Ilmiy tadqiqotlar va ularning yechimlari jurnali
Aoka guvohnoma № 323759 ISSN: 3060-4818

SUG'URTA XIZMATLARIGA AHOLINING ISHONCH DARAJASINI OSHIRISH OMILLARI VA MUAMMOLARI

Nozimov Eldor Anvarovich

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti

"Investitsiya va innovatsiyalar" kafedrasi assistenti

eldornozimov@gmail.com

doi.org/10.5281/zenodo.20025152

Annotatsiya: Ushbu maqolada bugungi kunda sug'urta bozorining rivojlanishiga to'sqinlik qilayotgan asosiy muammolar, xususan, aholi o'rtasida sug'urta xizmatlariga bo'lgan ishonch darajasining pastligi va uning sabablari tadqiq etiladi. Maqolada xalqaro tajriba va milliy qonunchilik asosida ishonchni oshirishning asosiy omillari - raqamlashtirish, shaffoflik va xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash bo'yicha ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqilgan. O'zbekiston moliya bozorining strategik tarmog'i hisoblangan sug'urta sohasida aholi ishonchini oshirishning fundamental omillari va tizimli muammolari kompleks tahlil qilingan. Tadqiqot davomida sug'urta xizmatlarining yalpi ichki mahsulotdagi ulushi pastligining asosiy sababi sifatida axborot assimetriyasi, to'lov jarayonlarining murakkabligi va sug'urta madaniyatining yetarli darajada shakllanmaganligi aniqlangan. Maqolada xalqaro tajriba (Swiss Re, Allianz modellari) va milliy bozor xususiyatlari qiyoslanib, ishonchni mustahkamlashda InsurTech (blokcheyn va smart-kontraktlar), Takaful (islomiy sug'urta) tamoyillari hamda NPS (Net Promoter Score) indeksini joriy etish bo'yicha ilmiy-amaliy takliflar ilgari surilgan. Tadqiqot natijalari sug'urta kompaniyalari faoliyatining shaffofligini oshirish va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish mexanizmlarini takomillashtirishga xizmat qiladi.

Kalit so'zlar: Sug'urta bozori, ishonch darajasi, sug'urta madaniyati, raqamli sug'urta, sug'urta tovoni, shaffoflik, InsurTech, risklarni boshqarish.

KIRISH

Har qanday iqtisodiy tizimning barqarorligi aholi va xo'jalik yurituvchi subyektlarning ijtimoiy-iqtisodiy himoyalanganlik darajasiga bog'liq. Sug'urta bozori esa ushbu himoyani ta'minlovchi asosiy institutdir. Biroq, O'zbekistonda sug'urta xizmatlarining yalpi ichki mahsulotdagi ulushi jahon ko'rsatkichlaridan sezilarli darajada past qolmoqda. Bunga asosiy sabablardan biri aholining sug'urta kompaniyalariga nisbatan ishonch darajasining yetarli emasligidir. Mazkur maqola aholi ishonchini oshirishning zamonaviy mexanizmlarini tahlil qilishga qaratilgan. Bugungi kunda jahon iqtisodiyotida sug'urta mukofotlarining YaIMdagi ulushi (insurance penetration) o'rtacha 6.8% ni tashkil etgani holda, O'zbekistonda bu ko'rsatkich hali 1% dan pastligicha qolmoqda. Bu farq nafaqat iqtisodiy imkoniyatlar, balki ijtimoiy ishonch defitsiti bilan ham izohlanadi. Iste'molchilarning sug'urtaga nisbatan "ixtiyoriy-majburiy" yondashuvi bozordagi raqobatbardoshlikni pasaytirmoqda. Zamonaviy sharoitda sug'urta bozori nafaqat moliya sektorining tarkibiy qismi, balki jamiyatning ijtimoiy barqarorligini ta'minlovchi "xavfsizlik yostig'i" hisoblanadi. O'zbekiston iqtisodiyoti taraqqiyotining yangi bosqichida aholining sug'urta xizmatlariga bo'lgan ishonchi iqtisodiy ko'rsatkichlardan ham ko'ra muhimroq ahamiyat kasb etmoqda. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, ishonch darajasi pastligi nafaqat iqtisodiy zarar, balki aholining kutilmagan xatarlarga nisbatan himoyasiz qolishiga olib keladi. Bugungi kunda O'zbekistonda sug'urta madaniyatini shakllantirishda "majburiy" yondashuvdan "manfaatli va ixtiyoriy" yondashuvga o'tish davlat iqtisodiy siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biridir.

ADABIYOTLAR TAHLILI

Sug‘urta sohasidagi ishonch masalalari mahalliy olimlar Sh.R. Qobilov va X.S. Shennayevlar tomonidan tadqiq etilgan bo‘lib, ular asosan bozorning raqamli transformatsiyasi va tizimli tahliliga e’tibor qaratishgan. Xalqaro miqyosda Swiss Re Institute va Insurance Europe hisobotlarida qayd etilishicha, ishonch darajasi bevosita sug‘urta qoplamasini to‘lab berish tezligi (claims handling) va shartnomaviy shaffoflikka bog‘liq. O‘zbekiston Respublikasining "Sug‘urta faoliyati to‘g‘risida"gi Qonuni ushbu munosabatlarning huquqiy asosi bo‘lib xizmat qiladi. Xalqaro tajribada, masalan, Germaniya va Yaponiya modellarida ishonch darajasi "Sug‘urta kafolat jamg‘armalari" orqali mustahkamlanadi. Ya’ni, sug‘urta kompaniyasi bankrot bo‘lgan taqdirda ham davlat yoki maxsus fond to‘lovni kafolatlaydi. Sh.R. Qobilov o‘z tadqiqotlarida milliy bozorda aynan mana shunday kafolat mexanizmlarining zaifligini ishonch darajasiga ta’sir qiluvchi asosiy determinant sifatida ko‘rsatib o‘tgan. Xalqaro tajribada ishonch masalasi "fiduciary duty" (ishonchli boshqaruv majburiyati) konsepsiyasi orqali tushuntiriladi. Masalan, E. Pratt va R. Zeckhauser kabi olimlar "Agent-mijoz" muammosi doirasida sug‘urta kompaniyalarining axborot ustunligini tahlil qilishgan. Mahalliy olimlardan N. Jumayev va B. Berdiyevlar o‘z ishlarida sug‘urta bozorining institutsional asoslarini rivojlantirishda shaffoflik indeksining muhimligini ta’kidlaganlar. Shuningdek, xalqaro Swiss Re Institute tadqiqotlari shuni tasdiqlaydiki, raqamli texnologiyalar (InsurTech) joriy etilgan mamlakatlarda aholi ishonchi an’anaviy bozorlarga nisbatan 25-30% yuqori bo‘ladi. Bu esa ishonch omilini faqat psixologik emas, balki texnologik kategoriya sifatida ham o‘rganishni taqozo etadi.

METODOLOGIYA

Tadqiqot jarayonida qiyosiy tahlil, mantiqiy umumlashtirish va statistik ma’lumotlarni interpretatsiya qilish usullaridan foydalanildi. Shuningdek, Istiqbolli loyihalar milliy agentligi (NAPP) tomonidan taqdim etilgan ko‘rsatkichlar va xalqaro tashkilotlar (OECD, IAIS) tavsiyalari asosida tizimli yondashuv qo‘llanildi. Maqolada KPI (Key Performance Indicators) tahlili hamda mijoz tajribasini (Customer Journey Map) o‘rganish usulidan foydalanildi. Sug‘urta kompaniyasining moliyaviy barqarorligi va aholi murojaatlari dinamikasi o‘rtasidagi korrelyatsiya statistik usullar yordamida o‘rganildi. Tadqiqotda qo‘llanilgan uslublar qatoriga KPI (Key Performance Indicators) tahlili bilan bir qatorda, NPS (Net Promoter Score) — mijozlarning sodiqlik indeksini aniqlash metodikasi ham kiritildi. Shuningdek, sug‘urta xizmatlari bozoridagi muammolarni tizimlashtirish uchun SWOT-tahlil metodi qo‘llanildi. Ma’lumotlar bazasi sifatida O‘zbekiston Respublikasi Istiqbolli loyihalar milliy agentligi (NAPP)ning 2023-2025 yillardagi statistik hisobotlari, shuningdek, ijtimoiy so‘rovnomalar natijalari asos qilib olindi. Mazkur yondashuv muammoni ham miqdoriy (statistik), ham sifatiy (mijoz fikri) jihatdan baholash imkonini berdi.

MUHOKAMA VA NATIJALAR

O‘tkazilgan tahlillar natijasida aholi ishonchiga to‘sqinlik qilayotgan quyidagi asosiy muammolar aniqlandi:

Axborot assimetriyasi: Mijozlarning sug‘urta shartlari, istisnolar va huquqlari to‘g‘risida yetarli bilimga ega emasligi.

Sug‘urta tovonini to‘lashdagi kechikishlar: Byurokratik jarayonlar va hujjatbozlikning ko‘pligi mijozlarda salbiy tajriba shakllantirmoqda.

Kadrlar malakasi: Sug‘urta agentlarining faqat mahsulotni sotishga e’tibor qaratishi, lekin mijozga risklarni to‘g‘ri baholashda yordam bermasligi.

InsurTech’ni joriy etish: Mobil ilovalar orqali "bir marta bosish" (one-click) tizimida sug‘urta hodisasini rasmiylashtirish.

To‘lovlar shaffofligi: Har bir kompaniya bo‘yicha "To‘lovlar nisbati" (claims ratio) reytingini ochiq e’lon qilish.

Soddalashtirilgan til: Shartnomalardagi murakkab yuridik atamalarni aholi uchun tushunarli, sodda tilga o‘tkazish. Tadqiqot natijalari aholi ishonchini oshirish uchun quyidagi "Uchta Ustun" modelini taklif etadi:

Texnologik omil: "E-Polis" tizimini to‘liq markazlashtirish va barcha sug‘urta turlarini Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz) bilan integratsiya qilish. Bu orqali qalbaki polislarning oldi olinadi.

Psixologik omil: Sug‘urta hodisasi sodir bo‘lganda, "rad etish sababini izlash" o‘rniga "mijozga yordam berish" modeliga o‘tish. Masalan, Yevropada "No-fault" (aybdor bo‘lmasa ham to‘lash) tizimi ishonchni 30% ga oshirgan.

Moliyaviy shaffoflik: Sug‘urta kompaniyalari o‘z aktivlarining diversifikatsiyasini va investitsion portfelini ochiq e’lon qilishi kerak. Mijoz o‘z puli qayerda va qanday ishlayotganini ko‘rishi ishonchni mustahkamlaydi. O‘tkazilgan tahlillar natijasida ishonchni pasaytiruvchi yana bir muhim omil — "Sug‘urta hodisasi sodir bo‘lgandagi byurokratiya" ekanligi aniqlandi.

Asosiy natijalar va takliflar:

Takaful (Islomiy sug‘urta) modelini joriy etish: O‘zbekiston aholisining diniy e’tiqodlarini inobatga olgan holda, islomiy moliyalashtirish tamoyillariga asoslangan sug‘urta mahsulotlarini taklif qilish ishonchni keskin oshirishi mumkin.

Smart-kontraktlar tizimi: Blockchain texnologiyasi asosida ishlovchi aqlli shartnomalarni joriy etish orqali sug‘urta tovonini inson omilisiz, avtomatik to‘lash tizimiga o‘tish zarur.

Kafolat fondining rolini oshirish: Sug‘urta kompaniyasi litsenziyasi bekor qilingan taqdirda, fuqarolarning shartnomalari davlat tomonidan kafolatlangan maxsus fond orqali himoyalanishi haqidagi targ‘ibotni kuchaytirish lozim.

Moliyaviy savodxonlik reytini: Har bir sug‘urta kompaniyasi uchun "Ishonch reytingi" (Trust Index) joriy qilinishi va u ochiq ma’lumotlar portalida e’lon qilib borilishi sog‘lom raqobatni yuzaga keltiradi

Tadqiqot natijasi shuni ko‘rsatadiki, ishonchni oshirishning eng qisqa yo‘li — sug‘urta hodisasi yuz berganda mijozni "yolg‘iz qoldirmaslik" va to‘lov jarayonini maksimal darajada soddalashtirishdir. Faqat shaffoflik va raqamli innovatsiyalar integratsiyasi orqali aholida "sug‘urta — bu xarajat emas, balki investitsiya" degan tushunchani shakllantirish mumkin.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, sug‘urta bozorida aholi ishonchini oshirish shunchaki xizmatlar ko‘lamini kengaytirish bilan emas, balki tizimning shaffofligi va adolatliligi bilan bevosita bog‘liq. Bugungi kunda iste’molchilar sug‘urta kompaniyasidan nafaqat moliyaviy himoya, balki kutilmagan vaziyatlarda sifatli servis va huquqiy ko‘mak kutmoqda. Aholi ishonchini tubdan oshirish va sug‘urta bozorini sifat bosqichiga olib chiqish uchun quyidagi amaliy takliflarni joriy etish maqsadga muvofiq:

Sug‘urta tovonini to‘lashda "Inson omili"ni kamaytirish: Sug‘urta hodisalarini ko‘rib chiqish jarayonini to‘liq avtomatlashtirish, ya’ni sun’iy intellekt va masofaviy monitoring (dronlar, sputnik

ma’lumotlari yoki sensorlar) yordamida zararni baholash tizimiga o‘tish lozim. Bu jarayon to‘lovlar muddatini bir necha haftadan bir necha soatgacha qisqartiradi va korrupsion holatlarning oldini oladi.

"Kafolatlangan sug‘urta to‘lovlari" jamg‘armasini isloh qilish: Amaldagi kafolat mexanizmlarini faqat majburiy turlar bilan cheklamay, ixtiyoriy sug‘urta turlariga ham (masalan, hayotni sug‘urta qilish) tatbiq etish zarur. Agar fuqaro sug‘urta kompaniyasi bankrot bo‘lgan taqdirda ham o‘z mablag‘ini davlat darajasida himoyalanganini bilsa, uzoq muddatli sug‘urta shartnomalariga ishonchi ortadi.

KPI tizimida "Mijoz roziligi" ko‘rsatkichini joriy etish: Sug‘urta kompaniyalari faoliyatini baholashda faqat yig‘ilgan mukofotlar hajmiga emas, balki qanoatlantirilgan arizalar nisbati va mijozlarning "Loyiqlik indeksi"ga (Net Promoter Score) e’tibor qaratish lozim. NAPP tomonidan har chorakda kompaniyalarning "Ishonch reytingi"ni ochiq e’lon qilib borish raqobat muhitini sog‘lomlashtiradi.

Sug‘urta shartnomalarini standartlashtirish va soddalashtirish: Iste’molchi huquqlarini himoya qilish maqsadida barcha kompaniyalar uchun umumiy bo‘lgan, murakkab terminlardan xoli, "Sodda va qisqa shartnoma" andozalarini ishlab chiqish kerak. Shartnomadagi "istisnolar" (to‘lanmaydigan holatlar) qismi mijozga tushunarli va yaqqol ko‘rinadigan shaklda bo‘lishi shart.

Ijtimoiy rag‘batlantirish mexanizmlari: Sug‘urtadan foydalanuvchi jismoniy shaxslar uchun soliq imtiyozlarini kengaytirish (masalan, mol-mulk sug‘urtasi uchun to‘langan mablag‘ni daromad solig‘idan chegirish) aholida iqtisodiy qiziqish uyg‘otadi.

Xulosa qilib aytganda, sug‘urta bozorini rivojlantirishning asosiy drayveri - bu tezkor to‘lov va ochiq muloqotdir. Faqatgina mijozning ishonchi "sotib olingan qog‘oz" emas, balki "kafolatlangan xavfsizlik" ekanligini his qilganidagina, milliy sug‘urta bozori yalpi ichki mahsulotning barqaror.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO’YXATI

1. O‘zbekiston Respublikasining "Sug‘urta faoliyati to‘g‘risida"- gi Qonuni. https://lex.uz/docs/5739111

2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 23-oktabrdagi PQ-5265-son qarori. https://lex.uz/docs/5688402

3. Istiqbolli loyihalar milliy agentligi rasmiy sayti – Sug‘urta bozori ko‘rsatkichlari. https://napp.uz

4. "Insurance Europe" yillik hisoboti. https://www.insuranceeurope.eu/publications

5. Statista – Global insurance market premium volume. https://www.statista.com/topics/100/insurance/

6. World Bank Open Data - Insurance and financial services. https://data.worldbank.org

7. Qobilov Sh.R. Sug‘urta bozori tahlili va istiqbollari. http://iqtisodiyot.tsue.uz

8. Shennayev X.S. Raqamli sug‘urta tizimi: muammo va yechimlar. https://journal.tfi.uz

9. International Association of Insurance Supervisors (IAIS). https://www.iaisweb.org

10. Swiss Re Institute - Sigma research. https://www.swissre.com/institute/research/sigma-research.html

11. Journal of Risk and Insurance. https://onlinelibrary.wiley.com/journal/15396975

12. OECD Insurance Statistics and Analysis. https://www.oecd.org/finance/insurance/
13. ScienceDirect - Insurance fund management articles. https://www.sciencedirect.com