда олишни ўз ичига олади (2-расм).

¹⁴ Шевелев А.Е., Хохряков А.С. Модель учета бизнес-процессов, влияющих на непрерывность деятельности страховой компании // Вестник ЮУрГУ. 2012. №22. С. 36-41.



2-расм. Суғурта ташкилотларида бизнес-жараёнларини оптималлаштириш технологияси¹⁵

2-расмда кўрсатилган сабабларга қўшимча равишда суғурта секторида бизнес жараёнларини тартибга солиш зарурлигига таъсир қилувчи қуйидаги омилларни аниқлаш мумкин:

- суғурта компанияси фаолиятининг стратегик мақсадлари ва йўриқномаларини тузатиш;
- ички ўзгаришлар доирасида компанияни қайта қуриш жараёни;
- асосий ходимлар ва бошқарув таркибидаги ўзгаришлар;

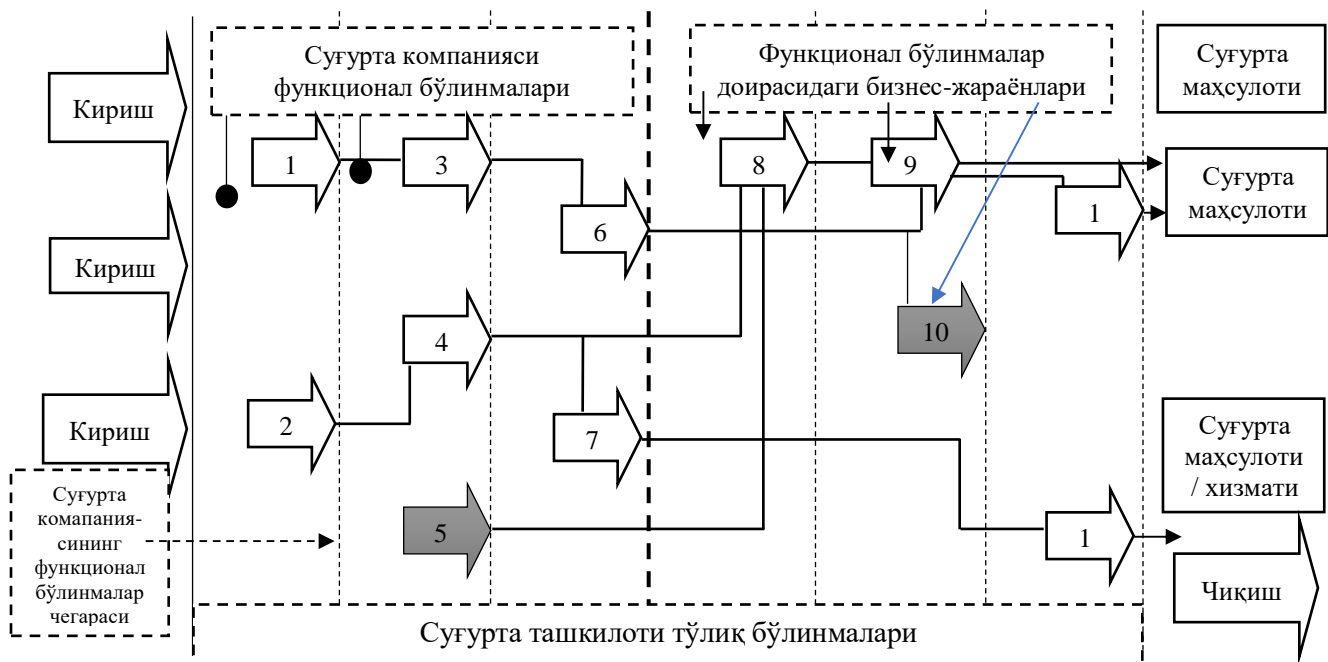
- бизнес жараёнларини ташкил этишнинг шаффоф ва тушунарли тизимини яратиш;
- бизнес жараёнларини оптималлаштириш мақсадида янги ахборот ва бошқарув технологияларини жорий этиш.

Юқорида санаб ўтилган омиллар суғурта компаниясининг доимий ривожланиши ва ўзгарувчан шароитларга мослашишига хизмат қилади. “Кафил-суғурта” АЖ суғурта компанияси учун бизнес жараёнлари унинг ички хусусиятлари, стратегик мақсадлари, бозордаги ўрни ва ташқи муҳит билан белгиланадиган ўзига хос хусусиятларга эга бўлади. Бироқ, ушбу ўзига хос хусусиятларга қарамай, бизнес жараёнлари сифатини баҳолашнинг умумий стандартларини ишлаб чиқиш зарурати мавжуд. Бу бизга компания ишининг ҳақиқий кўрсаткичлари билан таққослаш учун хизмат қиладиган стандартни яратишга имкон беради.

Бундай тизимни яратиш муҳим аҳамиятга эга, чунки у салбий тенденциялар ва юзага келиши мумкин бўлган муаммоларни эрта аниқлашга ёрдам берадиган оптимал ҳолатдан оғишларни аниқлаш имконини беради. Стандартдан четланишларни таҳлил қилиш орқали операцион самарадорликнинг пасайиши, молиявий натижаларнинг ёмонлашиши ёки рақобатбардошликнинг йўқолиши каби кўрсаткичларнинг ёмонлашувининг сабабларини аниқлаш, мумкин бўлган хавф ва салбий таъсирларни баҳолаш мумкин.

Жараёнларнинг реаллигини таъминлаш учун бизнес жараёнлар тизимини суғурта компаниясининг функционал бўлинмалари билан таққослаш керак¹⁶. Бу бизга турли жараёнларнинг бир-бирига қандай таъсир қилишини, улар бир-бири билан қандай боғлиқлигини ва қайси бири оптималлаштиришни талаб қилишини аниқроқ тушунишга имкон беради. Тизимли ёндашув, шу жумладан компания бўлинмалари ўртасидаги ўзаро алоқаларни таҳлил қилиш бизнес жараёнларини ҳар томонлама такомиллаштириш ва компаниянинг умумий самарадорлигини оширишга ёрдам беради. Охир оқибат, бу ёндашув ташқи ва ички муҳитдаги ўзгаришларга тез мослаша оладиган, шунингдек, компаниянинг барқарор ривожланишини таъминлайдиган динамик бошқарув тизимини яратишга имкон беради (3-расм).

¹⁶ Трифонов Б.И. Повышение эффективности бизнес-процессов и информационной системы в страховании // Известия Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. 2015. №2 (20). С. 84-89.



3-расм. Суғурта компаниясининг бизнес-жараёнлари¹⁷

Таҳлилларимиз шуни кўрсатмоқдаки, суғурта компаниясининг ташкилий тузилмаси бизнес вазифаларини бажаришга мослаштирилиши керак. Агар функционал бўлинмалар ушбу муаммоларни самарали ҳал қила олмаса, тузилмани қайта кўриб чиқиш, шу жумладан бизнес-жараёнларни реинжиниринг¹⁸ қилиш орқали амалга ошириш керак. Бизнес жараёнларининг элементларини аниқлаш ва уларни тўғри ташкил этиш, уларнинг самарадорлигини ошириш учун муҳим аҳамиятга эга.

Анъанавий равишда бизнес жараёнларини бир неча тоифаларга бўлиш мумкин:

Ўзаро функционал жараёнлар - бу бир нечта бўлимларга ёки бутун компанияга таъсир қиладиган ва функционал чегараларни кесиб ўтадиган жараёнлар.

Функционал ички жараёнлар - бу бир функционал бирлик доирасида унинг чегараларидан ташқарига чиқмасдан амалга ошириладиган жараёнлар.

Паст даражадаги операциялар - бу мураккаброқ жараёнларнинг элементлари бўлган алоҳида ходим томонидан амалга ошириладиган ҳаракатлар.

Тадқиқот объектими бўлган “Кафил-суғурта” АЖда суғурта жараёнини турли босқичлар ёки бизнес жараёнлари йиғиндиси сифатида кўриш мумкин, уларнинг ҳар бири суғурта хизматларини кўрсатишда ўзига хос рол ўйнайди. Ушбу босқичлар маркетинг, суғурта маҳсулотини ишлаб чиқиш, сотиш, андеррайтинг, мавжуд шартномаларни бошқариш ва даъволарни кўриб чиқишни ўз ичига олади. Амалда бу

¹⁷ Муаллиф томонидан тузилган

¹⁸ Бизнес жараёнларини реинжиниринг - ишлаб чиқариш, иқтисодий ва молиявий фаолият самарадорлигини ошириш мақсадида бизнес жараёнларини тубдан қайта кўриб чиқиш ва қайта лойиҳалаш. Бу менежерлар ва ахборот тизимини ишлаб чиқувчилар учун тушунарли бўлган маълумотларни таҳлил қилиш ва қайта ишлаш учун махсус воситалардан фойдаланишни ўз ичига олади.

жараёнлар тез-тез кесишади ва такрорланиши мумкин, лекин уларнинг кетма-кетлиги ва ўзаро боғлиқлигини ажратиб кўрсатиш мумкин, бу эса бутун суғурта жараёнининг тузилиши ва мантиқини яхшироқ тушуниш имконини беради. Гарчи индивидуал қадамлар параллел ёки турли йўллар билан амалга оширилиши мумкин бўлса-да, бу ҳаракатлар кетма-кетлиги мижозлар мажбуриятларини самарали бажариш ва “Кафил-суғурта” АЖнинг узлуксиз ишлашини таъминлаш омили ҳисобланади. Қуйидаги 2-жадвалда “Кафил-суғурта” АЖ суғурта мукофотлари улуши келтирилган.

2-жадвал

“Кафил-суғурта” АЖ суғурта мукофотлари улуши (млрд.сўм)¹⁹

Кўрсаткичлар номи	2020	2021	2022	2023	2024
Суғурта мукофотлари	50,0	100,2	110,4	178,2	289,1
Суғурта тўловлари	1,9	27,2	34,9	73,9	115,0
Олинган суғурта мажбурияти	11 916,1	20 602,56	20910,06	33 391,39	36 315,1
Киритилган инвестиция	45,5	67,8	73,1	104,3	204,0

“Кафил-суғурта” АЖ фаолият натижаларини таҳлил қиладиган бўлсак, суғурта соҳасини ривожлантиришда фаол иштирок этиб, ижобий динамикани намойиш этган ва 2024-йил якуни бўйича асосий фаолият кўрсаткичларининг барқарор ўсишини таъминлади. “Кафил-суғурта” АЖ 2024-йилда 2023-йилга нисбатан 163 фоизга ўсиш билан 289,1 млрд. сўм суғурта мукофотлари йиғилишини таъминлади ва шу орқали Ўзбекистон суғурта бозорида етакчи суғурта компаниялари қаторида ўз ўринини сақлаб қолди ва мустаҳкамлади. 2015 йилдан 2024 йилгача йиғилган мукофотлар ҳажми 52 баравардан ортиқ ошди. Компания охириги йилларда Республикада фаолият юритаётган суғурта компаниялари ичида ўнталиқдан жой олди. Таҳлил натижаларига кўра умумий айтишимиз мумкинки, компания фаолияти кенгайган ва компанияга ишонч ортиб бормоқда. Шунингдек компаниянинг суғурта бозоридаги улуши ортиб, шунга мос равишда мажбурият кўлами ҳам кўпайган.

Ҳозирги кунда “Кафил-суғурта” АЖда бизнес жараёнлари 4 та йирик бизнес - жараёнларига бўлишимиз мумкин.

1. Операцион бизнес жараёнлари. Компанияда операцион бизнес жараёнлари самарали фаолиятни, рискларни бошқаришни ва рентабелликни таъминлайдиган асосий йўналишларни қамраб олади. Андеррайтинг, савдо ва маркетинг, суғурта полислари базасини юритиш, даъволарни кўриб чиқиш, молия ва инвестициялар, корпоратив рискларни бошқариш, ахборот технологиялари, мувофиқлик ва тартибга солиш каби бизнес жараёнлари “Кафил-суғурта” АЖда асосий бизнес жараёнларини ташкил этади.

Юқоридаги барча жараёнлар ўзаро боғлиқ ва мувофиқлаштирилган тизимда ишлашни талаб қилади. Уларнинг автоматлаштирилиши ва доимий такомиллаштирилиши компания фаолияти самарадорлиги ва рақобатбардошлигини оширади.

1. Молиявий бизнес-жараёнлари. “Кафил-суғурта” компанияси катта миқдордаги пул оқимларини бошқариши молиявий жараёнларда аниқликни талаб қилади. Компания томонидан таклиф этилаётган ҳар хил турдаги суғурта маҳсулотлари даромадлар ва харажатлар таркибига таъсир қилади. Оддий авто суғурта каби қисқа муддатли маҳсулотлар учун компания давр бошида катта мукофот олади ва келажакдаги тўловлар учун захира яратади. Лекин ҳаётни суғурталаш каби узоқ муддатли маҳсулотлар активлар ва захираларни бошқаришга узоқ муддатли ёндашувни талаб қилади. Бундан ташқари, “Кафил-суғурта” компанияси учун суғурта захираларини самарали бошқариш, айниқса, ОСАГО каби юқори йўқотиш коэффицентига эга маҳсулотлар учун пул оқимларини башорат қилиш молиявий барқарорликни таъминлашда муҳим ҳисобланади.

2. Мижозлар билан ишлаш жараёни. Бу жараённи самарали ташкил этишда “Кафил-суғурта” компаниясида суғурта хизматлари мижозларнинг ўзаро муносабатларига бевосита таъсирини инobatга олиб, таклиф этилаётган маҳсулотлар қониқиш ва содиқликни ошириш учун тушунарли ва қулай бўлиши керак. Суғурта полисларини чиқариш, маслаҳат бериш ва ишларни ҳал қилиш жараёни мижозлар билан самарали мулоқотни талаб қилади. Соғлик ёки ҳаёт суғуртаси каби мураккаб маҳсулотлар кўпроқ тушунтиришни талаб қилади, автомобил суғуртаси каби оддий маҳсулотларни эса онлайн харид қилиш мумкин, бу эса ўзаро алоқа вақтини қисқартиради. Даъволарни кўриб чиқиш тезлиги ва сифати ҳам муҳим. Бизнес-жараённи шу тарзда ташкил этиш мижозларнинг қониқишини оширади ва мижозларни сақлаб туришга ёрдам беради.

3. Стратегик бизнес-жараёнлари. Суғурта хизматлари стратегик бизнес жараёнларига таъсир кўрсатади, жумладан нархларни белгилаш, янги бозорларга чиқиш ва маҳсулот турини кенгайтириш. Янги суғурта маҳсулотларини ишлаб чиқиш сотиш, маркетинг, рискларни баҳолаш ва ИТ каби мавжуд жараёнларни мослаштиришни талаб қилади. Суғурта маҳсулотларининг ассортименти қанчалик кенг бўлса, компания фаолияти шунчалик мураккаблашади, бу эса менежментдан мослашувчан, мослашувчан, жараёнлар ва технологияларни доимий янгилаб туришни талаб қилади.

“Кафил-суғурта” компанияси стратегик бизнес-жараёнларни ташкил этишда суғурта хизматининг ҳар бир тури ва янги маҳсулотни ишлаб чиқиш жараёни учун оптимал бизнес-жараён моделларини ишлаб чиқиши шарт. Ҳар бир маҳсулотнинг ўзига хос талабларини (масалан, микросуғурта, экологик суғурта) ва улар билан боғлиқ савдо сиёсатлари, маркетинг, хавфларни ҳисоблаш ва ИТ инфратузилмасидаги ўзгаришларни кўриб чиқиш мақсадга мувофиқ. Ушбу жараёнларни оқим диаграммаси ёки бошқа моделлаштириш воситаларидан фойдаланган ҳолда амалиётга жорий этиш мумкин.

Шунингдек, “Кафил-суғурта” компаниясида андеррайтинг ва суғурта хизматларини сотиш каби индивидуал бизнес жараёнларини, уларнинг яқин муносабатларига қарамасдан, ҳар доим ҳам аниқ ажратиш мумкин эмас. Компанияда ушбу жараёнларнинг мақсадлари ва молиявий натижаларга таъсири ҳар хил. Компанияда савдолар суғурта мукофотлари бўйича нақд пул тушумларини кўпайтиришга қаратилган, аммо шартномалар тузишда рисклар назорат қилинмаса, бу суғурта тўловларининг тарифларда назарда тутилган қийматлардан ошиб кетиши натижасида молиявий натижаларнинг ёмонлашишига олиб келиши мумкин. Суғурта полисини сотишдан олдин андеррайтинг

босқичида амалга ошириладиган риск назорати тўловларни камайтиради ва молиявий натижаларни яхшилайдиган ноқулай рискларни бартараф этишга имкон беради. Шундай қилиб, тўғри ташкил этилган жараёнлар ва функциялар гуруҳлари компания самарадорлигини ошириш ва стратегик мақсадларга эришиш имконини беради.

Суғурта компанияси фаолиятининг турли даражадаги тафсилотларини ўрганиш унинг стратегияси билан боғлиқ асосий омиллар ва тенденцияларни аниқлаш, шунингдек, унинг барқарорлиги ва самарадорлигини баҳолаш имконини беради. Шу нуқтаи назардан, суғурта компаниясини жараён сифатида, муайян суғурта хизматини тақдим этишни эса алоҳида жараён сифатида кўриш мумкин. Шунини тушуниш керакки, компания тадқиқотига технологик ёндашув ресурсларга ва унинг барча фаолиятига йўналтирилган бошқарув технологияларини ўзаро боғлиқликда қўллашга ёрдам беради.

Суғурта соҳасидаги бизнес - жараёнлари танланган стратегияларга қараб фарқ қилиши мумкин. Суғурта компанияси учун энг самарали стратегия унинг бизнес жараёнлари ўртасидаги синергияни таъминлайдиган стратегия бўлади. Жараёнларнинг ўзаро таъсири уларнинг индивидуал натижалари йиғиндисидан кўра кўпроқ умумий таъсирга олиб келадиган бу ҳодиса жараённинг синергияси деб аталади²⁰.

Бизнинг фикримизча бизнес-жараёнларнинг синергиясини амалга ошириш натижасида суғурта компанияси мувофиқлаштиришнинг яхшиланишига, ходимларнинг мотивацияси ва профессионаллигини оширишга, харажатларни оптималлаштиришга, шунингдек, ресурслардан фойдаланишнинг операцион ва иқтисодий самарадорлигини оширишга эришиши мумкин. Мижозларга йўналтирилган стратегия орқали истеъмолчи манфаатларига қайта йўналтириш улар базасининг узоқ муддатли ўсишига, сифатли суғурта хизматларини тақдим этишга ёрдам беради. Ушбу стратегия бошқарув функцияларини мижозга ўтказиш орқали корпорациялардаги "асосий-агент" муаммосини ҳал қилишга ёрдам беради, бу эса раҳбариятга бизнес - жараёнларини ўз манфаатларига самарали интеграциялаш ва мувофиқлаштириш имконини беради.

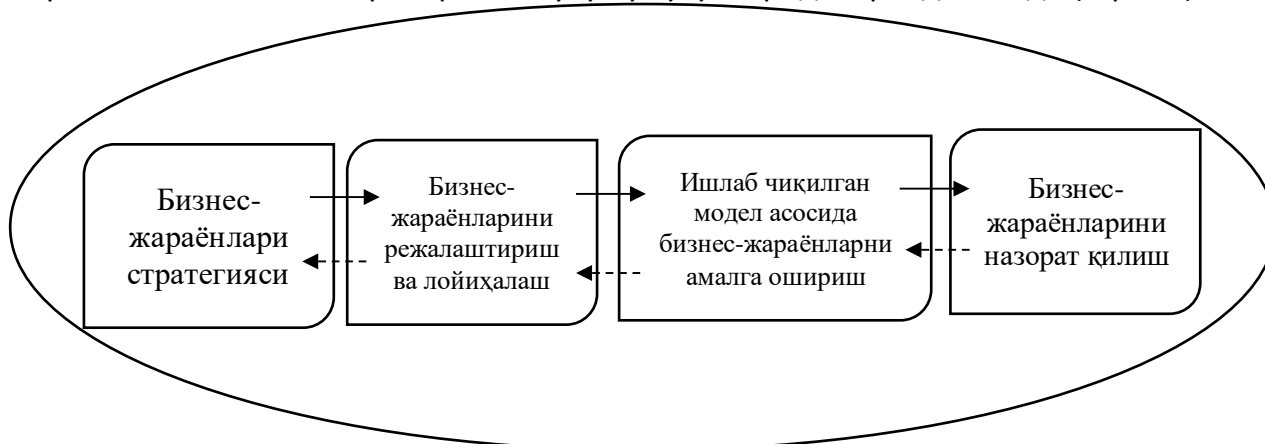
Суғурта ташкилотларида бизнес жараёнлари рақамлаштириш ҳолатини таҳлил қилиш жараёнларни бошқариш, жараёнларни таҳлил қилиш, оптималлаштириш ва такомиллаштириш тушунчалари ўртасида аниқ фарқ йўқлигини кўрсатди, бу уларнинг ҳаёт айланишининг асосий босқичларига мос келмайди.

Суғурта компаниясини бизнес-жараёнларини автоматлаштириш биринчи босқичи стратегик таҳлилни, шу жумладан SWOT таҳлилинини, мақсадли сегментларни ва асосий фаолият кўрсаткичларини аниқлашни талаб қиладиган бизнес-жараён стратегиясини ишлаб чиқишни ўз ичига олади. Бу миқдорий кўрсаткичлар учун мақсадли қийматлар ўрнатиладиган муҳим ва вақт талаб қиладиган қадамдир.

Иккинчи босқичда - режалаштириш ва лойиҳалаш - стратегик таҳлилга асосланади ва учта кичик босқични ўз ичига олади: жорий бизнес-жараёнларнинг тавсифи, уларни таҳлил қилиш ва такомиллаштириш. Ушбу кичик босқичларнинг ҳар бири турли усуллардан фойдаланади ва турли натижалар беради.

²⁰ Пайтаева Комета Тахировна. Анализ бизнес-процессов предприятия: описание, цели, методика. Экономика и управление народным хозяйством. Научной журнал. Экономические науки • 2020 • № 12 (193) DOI: 10.14451/1.193.119. 119-122 с.

Шунга кўра, бизнес-жараёнларни бошқаришнинг ҳаёт айланишининг ҳар бир босқичида мақсад ва вазифаларга мос келадиган турли хил натижаларга эришишга имкон берувчи аниқ усуллар ва воситалар қўлланилади. Ушбу усуллар ва натижалар бизнес жараёнларини бошқариш самарадорлиги ва муваффақиятини таъминлашда асосий рол ўйнайди. Масалан жарённи автоматлаштиришда стратегик таҳлил (биринчи босқич), режалаштириш ва лойиҳалаш (иккинчи босқич) орқали амалга оширилганда мавжуд жараёнларни такомиллаштириш ва янги "бўлиш" жараёнларини яратиш мумкин бўлади. Ушбу босқич бир-бирига боғлиқ бўлган учта кичик босқични ўз ичига олади, уларнинг ҳар бири исталган натижаларга эришиш учун ўз усулларидан фойдаланади (4-расм).



4-расм. “Кафил-суғурта” АЖда бизнес-жараёнларини бошқаришнинг ҳаёт цикли²¹

Демак, бизнес-жараёнларнинг ҳаётий циклини автоматлаштириш бизнес-жараёнларнинг барча босқичларини оптималлаштириш ва автоматик тарзда бажариш учун ахборот технологиялари ва дастурий ечимларни, уларни лойиҳалаш ва моделлаштиришдан тортиб, бажарилиши ва мониторинггача интеграциялашувини назарда тутаяди. Бунга автоматлаштирилган вазифаларни бошқариш, маълумотларни йиғиш ва таҳлил қилиш ҳамда олдиндан белгиланган алгоритмлар асосида қарор қабул қилиш киради, бу самарадорликни ошириш, хатолар ва қайта ишлаш вақтларини қисқартириш ва мижозларга хизмат кўрсатишни яхшилашга ёрдам беради.

Сифат ва миқдорий таҳлил натижаларига кўра бизнес жараёнларидаги камчиликлар, муаммолар ва номувофиқликлар аниқланиб ҳамда стратегик босқичда аниқланган салбий ташқи омиллар ва уларнинг такомиллаштириш салоҳиятига таъсири баҳоланади.

Шунингдек, бизнес-жараёнларнинг ҳаётий циклини автоматлаштиришни юқорида кўрганимиз InsurTech доирасида амалга ошириш суғуртани рақамли ўзгартириш мақсадидан келиб чиқиб мижозларнинг бутун ҳаракатини қамраб олувчи бизнес-жараёнларни яратиш ҳисоблагади. Фирибгарликка қарши тизимлар, даъво аризаларини тақдим этишни рақамлаштириш, телеметрия ва сунъий интеллект ёрдамида йўқотишларни қайта ишлаш ва баҳолашни автоматлаштириш, шунингдек, тўловларни автоматлаштириш каби ўзгаришларни жорий этиш йўқотишларни камайтириши ва самарадорликни ошириши керак. Бироқ, Республикада ушбу ўзгаришларнинг кўпчилиги қонунчилик чекловлари, масалан, суғурталовчилар учун Фавқулодда вазиятлар

вазирлиги ва Ички ишлар вазирлиги маълумотларига кириш ҳуқуқининг йўқлиги туфайли ҳали ҳам амалга ошириш қийин масала бўлиб қолмоқда. Мижозларга хизмат кўрсатишни яхшилаш учун ушбу тўсиқларни енгиб ўтиш муҳимдир.

Хулоса

Хулоса қилиб айтишимиз мукинки, суғурта соҳасида бизнес жараёнларини такомиллаштириш қуйидагиларни ўз ичига олади:

- аҳолининг сифатли суғурта хизматларига бўлган эҳтиёжини қондириш;
- суғурта муносабатлари иштирокчиларининг манфаатларини таъминлаш учун рақобатни рағбатлантириш;
- суғурта омбудсман институтини ҳисобга олган ҳолда меъёрий-ҳуқуқий базани назорат қилиш ва уларга риоя қилиш;
- суғурта бизнеси ва унинг жараёнлари шаффофлигини ошириш;
- суғуртанинг миллий иқтисодиёт ривожига қўшаётган ҳиссасини кучайтириш;
- ўзгаришларга тез мослашиш ва автоматлаштириш, блокчейн, онлайн суғурта ва ақлли суғурта каби инновацион технологияларни жорий этиш;
- янги бизнес моделларини ишлаб чиқиш ва мижозларга хизмат кўрсатишни яхшилаш учун таълим кластерини яратиш;
- суғурталовчиларнинг фирибгарлик ва қонунбузарликлар учун жавобгарлигини кучайтириш, масалан, ноҳақ захираларни шакллантириш схемалари ва кечиктирилган тўловлар.

Таъкидлаш жоизки, замонавий шароитда суғурта соҳасида бизнес жараёнларини такомиллаштириш ахборот ва рақамли технологияларни ривожлантириш ва жорий этиш билан узвий боғлиқдир. Суғурта ташкилотлари фаолиятини оптималлаштиришга комплекс ва тизимли ёндашув бизнес жараёнларининг самарадорлиги, шаффофлиги ва барқарорлигини ошириш учун асос сифатида рақамли трансформацияни ўз ичига олади. Ҳужжатларни автоматлаштириш, блокчейн, онлайн ва смарт суғурта учун платформа ечимлари каби технологиялардан фойдаланиш операцион тартиб-қоидаларни тезлаштириш, транзаксия харажатларини камайтириш ва инсон омили билан боғлиқ рискларни минималлаштиришга ёрдам беради. Рақамлаштириш суғурта компанияларига динамик ўзгарувчан бозор талабларига мослашиш, шахсийлаштирилган рақамли хизматлар орқали мижозлар еътиборини ошириш, тартибга солиш назоратини кучайтириш ва фирибгарлик схемаларига қарши курашиш имконини беради. Суғурта ташкилотлари негизида таълим ва инновацион кластерларнинг жорий этилиши барқарор ривожланиш ва соҳанинг технологик етуклигини оширишга йўналтирилган янги бизнес моделларини шакллантиришга хизмат қилмоқда. Шундай қилиб, ахборот ва рақамли технологиялар нафақат қўллаб-қувватлаш воситаси, балки рақамли иқтисодиёт шароитида суғурта секторини стратегик ривожлантиришнинг асосий омилидир.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Алешин В.А., Савенко О.Л. Управление бизнес-процессами в страховании в контексте устойчивого развития экономики. В сборнике: Актуальные проблемы

менеджмента в РФ: качественное совершенствование управления экономикой
Материалы международной научно-практической конференции. 2015. С. 187- 190.

2. Белоусов Д. Модернизационные процессы страхования бизнеса в системе финансов региона. Социально-экономические и общественные науки. Вестник ДГТУ. 2011. Т. 11, № 6(57). 940-947 с.

3. Лебедева Ю.Н. Теоретические основы инжиниринга как бизнес-процесса в страховании. Текст научной статьи по специальности «Экономика и бизнес». 191-193 с.

4. Мазаева М.В. Экономическое поведение участников страхового рынка: социологический подход к изучению // Мониторинг общественного мнения. 2011. №1 (101). С. 45.

5. Пайтаева Комета Тахировна. Анализ бизнес-процессов предприятия: описание, цели, методика. Экономика и управление народным хозяйством. Научный журнал. Экономические науки • 2020 • № 12 (193) DOI: 10.14451/1.193.119. 119-122 с.

6. Трифонов Б.И. Повышение эффективности бизнес-процессов и информационной системы в страховании // Известия Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. 2015. №2 (20). С. 84-89.

7. Трифонов Б.И. Повышение эффективности бизнес-процессов и информационной системы в страховании // Известия Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. 2015. №2 (20). С. 84-89.

8. Шевелев А.Е., Хохряков А.С. Модель учета бизнес-процессов, влияющих на непрерывность деятельности страховой компании // Вестник ЮУрГУ. 2012. №22. С. 36-41.

9. Шеннаев Хўжаёр Мусурманович. Суғурта фаолиятини тартибга солишнинг халқаро тажрибаси. “Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar” ilmiy elektron jurnali. № 6, noyabr-dekabr, 2020 yil. 229-240 бетлар.

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

11. <https://www.fortunebusinessinsights.com/>

12. <https://www.banki.ru/wikibank/cifrovizaciya/>

13. gitnux.org+7datahorizonresearch.com+7globenewswire.com+7

14. scoop.market.us.