



UMUMIY VA HAYOT SUG'URTASI SOHALARIDA DA'VOLAR TAHLILI HAMDA SUG'URTA OMBUDSMANI INSTITUTINI JORIY ETISH ZARURATI

ANALYSIS OF CLAIMS IN GENERAL AND LIFE INSURANCE SECTORS AND THE NECESSITY OF INTRODUCING THE INSURANCE OMBUDSMAN INSTITUTION

¹**Sherov Sanjar
Radjabovich**

¹PhD, dotsent, Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti mustaqil
izlanuvchisi. E-mail: sherovsr@mail.ru

Annotatsiya Abstract

Uzb. - Mazkur maqolada iqtisodiyotni innovatsion rivojlantirish sharoitida sug'urta xizmatlaridan foydalanuvchi jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini ishonchli himoya qilish masalalari tahlil qilingan Tadqiqotda umumiy sug'urta va hayot sug'urtasi sohalari bo'yicha da'volar dinamikasi solishtirma tahlil qilinib, umumiy sug'urta segmentida muammoli da'volar ulushi ortib borayotgani aniqlangan. Shuningdek, sug'urta nizolarini suddan tashqari hal etishning samarali mexanizmi sifatida sug'urta ombudsmeni institutining mazmun-mohiyati ochib berilgan hamda xorijiy mamlakatlar tajribasi o'rganilgan. Tadqiqot natijalari sug'urta ombudsmeni institutini joriy etish sug'urta bozorida shaffoflikni oshirish, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish va sud organlariga tushadigan yuklamani kamaytirishda muhim ahamiyatga ega ekanini ko'rsatadi.

Eng. - This article analyzes the issues of ensuring reliable protection of the rights of individuals and legal entities using insurance services in the context of innovative economic development. The study provides a comparative analysis of the dynamics of insurance claims in the general insurance and life insurance sectors, revealing an increasing share of problematic claims in the general insurance segment. In addition, the essence and significance of the insurance ombudsman institution as an effective mechanism for out-of-court dispute resolution are examined, and the experience of foreign countries is analyzed. The research findings demonstrate that the introduction of the insurance ombudsman institution plays an important role in enhancing transparency in the insurance market, protecting consumer rights, and reducing the workload of judicial authorities.

Kalit so'zlar: Keywords:

❖ sug'urta ombudsmeni, sug'urta nizolari, iste'molchilar huquqlari, ADR mexanizmi, sug'urta da'volari, sug'urta bozori, sug'urta nazorati.
❖ insurance ombudsman, insurance disputes, consumer rights, ADR mechanism, insurance claims, insurance market, insurance regulation.

Kirish.

Iqtisodiyotni innovatsion rivojlantirish sharoitida sug'urta institutlari faoliyatini davlat tomonidan tartibga solish mexanizmlari sug'urta bozorining barqarorligini ta'minlash, sug'urta tashkilotlarining moliyaviy mustahkamligini kuchaytirish hamda sug'urta xizmatlari iste'molchilarining huquq va manfaatlarini ishonchli himoya qilishga

yo'naltirilgan institutsional, huquqiy va iqtisodiy choralar majmuasini o'zida mujassam etadi. Ushbu sharoitda davlat tomonidan tartibga solish nafaqat nazorat va cheklov funksiyalarini amalga oshirish, balki sug'urta faoliyatida innovatsion yondashuvlarni qo'llab-quvvatlash, raqamli texnologiyalarni joriy etishni rag'batlantirish, prudensial talablarni takomillashtirish hamda sug'urta bozori

ishtirokchilari o'rtasida ishonch muhitini shakllantirishni ham nazarda tutadi. Xususan, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 4-mart sanasida kuchga kirgan "Sug'urta xizmatlari bozorini yanada rivojlantirishning kompleks chora-tadbirlari to'g'risida"gi PQ-108-son Qarorida "Sug'urta bozorini jadal raqamlashtirish va sug'urta bozori professional ishtirokchilari faoliyatini tartibga solishning zamonaviy usullarini joriy etish orqali sug'urta xizmatlarini ko'rsatish jarayonlarini takomillashtirish, sug'urta xizmatlari sifatini va ommabopligini oshirish" lozimligi keltirilgan [1].

Sug'urta faoliyatini prudensial tartibga solish tizimini shakllantirish va izchil rivojlantirish, shuningdek, sug'urta nizolarini suddan tashqari hal etishning institutsional mexanizmlarini yaratish sug'urta tizimining barqaror va samarali faoliyat yuritishini ta'minlashga xizmat qiladi. Bu esa sug'urta xizmatlari iste'molchilari ishonchining oshishiga, shuningdek, moliyaviy resurslarini ishonchli va istiqbolli sohalarga yo'naltirishdan manfaatdor bo'lgan investorlar tomonidan qo'shimcha investitsiyalarni jalb etish imkoniyatlarini kengaytiradi.

Hozirgi kunda sug'urta nizolarini ko'rib chiqish bo'yicha sud amaliyotining barqaror emasligi, sug'urta tashkilotlari faoliyati yuzasidan murojaat va shikoyatlar sonining ortib borishi, shuningdek, sug'urtalanuvchilarning huquq va qonuniy manfaatlarini sug'urta tashkilotlari tomonidan majburiyatlarning to'liq va o'z vaqtida bajarilishini kafolatlovchi samarali institutlarning yetishmasligi sug'urta hodisalari bo'yicha nizolarni suddan tashqari hal etish mexanizmlarini, jumladan, sug'urta ombudsmani institutini joriy etish zaruratini yuzaga keltirmoqda.

Ushbu holat iqtisodiyotni innovatsion rivojlantirish sharoitida sug'urta faoliyatini davlat tomonidan tartibga solish mexanizmlarini takomillashtirish zaruratini yanada kuchaytirmoqda. Xususan, sug'urta

badallarini hisoblash va undirishning shaffofligini ta'minlash, sug'urta shartnomalari shartlarining aniqligi va tushunarligini oshirish, sug'urta to'lovlarini amalga oshirish jarayonida asossiz kechiktirishlarning oldini olish, shuningdek, sug'urta tashkilotlari faoliyati ustidan samarali nazorat mexanizmlarini joriy etish dolzarb ahamiyat kasb etmoqda.

Shu nuqtai nazardan, sug'urta ombudsmani instituti sug'urta nizolarini sudga murojaat qilmasdan, tezkor va kam xarajatli tarzda hal etish, sug'urtalanuvchilar va sug'urta tashkilotlari o'rtasida muvozanatli manfaatlar tizimini shakllantirish, fuqarolar va tadbirkorlik subyektlarining sug'urta tizimiga bo'lgan ishonchini mustahkamlashda muhim vosita bo'lib xizmat qilishi mumkin. Mazkur institut sug'urta bozorida nizolar profilaktikasini kuchaytirish, sug'urta madaniyatini yuksaltirish hamda sug'urta xizmatlari sifatini oshirishga xizmat qiladigan institutsional mexanizm sifatida namoyon bo'ladi.

Natijada, sug'urta ombudsmani faoliyatining yo'lga qo'yilishi sug'urta bozorining barqaror rivojlanishini ta'minlash, sug'urta badallari va to'lovlari bilan bog'liq munosabatlarda qonuniylik va adolatlikni kuchaytirish, shuningdek, davlatning sug'urta sohasidagi tartibga soluvchi rolini zamonaviy talablar asosida takomillashtirishga xizmat qiladi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi.

M. Cummins (AQSh) sug'urta bozorini davlat tomonidan tartibga solish masalasida prudensial nazorat va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish mexanizmlari o'rtasidagi muvozanat muhim ekanligini ta'kidlaydi. Uning fikricha, innovatsion iqtisodiyot sharoitida sug'urta nazorati raqamli texnologiyalar asosida risklarni monitoring qilishga moslashishi lozim [2]. Mazkur yondashuv sug'urta tashkilotlari faoliyatining ochiqligi va samaradorligini oshirish bilan

birga, davlat nazoratining zamonaviy va moslashuvchan mexanizmlarini shakllantirishga xizmat qiladi.

J. Black (Buyuk Britaniya) sug'urta nizolarini suddan tashqari hal etish institutlari, xususan, moliyaviy va sug'urta ombudsmanlari bozor ishtirokchilari o'rtasida ishonchni mustahkamlashda muhim rol o'ynashini qayd etadi. U ombudsman institutini "yumshoq tartibga solish" (soft regulation) vositasi sifatida baholaydi [3]. Fikrimizcha, ushbu institut sug'urta bozorida nizolarni tezkor hal etish va xarajatlarni kamaytirish imkonini berib, sud tizimiga tushadigan yuklamani kamaytirish orqali umumiy huquqiy muhitni yaxshilaydi.

P. Barriue (Fransiya) sug'urta bozorining barqarorligi davlat tomonidan tartibga solishning sifatiga bevosita bog'liqligini ko'rsatib, sug'urta to'lovlari, tariflar va badallar shaffofligi innovatsion iqtisodiyot sharoitida asosiy talab ekanini asoslaydi [4]. Fikrimizcha, shaffoflikni ta'minlash sug'urtalanuvchilarning sug'urta institutlariga bo'lgan ishonchini mustahkamlash bilan birga, sog'lom raqobat muhitini shakllantirishga ham xizmat qiladi.

H. Klein (Germaniya) sug'urta ombudsmani institutini sug'urta iste'molchilarining huquqiy himoyasini kuchaytiruvchi muhim institut sifatida baholab, u sud tizimiga tushadigan yuklamani sezilarli darajada kamaytirishini ta'kidlaydi [5]. Sug'urta ombudsmani instituti aholining huquqiy savodxonligini oshirish va sug'urta munosabatlarida adolatni ta'minlashda samarali mexanizm bo'lib xizmat qiladi.

Sh.X. Mustafakulov sug'urta bozorini davlat tomonidan tartibga solishda prudensial talablar va moliyaviy barqarorlik indikatorlarining ahamiyatini ochib berib, sug'urtalanuvchilarning huquqlarini himoya qilish mexanizmlarini kuchaytirish zarurligini asoslaydi [6]. Mazkur yondashuv sug'urta tashkilotlarining to'lovga layoqatliligini ta'minlash orqali sug'urta bozorining uzoq

muddatli barqaror rivojlanishiga zamin yaratadi.

B.B. Xodiyev sug'urta tizimini innovatsion rivojlantirishda davlatning institutsional roli muhim ekanini ta'kidlab, sug'urta bozorida shaffoflik va ishonchni ta'minlash iqtisodiy o'sishning muhim omili ekanini qayd etadi [7]. Fikrimizcha, davlatning faol institutsional ishtiroki sug'urta bozorini modernizatsiya qilish, innovatsion mahsulot va xizmatlarni joriy etish uchun qulay muhit yaratadi.

D.A. Toshmatov sug'urta nizolarini suddan tashqari hal etish mexanizmlarini joriy etish, xususan, sug'urta ombudsmani institutini shakllantirish sug'urta bozorining barqaror rivojlanishiga xizmat qilishini asoslab beradi [8]. Ushbu mexanizmlarning amaliyotga joriy etilishi sug'urtalanuvchilarning huquq va qonuniy manfaatlarini ishonchli himoya qilish bilan birga, sug'urta bozorining institutsional poydevorini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Tadqiqot metodologiyasi.

Maqola ishidagi muammoni o'rganish uchun tizimli tahlil, ilmiy mushohada, analiz va sintez, induksiya va deduksiya kabi usullaridan keng foydalanilgan.

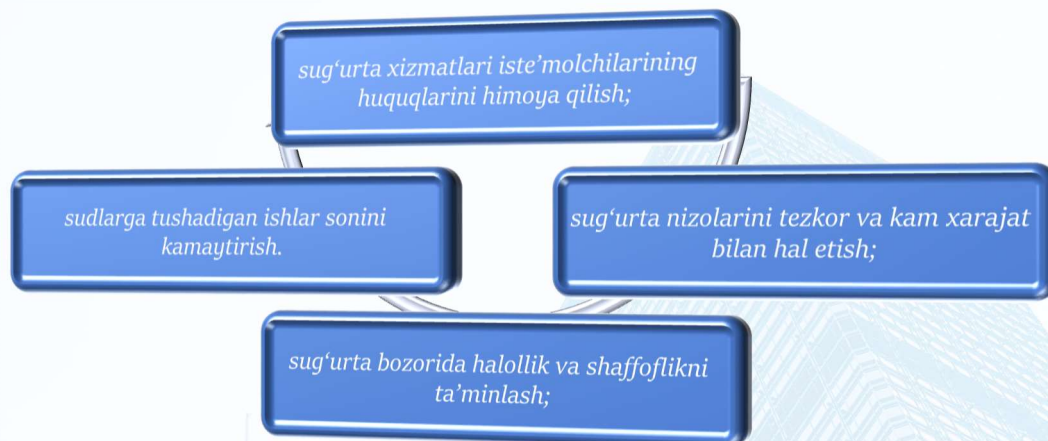
Tahlil va natijalar muhokamasi.

Iqtisodiyotni innovatsion rivojlantirish sharoitida sug'sug'urta xizmatlaridan foydalanuvchi jismoniy va yuridik shaxslarning huquqlarini ishonchli himoya qilish masalasi alohida ahamiyat kasb etmoqda. Amaliyot shuni ko'rsatadiki, sug'urta shartnomalarini ijro etish jarayonida sug'urtalovchi va sug'urtalanuvchi o'rtasida turli nizolar yuzaga keladi. Ushbu nizolarni faqat sud orqali hal etish ko'p vaqt va mablag' talab qiladi. Shu sababli rivojlangan davlatlarda suddan tashqari nizolarni hal etishning samarali mexanizmi sifatida sug'urta ombudsmani instituti joriy etilgan.

Sug'urta ombudsmani sug'urtalanuvchilar va sug'urta kompaniyalari o'rtasida yuzaga keladigan nizolarni mustaqil,

xolis va sudgacha tartibda ko'rib chiqadigan institutdir. Ombudsman odatda davlat organlaridan va sug'urta tashkilotlaridan mustaqil bo'lib, o'z faoliyatida adolat, shaffoflik

va xolislik tamoyillariga asoslanadi. Sug'urta ombudsmanining asosiy vazifalari quyidagi 1-rasmدا keltirilgan.



1-rasm. Sug'urta ombudsmanining asosiy vazifalari

Sug'urta ombudsmani faoliyatini mamlakatimiz amaliyotida yo'lga qo'yilishining asosiy sabablaridan biri shundaki, sug'urta da'volari hajmining oshib borishi va unda qanoatlantirilmagan murojaatlar sonining ko'payib borayotgani bilan izohlanadi. Bu holat sug'urtalanuvchilar va sug'urta tashkilotlari

o'rtasida nizolarning kelib chiqishiga, sud organlariga murojaatlar sonining ortishiga sabab bo'lmoqda. Quyidagi 1-jadvalda mamlakatimiz sug'urta bozorida umumiy sug'urta sohasi bo'yicha da'volarning yuzaga kelish tendensiyalari keltirilgan.

1-jadval

Umumiy sug'urta sohasi bo'yicha da'volarning yuzaga kelish tendensiyalari [9]

Yillar	Kelib tushgan sug'urta da'volarning umumiy soni	Qoniqtirilgan sug'urta da'volari soni		Qoniqtirilmagan sug'urta da'volari soni	Qoniqtirilmagan va rad etilgan sug'urta da'volari ulushi
		To'langan	Rad etilgan		
2022	124 939	116 586	3 570	4 783	6,7
2023	145 658	135 661	4 244	5 753	6,8
2024	143 709	132 629	5 150	5 930	7,7

Jadval ma'lumotlaridan ko'rinib turibdiki, 2022-2024-yillar davomida sug'urta bozorida kelib tushgan sug'urta da'volarining umumiy soni yuqori darajada saqlanib qolmoqda. Xususan, 2022-yilda 124 939 ta da'vo qayd etilgan bo'lsa, 2023-yilda bu ko'rsatkich 16,6 foizga o'sgan holda 145 658 taga yetgan. 2024-yilda esa umumiy da'volar soni biroz kamayganiga qaramay, ularning tarkibiy tuzilmasida muammoli, ya'ni qoniqtirilmagan

va rad etilgan da'volar ulushi oshib borayotgani e'tiborga molikdir.

Ayniqsa, rad etilgan va qoniqtirilmagan sug'urta da'volari sonining yildan-yilga ko'payib borishi sug'urta munosabatlaridagi muammolarni yaqqol namoyon etadi. 2022-yilda bunday da'volar jami da'volarning 6,7 foizini tashkil etgan bo'lsa, 2023-yilda ushbu ko'rsatkich 6,8 foizga, 2024 yilda esa 7,7 foizga yetgan. Bu holat

sug'urtalanuvchilarning sug'urta to'lovlarini olishda tobora ko'proq qiyinchiliklarga duch kelayotganini, sug'urta shartlari talqini va hujjatlashtirish jarayonlarida kelishmovchiliklar kuchayib borayotganini

ko'rsatadi. Quyidagi 2-jadvalda mamlakatimiz sug'urta bozorida hayot sug'urta sohasi bo'yicha da'volarning yuzaga kelish tendensiyalari keltirilgan.

2-jadval

Hayot sug'urta sohasi bo'yicha da'volarning yuzaga kelish tendensiyalari [9]

Yillar	Kelib tushgan sug'urta da'volarning umumiy soni	Qoniqtirilgan sug'urta da'volari soni		Qoniqtirilmagan sug'urta da'volari soni	Qoniqtirilmagan va rad etilgan sug'urta da'volari ulushi
		To'langan	Rad etilgan		
2022	617 349	617 247	15	87	0,02
2023	61 076	60 956	9	111	0,2
2024	42 093	42 071	9	13	0,05

Hayot sug'urtasi sohasi bo'yicha keltirilgan ma'lumotlar ushbu yo'nalishda sug'urta da'volarning yuzaga kelish darajasi va ularning qanoatlantirilish holati nisbatan barqaror ekanini ko'rsatadi. 2022-yilda kelib tushgan sug'urta da'volarning umumiy soni juda yuqori bo'lib, ularning deyarli barchasi qoniqtirilgan. Qoniqtirilmagan va rad etilgan da'volar soni juda kam bo'lib, ularning umumiy ulushi atigi 0,02 foizni tashkil etgan. Bu holat hayot sug'urtasi bo'yicha sug'urta shartnomalari va to'lov mexanizmlarining ancha aniqligi hamda sug'urtalanuvchilarning talablariga yuqori darajada javob berilayotganidan dalolat beradi.

2023-yilda umumiy da'volar soni keskin kamaygan bo'lsa-da, qoniqtirilmagan va rad etilgan da'volar ulushi 0,2 foizgacha oshgan. Bu o'sish mutlaq son jihatidan katta bo'lmasa-da, hayot sug'urtasi bozorida ayrim muammoli holatlar yuzaga kelayotganini ko'rsatadi. Xususan, rad etilgan da'volar sonining qoniqtirilmagan da'volarga nisbatan yuqoriligi sug'urta shartlari talablariga rioya etilmasligi yoki hujjatlar bilan bog'liq kamchiliklar mavjudligini anglatadi.

2024-yilda esa hayot sug'urtasi bo'yicha da'volar soni yana kamayib, shu bilan birga qoniqtirilmagan va rad etilgan da'volar ulushi 0,05 foizgacha pasaygan. Bu sug'urta tashkilotlari tomonidan da'volarni ko'rib

chiqish sifati yaxshilanayotganini hamda sug'urtalanuvchilar bilan munosabatlar yanada tizimli yo'lga qo'yilayotganini ko'rsatadi. Umuman olganda, hayot sug'urtasi sohasida rad etilgan va qoniqtirilmagan da'volar ulushining juda past darajada saqlanib qolishi mazkur segmentning nisbatan barqaror va ishonchli ekanini ifodalaydi.

Mazkur tendensiya sug'urta bozorida iste'molchilar huquqlarini yanada kuchliroq himoya qilish, shaffoflikni oshirish hamda nizolarni sudgacha bo'lgan bosqichda samarali hal etish mexanizmlarini rivojlantirish zaruratini yuzaga keltirmoqda. Shu nuqtayi nazardan, sug'urta ombudsmani instituti rad etilgan va qoniqtirilmagan da'volar bo'yicha muvozanatli va xolis yechimlarni ta'minlashda muhim ahamiyat kasb etadi.

Mamlakatimizda hayot sug'urtasi bo'yicha qoniqtirilmagan va rad etilgan sug'urta da'volari borasida olib borilgan tizimli ishlar natijasida mazkur segmentda muammoli da'volar ulushi nihoyatda past darajada saqlanib qolmoqda. Bu holat hayot sug'urtasi shartnomalarining aniq tartibga solingani, sug'urta kompaniyalari faoliyati ustidan nazorat mexanizmlarining samarali yo'lga qo'yilgani hamda iste'molchilar huquqlarini himoya qilish amaliyotining shakllanganidan dalolat beradi. Natijada sug'urtalanuvchilar va

sug'urta tashkilotlari o'rtasida kelib chiqadigan nizolar soni minimal darajaga tushgan.

Biroq, umumiy sug'urta sohasi bo'yicha qoniqtirilmagan va rad etilgan sug'urta da'volari ulushining yildan-yilga ortib borayotgani sug'urta faoliyatini davlat tomonidan tartibga solish tizimini yanada takomillashtirish zaruratini yuzaga keltirmoqda. Xususan, sug'urta shartnomalarining murakkabligi, da'volarni ko'rib chiqish jarayonlarida shaffoflikning yetarli emasligi hamda iste'molchilar bilan ishlash mexanizmlaridagi kamchiliklar ushbu tendensiyaning asosiy omillari sifatida namoyon bo'lmoqda.

Shu nuqtayi nazardan, xorijiy mamlakatlar amaliyotida keng qo'llanilayotgan ilg'or mexanizmlarni joriy etish dolzarb ahamiyat kasb etadi. Jumladan, sug'urta ombudsmani institutining mustaqil va samarali faoliyat yuritishi, sug'urta da'volarini sudgacha bo'lgan bosqichda hal etishning majburiy mexanizmlarini joriy etish, shuningdek, sug'urta kompaniyalarining iste'molchilar bilan ishlash standartlarini qat'iy belgilash umumiy sug'urta bozorida muammoli da'volar ulushini qisqartirishga xizmat qiladi. Xorijiy tajriba shuni ko'rsatadiki, bunday yondashuvlar sug'urta bozorining barqarorligini ta'minlash va aholining sug'urtaga bo'lgan ishonchini oshirishda muhim rol o'ynaydi.

Shu bois, sug'urta munosabatlarida tomonlar manfaatlarini muvozanatlashtirish, nizolarni sudgacha bo'lgan bosqichda tezkor va adolatli hal etish, iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish maqsadida sug'urta ombudsmani instituti joriy etilishi muhim ahamiyat kasb etadi. Ushbu institut sug'urta bozoriga bo'lgan ishonchni mustahkamlash, sug'urta xizmatlari sifatini oshirish hamda aholining sug'urtaga bo'lgan munosabatini ijobiy tomonga o'zgartirishga xizmat qiladi.

Buyuk Britaniya sug'urta ombudsmani institutini joriy etish va rivojlantirish bo'yicha yetakchi davlatlardan biri hisoblanadi. Bu

mamlakatda Financial Ombudsman Service (FOS) faoliyat yuritadi.

FOS quyidagi xususiyatlarga ega:

❖ sug'urta, bank, kredit va investitsiya sohalarini qamrab oladi;

❖ iste'molchilar uchun bepul xizmat ko'rsatadi;

❖ ombudsman qarorlari ma'lum miqdorgacha majburiy kuchga ega;

❖ faoliyati qonun bilan tartibga solingan.

Buyuk Britaniyada sug'urta kompaniyalari FOS a'zosi bo'lishi majburiy hisoblanadi. Ushbu institut sug'urtalanuvchilarning huquqlarini real himoya qilishi bilan ajralib turadi va ko'plab davlatlar uchun namuna bo'lib xizmat qilmoqda.

Yevropa Ittifoqi mamlakatlarida sug'urta ombudsmani instituti iste'molchilarni himoya qilish siyosatining ajralmas qismi hisoblanadi. Yel doirasida suddan tashqari nizolarni hal etish (ADR) mexanizmlari keng rivojlangan bo'lib, ular sug'urtalanuvchilar va sug'urta kompaniyalari o'rtasidagi nizolarni tezkor, arzon va samarali tarzda hal etishga xizmat qiladi. Ushbu mexanizmlar iste'molchilar huquqlarini himoya qilish bilan birga sug'urta bozorida ishonch muhitini mustahkamlashga yordam beradi.

Germaniyada sug'urta nizolarini hal etishda Versicherungsombudsmann e.V. muhim o'rin egallaydi. Ushbu tashkilot notijorat asosda faoliyat yuritib, sug'urtalanuvchilarning murojaatlarini bepul ko'rib chiqadi. Ombudsman qarorlari ma'lum miqdorgacha sug'urta kompaniyalari uchun majburiy hisoblanadi, bu esa iste'molchilar manfaatlarini real himoya qilish imkonini beradi.

Fransiyada La Médiation de l'Assurance instituti sug'urta nizolarini suddan tashqari hal etish bilan shug'ullanadi. Ushbu tizim sug'urta kompaniyalari tomonidan moliyalashtirilishiga qaramay, o'z faoliyatida mustaqillik tamoyiliga qat'iy amal qiladi. Natijada, nizolarni ko'rib

chiqishda xolislik va adolat tamoyillari ta'minlanadi.

Umuman olganda, Yevropa Ittifoqida sug'urta ombudsmani instituti iste'molchilar huquqlarini himoya qilishning samarali vositasi, sug'urta kompaniyalari mas'uliyatini oshiruvchi omil hamda transchegaraviy sug'urta nizolarini hal etishda muhim mexanizm sifatida e'tirof etiladi.

Avstraliyada Australian Financial Complaints Authority (AFCA) sug'urta va boshqa moliyaviy nizolarni ko'rib chiqadigan yagona markazlashgan tizim hisoblanadi. AFCA'da sug'urta kompaniyalari uchun majburiy a'zolik joriy etilgan bo'lib, murojaatlarni ko'rib chiqish jarayoni tezkor va raqamlashtirilgan shaklda amalga oshiriladi. AFCA qarorlari sug'urta kompaniyalari uchun majburiy bo'lib, iste'molchilar manfaatlarini kuchli himoya qilishga xizmat qiladi.

AQShda yagona milliy sug'urta ombudsmani instituti mavjud emas. Biroq har bir shtatda faoliyat yurituvchi Insurance Commissionerlar sug'urta bozorini nazorat qilish, iste'molchilar shikoyatlarini ko'rib chiqish va sug'urta faoliyatini tartibga solish vakolatlariga ega. AQSh modelida sud tizimi muhim rol o'ynaydi, biroq ko'plab shtatlarda ombudsman funksiyasi aynan ushbu regulatorlar orqali amalga oshiriladi.

Turkiyada sug'urta nizolarini hal etish uchun Sigorta Tahkim Komisyonu tashkil etilgan bo'lib, u ombudsman va arbitraj elementlarini o'zida mujassam etgan. Ushbu tizim doirasida qarorlar ma'lum summagacha majburiy hisoblanadi, nizolar qisqa muddatlarda hal etiladi va sudlarga muqobil samarali mexanizm sifatida keng e'tirof etilgan.

Xorijiy mamlakatlar tajribasi shuni ko'rsatadiki, sug'urta ombudsmani instituti sug'urtalanuvchilarning huquqlarini real himoya qiladi, sug'urta kompaniyalari faoliyatida shaffoflikni oshiradi va sud tizimiga tushadigan yuklamani kamaytiradi. Ko'plab davlatlarda ushbu institut majburiy va qonun bilan mustahkamlangan bo'lib, sug'urta

bozorining barqaror rivojlanishi hamda iste'molchilar ishonchini oshirishda muhim rol o'ynaydi.

Xulosa va takliflar.

Sug'urta faoliyatini prudensial tartibga solish tizimini shakllantirish va izchil rivojlantirish, shuningdek, sug'urta nizolarini suddan tashqari hal etishning institutsional mexanizmlarini yaratish mamlakat sug'urta tizimining barqaror va samarali faoliyat yuritishini ta'minlashga xizmat qiladi. Mazkur jarayon sug'urta xizmatlari iste'molchilari ishonchining oshishiga, shuningdek, moliyaviy resurslarini ishonchli va istiqbolli sohalarga yo'naltirishdan manfaatdor bo'lgan investorlar tomonidan qo'shimcha investitsiyalarni jalb etish imkoniyatlarini kengaytiradi.

O'tkazilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, mamlakatimiz sug'urta bozorida, ayniqsa umumiy sug'urta sohasida qoniqtirilmagan va rad etilgan sug'urta da'volari ulushining ortib borishi sug'urta munosabatlarida tizimli muammolar mavjudligini anglatadi. Sug'urta shartnomalarining murakkabligi, da'volarni ko'rib chiqish jarayonlarida shaffoflikning yetarli emasligi hamda iste'molchilar bilan ishlash mexanizmlarining takomillashmaganligi nizolarning ko'payishiga sabab bo'lmoqda.

Hayot sug'urtasi segmentida da'volarning qoniqtirilish darajasi yuqori bo'lib, bu ushbu sohada nazorat mexanizmlari va shartnoma munosabatlarining nisbatan mukammal yo'lga qo'yilganidan dalolat beradi. Biroq umumiy sug'urta bozorida mavjud muammolarni bartaraf etish uchun zamonaviy va samarali institutlarni joriy etish zarurati saqlanib qolmoqda.

Xorijiy mamlakatlar tajribasi sug'urta ombudsmani instituti sug'urtalanuvchilarning huquqlarini ishonchli himoya qilish, nizolarni sudgacha bo'lgan bosqichda tezkor va adolatli hal etish hamda sug'urta kompaniyalari faoliyatida mas'uliyat va shaffoflikni oshirishda muhim vosita ekanini tasdiqlaydi. Fikrimizcha,

Yevropa Ittifoqi mamlakatlarida amal qilayotgan FIN-NET kabi ADR tarmoqlari, AQShda sug'urta bozorini tartibga solishda Insurance Commissionerlar orqali amalga oshirilayotgan ombudsman funksiyalari hamda Turkiyada joriy etilgan Sigorta Tahkim Komissiyonu tajribasi mamlakatimiz sug'urta bozorini rivojlantirish uchun muhim amaliy ahamiyatga ega. Ushbu modellarning umumiy jihati sug'urta nizolarini sudgacha bo'lgan bosqichda tezkor, shaffof va kam xarajatli tarzda hal etishga qaratilganligidir.

Mamlakatimizda ushbu tajribalarni joriy etish, xususan, sug'urta nizolarini ko'rib

chiqadigan mustaqil va markazlashgan institutni tashkil etish, sug'urta kompaniyalari uchun unda majburiy ishtirokni belgilash hamda qarorlarning ma'lum summagacha majburiy kuchga ega bo'lishini ta'minlash sug'urtalanuvchilarning huquqlarini yanada ishonchli himoya qilishga xizmat qiladi. Shu bilan birga, FIN-NET tajribasi asosida milliy va xalqaro darajada ma'lumot almashish mexanizmlarini joriy etish transchegaraviy sug'urta nizolarini hal etishda samaradorlikni oshiradi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Sug'urta xizmatlari bozorini yanada rivojlantirishning kompleks chora-tadbirlari to'g'risida"gi PQ-108-son Qarori. 2024-yil 4-mart.
2. Cummins G. D. *Risk Management and Insurance Regulation*. – New York: Springer, 2019. – 356 p.
3. Black J. *Financial Regulation and Consumer Protection*. – Oxford: Oxford University Press, 2018. – 412 p.
4. Barrieu P., Albertini L. *Insurance and Finance: Innovations and Regulation*. – Paris: Wiley, 2020. – 289 p.
5. Klein H. *Insurance Law and Ombudsman Institutions in Europe*. – Berlin: Nomos, 2017. – 245 p.
6. Mustafakulov Sh.X. *Sug'urta faoliyatini davlat tomonidan tartibga solish*. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2021. – 198 b.
7. Xodiyev B.B. *Milliy iqtisodiyot va moliya bozorlari rivoji*. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2020. – 312 b.
8. Toshmatov D.A. *Sug'urta nizolarini hal etishning huquqiy mexanizmlari*. – Toshkent: TDYU nashriyoti, 2022. – 176 b.
9. www.napp.uz - O'zbekiston Respublikasi Istiqbolli loyihalar milliy agentligining rasmiy veb sahifasi.