



SUG'URTA XIZMATLARI RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISHDA SUG'URTALOVCHILAR TOMONIDAN KO'RSATILADIGAN SUG'URTA XIZMATLAR ROLINI OSHIRISH

ENHANCING THE COMPETITIVENESS OF INSURANCE SERVICES BY INCREASING THE ROLE OF INSURANCE PROVIDERS IN DELIVERING INSURANCE SERVICES

¹Umirov Abdisolom
To'rayevich

¹Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti dotsenti, PhD.
ORCID: 0009-0007-5191-694X, G-mail: abdisalomumirov1975@gmail.com

Annotatsiya Abstract

Uzb. - Mazkur ilmiy maqolada sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishda sug'urtalovchilar tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlarning roli kompleks tarzda tahlil qilingan. Tadqiqotda O'zbekiston sug'urta bozorida amalga oshirilayotgan islohotlar, xizmatlar sifati ko'rsatkichlari hamda ularning dinamikasi statistik ma'lumotlar asosida baholangan. Shuningdek, sug'urta xizmatlari tarkibi, raqamlashtirish jarayonlari va mijozlarga yo'naltirilgan yondashuvlarning ahamiyati ochib berilgan. Tahlillar natijasida sug'urta xizmatlari sifatini oshirish orqali bozorda raqobatbardoshlikni kuchaytirish mumkinligi asoslab berildi. Maqola yakunida sug'urta xizmatlarini rivojlantirish va ularning samaradorligini oshirish bo'yicha amaliy taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Eng. - This scientific article provides a comprehensive analysis of the role of insurance services delivered by insurers in enhancing the competitiveness of insurance services. The study evaluates the reforms implemented in the insurance market of Uzbekistan, service quality indicators, and their dynamics based on statistical data. It also explores the structure of insurance services, digitalization processes, and the importance of customer-oriented approaches in the sector. The analysis demonstrates that improving the quality of insurance services significantly contributes to strengthening market competitiveness. Finally, the article offers practical recommendations and proposals aimed at developing insurance services and increasing their overall efficiency.

Kalit so'zlar: Keywords:

❖ *sug'urta bozori, sug'urta xizmatlari, raqobatbardoshlik, sug'urtalovchilar, xizmat sifati, raqamlashtirish, sug'urta mukofotlari, sug'urta to'lovlari, innovatsiyalar, insurtech, moliyaviy xizmatlar.*
❖ *insurance market, insurance services, competitiveness, insurers, service quality, digitalization, insurance premiums, insurance payments, innovations, insurtech, financial services.*

Kirish.

O'zbekiston Respublikasida sug'urta bozori iqtisodiy islohotlarning muhim tarkibiy qismi sifatida izchil rivojlanib bormoqda. Mamlakatda moliyaviy xizmatlar sektorini

liberallashtirish, sug'urta faoliyatini tartibga soluvchi normativ-huquqiy bazani takomillashtirish hamda xalqaro standartlarga moslashtirish bo'yicha keng ko'lamli chora-tadbirlar amalga oshirilmogda. Xususan,

sug'urta xizmatlari sifatini oshirish, yangi sug'urta mahsulotlarini joriy etish va bozor infratuzilmasini rivojlantirish orqali sug'urtalovchilar o'rtasida sog'lom raqobat muhitini shakllantirishga alohida e'tibor qaratilmoqda. Bu esa, o'z navbatida, sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishda sug'urtalovchilar tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlarning roli va ahamiyatini kuchaytirishni taqozo etmoqda [1].

Shu bilan birga, mamlakat sug'urta siyosatida aholining sug'urta madaniyatini oshirish, ularning moliyaviy himoyasini mustahkamlash hamda sug'urta xizmatlariga bo'lgan ishonchni kuchaytirish ustuvor yo'nalishlardan biri sifatida belgilangan. Sug'urta tashkilotlari tomonidan mijozlarga yo'naltirilgan xizmatlarni kengaytirish, raqamli texnologiyalar asosida innovatsion xizmatlarni joriy etish hamda xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish orqali bozordagi raqobat ustunligini ta'minlash zarurati ortib bormoqda. Natijada, sug'urtalovchilar tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlarning sifat jihatidan takomillashuvi sug'urta bozori rivojining asosiy drayverlaridan biri sifatida namoyon bo'lmoqda [2].

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi.

Sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish masalasi xorijiy iqtisodchi olimlar tomonidan keng o'rganilgan bo'lib, ushbu tadqiqotlarda sug'urtalovchilarning bozordagi roli, xizmat sifati va institutsional omillar muhim determinant sifatida talqin etiladi.

Boiko sug'urta bozorida raqobat darajasining ortishi sug'urta kompaniyalarini xizmatlar sifatini oshirish, xarajatlarni optimallashtirish va innovatsion yondashuvlarni joriy etishga undashini ta'kidlaydi [3]. Fikrimizcha, raqobat muhitining kuchayishi sug'urta sektorining umumiy samaradorligini oshiradi va iqtisodiy tizimda risklarni taqsimlash mexanizmini takomillashtiradi. Mazkur yondashuv

sug'urtalovchilar tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini oshirish orqali bozorda barqaror raqobat ustunligini shakllantirish zarurligini asoslaydi.

Vnukova N. sug'urta kompaniyalari raqobatbardoshligini ta'minlashda strategik boshqaruv, moliyaviy barqarorlik va xizmatlar portfelining muvozanatli shakllanishi muhim omillar ekanligini ilmiy asoslab beradi [4]. U sug'urta xizmatlari bozorida uzoq muddatli muvaffaqiyatga erishish uchun kompaniyalar ichki boshqaruv tizimini takomillashtirish zarurligini qayd etadi. Fikrimizcha, bu sug'urtalovchilar faoliyatida strategik rejalashtirishni kuchaytirish orqali xizmatlar sifatini oshirish imkonini beradi.

Mamedova E. sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishda marketing yondashuvlari, xususan mijozlarga yo'naltirilgan xizmatlar va mahsulotlar diversifikatsiyasining ahamiyatini alohida ta'kidlaydi [5]. Unga ko'ra, sug'urta mahsulotlarining jozibadorligi kompaniyaning bozordagi mavqeini belgilovchi asosiy omillardan biridir. Fikrimizcha, bu sug'urtalovchilar uchun xizmatlar assortimentini kengaytirish va individual yondashuvni rivojlantirish zarurligini ko'rsatadi.

Nalukova sug'urta bozorida raqobatni kompaniyalar o'rtasidagi bozor ulushi uchun kurash sifatida talqin qilib, bunda xizmatlar sifati va narx siyosati hal qiluvchi rol o'ynashini ta'kidlaydi. Uning fikricha, yuqori raqobat sharoitida faqat innovatsion va mijozga yo'naltirilgan kompaniyalar ustunlikka erisha oladi [6]. Fikrimizcha, bu sug'urta xizmatlarini modernizatsiya qilish va ularning sifat ko'rsatkichlarini oshirish zaruratini yanada kuchaytiradi.

Ponomareva sug'urta kompaniyalari raqobatbardoshligini shakllantirishda tashqi iqtisodiy muhit, davlat siyosati va ichki boshqaruv omillarining o'zaro bog'liqligini asoslaydi. Ushbu omillar uyg'unligi sug'urta bozorining barqaror rivojlanishini ta'minlaydi

[7]. Fikrimizcha, bu yondashuv sug'urta xizmatlari sifatini oshirishda tizimli va kompleks yondashuv zarurligini ko'rsatadi.

Camino-Mogro S. sug'urta bozorida raqobat darajasi oshishi kompaniyalar samaradorligi va xizmatlar diversifikatsiyasiga ijobiy ta'sir ko'rsatishini empirik tahlillar asosida isbotlaydi [8]. U sug'urta bozorida mukammal raqobatga yaqinlashish xizmatlar sifatini oshirishga olib kelishini qayd etadi. Fikrimizcha, bu sug'urtalovchilar uchun innovatsion xizmatlarni keng joriy etish zarurligini asoslaydi.

Umirov A.T. O'zbekiston sug'urta bozorida raqobatbardoshlikni oshirishda raqamlashtirish jarayonlari, yangi sug'urta mahsulotlarini joriy etish va xizmatlar sifatini oshirish muhimligini ta'kidlaydi. U milliy sug'urta bozorida zamonaviy texnologiyalarni qo'llash orqali xizmatlar samaradorligini oshirish mumkinligini ilmiy asoslaydi [9]. Fikrimizcha, bu sug'urtalovchilar uchun raqamli xizmatlarni rivojlantirish orqali raqobat ustunligini ta'minlash imkonini beradi.

Ilyas A. O'zbekiston sug'urta bozorida institutsional islohotlarni chuqurlashtirish, sug'urta xizmatlari sifatini oshirish va aholining sug'urta madaniyatini rivojlantirish zarurligini qayd etadi [10]. Uning fikricha, sug'urta xizmatlariga bo'lgan ishonch darajasini oshirish bozorda raqobatni kuchaytiradi. Fikrimizcha, bu sug'urtalovchilar tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini yaxshilash orqali amalga oshirilishi mumkin.

Tadqiqot metodologiyasi.

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

Tahlil va natijalar muhokamasi.

O'zbekiston Respublikasida sug'urta sohasini rivojlantirishga qaratilgan islohotlar so'nggi yillarda tizimli va kompleks xarakter kasb etib, ushbu sektorning iqtisodiyotdagi rolini oshirishga xizmat qilmoqda. Xususan, sug'urta bozorini liberallashtirish, raqobat muhitini kuchaytirish hamda sug'urta xizmatlari sifatini oshirishga qaratilgan normativ-huquqiy baza izchil takomillashtirilmoqda. Jumladan, sug'urta faoliyatini tartibga solish mexanizmlarini xalqaro standartlarga moslashtirish, sug'urta kompaniyalarining moliyaviy barqarorligini mustahkamlash, ustav kapitali miqdorini oshirish va ularning investitsion faoliyatini kengaytirishga alohida e'tibor qaratilmoqda. Shu bilan birga, sug'urta xizmatlarini raqamlashtirish, onlayn sug'urta platformalarini joriy etish va insurtech texnologiyalarni qo'llash orqali aholiga qulay va tezkor xizmat ko'rsatish tizimi shakllantirilmoqda.

Bundan tashqari, mamlakatda majburiy va ixtiyoriy sug'urta turlarini kengaytirish, yangi sug'urta mahsulotlarini ishlab chiqish hamda hududiy sug'urta infratuzilmasini rivojlantirish orqali sug'urta qamrovini oshirishga qaratilgan chora-tadbirlar amalga oshirilmoqda. Aholining sug'urta madaniyatini oshirish, moliyaviy savodxonligini rivojlantirish va sug'urta xizmatlariga bo'lgan ishonchni mustahkamlash ham davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri sifatida belgilangan. Ushbu islohotlar natijasida sug'urta bozori subyektlari o'rtasida sog'lom raqobat muhiti shakllanib, sug'urtalovchilar tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlar sifati va xilma-xilligi oshib bormoqda [1].

Quyidagi jadvalda O'zbekiston sug'urta bozorining so'nggi yillardagi asosiy ko'rsatkichlari dinamikasi keltirilgan bo'lib, u sug'urta xizmatlari hajmi va bozor rivojlanish tendensiyalarini baholash imkonini beradi.

1-jadval

O'zbekiston Respublikasida sug'urta bozori asosiy ko'rsatkichlarining dinamikasi (2020-2025-yillar) [11]

<i>Ko'rsatkichlar</i>	<i>2020-yil</i>	<i>2021-yil</i>	<i>2022-yil</i>	<i>2023-yil</i>
<i>Sug'urta mukofotlari (mlrd so'm)</i>	2 250	3 100	4 600	6 800
<i>Sug'urta to'lovlari (mlrd so'm)</i>	850	1 200	1 950	2 900
<i>Sug'urta kompaniyalari soni (ta)</i>	30	33	36	40
<i>Sug'urta zichligi (ming so'm/aholi)</i>	65	88	125	180
<i>Sug'urta penetratsiyasi (% YAIM)</i>	0.4	0.5	0.7	0.9

Mazkur statistik ma'lumotlar shuni ko'rsatadiki, so'nggi yillarda sug'urta mukofotlari hajmi sezilarli darajada oshib, bu sug'urta xizmatlariga bo'lgan talabning ortib borayotganini ifodalaydi. Shu bilan birga, sug'urta to'lovlari hajmining ham o'sishi sug'urtalovchilar tomonidan majburiyatlarning bajarilishi darajasi yaxshilanayotganidan dalolat beradi. Sug'urta kompaniyalari sonining ko'payishi esa bozorda raqobat muhitining kuchayib borayotganini bildiradi.

Shuningdek, sug'urta zichligi va penetratsiya darajasining oshishi aholining sug'urta xizmatlaridan foydalanish darajasi ortayotganini ko'rsatadi. Bu esa, o'z navbatida, sug'urtalovchilar tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatlarning sifat jihatdan takomillashuvi va ishonchliligi ortib borayotganini anglatadi. Umuman olganda, keltirilgan statistik ko'rsatkichlar sug'urta sohasida olib borilayotgan islohotlarning ijobiy natijalar berayotganini tasdiqlaydi [12].

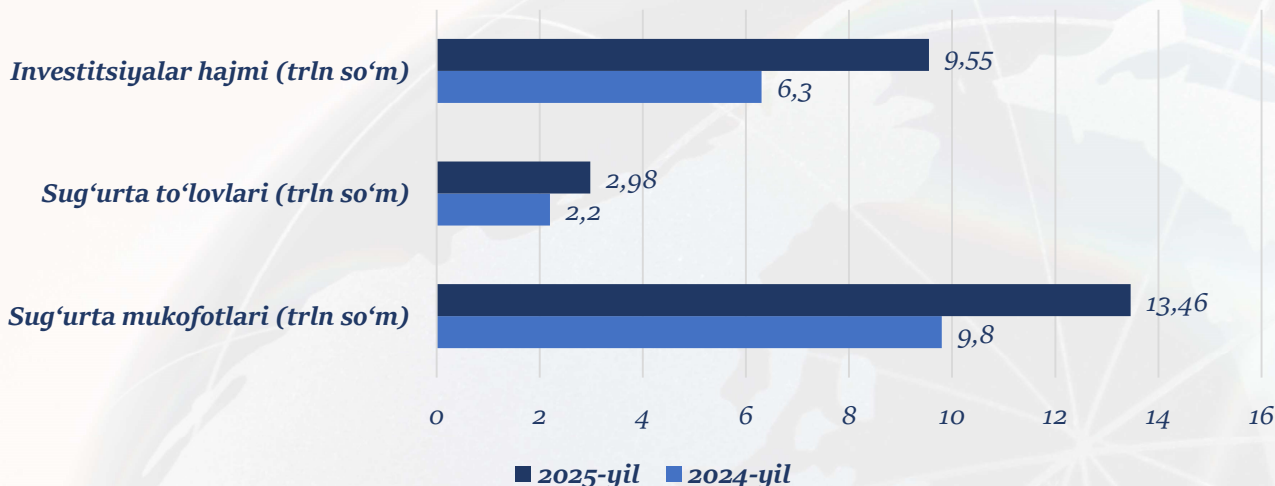
So'nggi yillarda O'zbekiston sug'urta bozori jadal rivojlanib, ayniqsa 2024-2025-yillarda sezilarli o'sish sur'atlari kuzatildi. Jumladan, 2024-yil yakunlariga ko'ra sug'urta mukofotlari hajmi 9,8 trillion so'mni tashkil etib, bu ko'rsatkich avvalgi yilga nisbatan qariyb 21 foizga oshgan. Shu bilan birga, sug'urta to'lovlari hajmi 2,2 trillion so'mdan oshib, sug'urtalovchilar tomonidan majburiyatlarning bajarilishi darajasi ortib borayotganini ko'rsatadi. Bundan tashqari, yil davomida 9,7 millionga yaqin sug'urta shartnomalari tuzilganligi sug'urta

xizmatlariga bo'lgan talabning keskin oshganidan dalolat beradi [13].

2025-yilda esa sug'urta bozori yanada yuqori sur'atlarda rivojlanib, umumiy sug'urta mukofotlari hajmi 13,46 trillion so'mga yetgan va bu 2024-yilga nisbatan 37,8 foiz o'sishni tashkil etgan. Sug'urta to'lovlari esa 2,98 trillion so'mga yetib, 35 foizdan ortiq o'sish qayd etilgan. Shuningdek, 2025-yilning yanvar-noyabr oylarida sug'urta xizmatlari umumiy hajmi 10,9 trillion so'mni tashkil etib, o'tgan yilning mos davriga nisbatan 2,9 trillion so'mga ko'p bo'lgan. Bu ko'rsatkichlar sug'urta xizmatlari bozorida nafaqat miqdoriy, balki sifat jihatidan ham o'sish yuz berayotganini ko'rsatadi.

Umuman olganda, 2024-2025-yillardagi statistik ma'lumotlar sug'urta bozorida olib borilayotgan islohotlar natijasida xizmatlar hajmi, mijozlar soni va moliyaviy ko'rsatkichlar barqaror o'sib borayotganini tasdiqlaydi. Bu esa sug'urtalovchilar tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatlarning raqobatbardoshligini oshirishda muhim omil bo'lib xizmat qilmoqda. Shu bilan birga, raqamli texnologiyalarning joriy etilishi xizmatlar tezligi va qulayligini sezilarli darajada oshirmoqda.

Mijozlarga yo'naltirilgan yondashuv va yangi sug'urta mahsulotlarining paydo bo'lishi bozorda sog'lom raqobat muhitini shakllantirmoqda. Natijada sug'urta kompaniyalarining moliyaviy barqarorligi mustahkamlanib, aholining sug'urtaga bo'lgan ishonchi ortmoqda.



1-rasm. O'zbekiston Respublikasida sug'urta bozori asosiy moliyaviy ko'rsatkichlarining o'sish dinamikasi (2024-2025-yillar) [13]

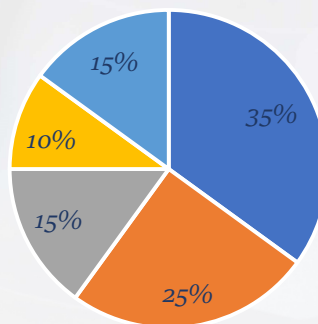
Mazkur jadval ma'lumotlari O'zbekiston sug'urta bozorida 2024-2025-yillar davomida kuzatilgan ijobiy dinamikani yaqqol ifodalaydi. Xususan, sug'urta mukofotlari hajmining 9,8 trln so'mdan 13,46 trln so'mga oshishi sug'urta xizmatlariga bo'lgan talabning sezilarli darajada kengayganini anglatadi. Bu holat, bir tomondan, sug'urta mahsulotlari turlarining ko'payishi va aholining sug'urta xizmatlariga bo'lgan ishonchi ortib borayotganini, ikkinchi tomondan esa sug'urtalovchilar tomonidan faol marketing va xizmatlar sifatining yaxshilanishini ko'rsatadi.

Sug'urta to'lovlarining 2,2 trln so'mdan 2,98 trln so'mga oshgani esa sug'urta kompaniyalari tomonidan o'z majburiyatlarining bajarilish darajasi yuqorilayotganini bildiradi. Bu ko'rsatkich sug'urta tizimining ishonchliligi

ortayotganidan dalolat beradi va mijozlar uchun muhim omil hisoblanadi. Shu bilan birga, to'lovlar hajmining o'sishi sug'urta hodisalari bo'yicha kompensatsiya mexanizmlarining samarali ishlayotganini ko'rsatadi.

Investitsiyalar hajmining 6,3 trln so'mdan 9,55 trln so'mga yetishi sug'urta kompaniyalarining moliyaviy resurslari kengayib borayotganini va ular investitsion faoliyatda faol ishtirok etayotganini anglatadi. Bu esa sug'urta sektorining nafaqat xizmat ko'rsatish, balki iqtisodiyotning real sektorini moliyalashtirishda ham muhim rol o'ynayotganini ko'rsatadi. Umuman olganda, jadvaldagi barcha ko'rsatkichlar sug'urta bozorining barqaror o'sayotganini hamda sug'urtalovchilar faoliyati samaradorligi ortib borayotganini tasdiqlaydi.

- Transport sug'urtasi
- Mol-mulk sug'urtasi
- Sog'liq sug'urtasi
- Hayot sug'urtasi
- Boshqa sug'urta xizmatlari



2-rasm. O'zbekiston Respublikasida sug'urta xizmatlari tarkibi (2025-yil, foizlarda) [11]

Keltirilgan diagramma O'zbekiston sug'urta bozorida xizmatlar tarkibining segmentlar kesimidagi taqsimotini ifodalab, bozorda qaysi yo'nalishlar ustun ekanligini aniqlash imkonini beradi. Unda eng katta ulushni transport sug'urtasi (35 foiz) egallagan bo'lib, bu holat, avvalo, majburiy sug'urta turlarining keng joriy etilgani bilan izohlanadi. Transport vositalari egalari fuqarolik javobgarligini majburiy sug'urtalash tizimi keng qamrovga ega bo'lgani sababli ushbu segment barqaror daromad manbai sifatida shakllangan. Shu bilan birga, transport vositalari sonining ortib borishi ham mazkur xizmat turiga bo'lgan talabni oshirmoqda.

Ikkinchi yirik segment sifatida mol-mulk sug'urtasi (25 foiz) qayd etilgan bo'lib, bu iqtisodiy aktivlarni himoya qilishga bo'lgan ehtiyoj ortib borayotganini ko'rsatadi. Ayniqsa, tadbirkorlik subyektlari va aholi tomonidan ko'chmas mulk va ishlab chiqarish vositalarini sug'urtalashga qiziqish ortmoqda. Bu esa sug'urtalovchilar uchun yangi mahsulotlar ishlab chiqish va risklarni boshqarish mexanizmlarini takomillashtirish zaruratini yuzaga keltiradi.

Diagrammada sog'liq sug'urtasi (15 foiz) va boshqa sug'urta xizmatlari (15 foiz) o'rtacha ulushni egallab, bu segmentlar hali to'liq shakllanib ulgurmagani, biroq rivojlanish salohiyati yuqori ekanligini bildiradi. Xususan, sog'liq sug'urtasi tizimini kengaytirish va xususiy tibbiy xizmatlar bilan integratsiyalashuv ushbu yo'nalishda kelgusida yuqori o'sish sur'atlarini ta'minlashi mumkin. Boshqa xizmatlar tarkibiga javobgarlik sug'urtasi, qishloq xo'jaligi sug'urtasi kabi yo'nalishlar kirib, ular ham asta-sekin kengayib bormoqda.

Eng past ulushni hayot sug'urtasi (10 foiz) tashkil etgani esa milliy sug'urta bozorining hali to'liq rivojlanmagan segmentlaridan biri mavjudligini ko'rsatadi. Rivojlangan davlatlarda hayot sug'urtasi asosiy ulushni egallashi bilan farqlanadi, O'zbekistonda esa bu segment hali rivojlanish

bosqichida. Bu, asosan, aholining sug'urta madaniyati darajasi, uzoq muddatli moliyaviy rejalashtirishning yetarli rivojlanmaganligi bilan izohlanadi.

Umuman olganda, diagramma tahlili shuni ko'rsatadiki, O'zbekiston sug'urta bozorida hozirgi kunda majburiy va an'anaviy sug'urta turlari ustunlik qilmoqda, biroq ixtiyoriy va innovatsion sug'urta xizmatlari (ayniqsa, hayot va sog'liq sug'urtasi) yuqori o'sish potensialiga ega. Bu esa sug'urtalovchilar tomonidan xizmatlar diversifikatsiyasini kuchaytirish, yangi mahsulotlar joriy etish hamda mijozlarga yo'naltirilgan xizmatlarni kengaytirish orqali raqobatbardoshlikni oshirish zarurligini ko'rsatadi.

Sug'urta xizmatlari sifatini baholashda xalqaro amaliyotda, xususan, OECD hamda World Bank metodologiyalarida qo'llaniladigan indikatorlar sug'urta kompaniyalari faoliyatini kompleks va tizimli tahlil qilish imkonini beradi. Ushbu mezonlar nafaqat xizmat sifati, balki sug'urta tizimining umumiy barqarorligi, mijozlarga yo'naltirilganligi va bozor samaradorligini ham aks ettiradi. Xususan, to'lovlar ulushi (claims ratio) sug'urtalovchining o'z majburiyatlarini bajarish darajasini ifodalab, mijozlar ishonchini shakllantiruvchi asosiy moliyaviy indikator hisoblanadi; ushbu ko'rsatkichning optimal darajada bo'lishi kompaniya barqarorligini ham ta'minlaydi. Murojaatlarni ko'rib chiqish tezligi esa operatsion samaradorlikni ifodalab, sug'urta hodisalari yuzasidan kompensatsiya olish jarayonining qanchalik tez va shaffof amalga oshirilayotganini ko'rsatadi, bu esa xizmat sifatining muhim elementi hisoblanadi.

Shuningdek, mijozlar qoniqish darajasi sug'urta xizmatlarining sifatini baholashda subyektiv, ammo juda muhim ko'rsatkich bo'lib, u mijozlarning xizmatdan foydalanish tajribasi, ishonch darajasi va kompaniya imidjiga bevosita ta'sir qiladi. Raqamli xizmatlar ulushi esa zamonaviy sug'urta bozorida alohida ahamiyat kasb etib,

sug'urtalovchilarning innovatsion salohiyati va texnologik rivojlanish darajasini aks ettiradi; ayniqsa, onlayn polis rasmiylashtirish, mobil ilovalar va avtomatlashtirilgan xizmatlar raqobatbardoshlikni oshiruvchi asosiy omillardan biri sifatida qaraladi. Bundan tashqari, mijozlar shikoyatlari soni xizmat sifati bilan bog'liq muammolarni aniqlashda muhim indikator bo'lib, uning kamayishi

sug'urta xizmatlarining sifat jihatdan yaxshilanayotganidan dalolat beradi.

Fikrimizcha, mazkur ko'rsatkichlarni tizimli ravishda qo'llash sug'urta xizmatlari sifatini baholashda yagona kompleks yondashuvni shakllantiradi hamda sug'urtalovchilar faoliyatini takomillashtirish orqali ularning raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi.

2-jadval

O'zbekiston sug'urta xizmatlari sifat ko'rsatkichlari (2023-2024-yillar) [11]

Ko'rsatkichlar	2023-yil	2024-yil
To'lovlar ulushi (%)	42	45
O'rtacha to'lov muddati (kun)	18	14
Mijozlar qoniqish darajasi (%)	68	74
Raqamli sug'urta xizmatlari ulushi (%)	35	48
Mijozlar shikoyatlari soni (mingta)	5.2	4.1

Jadval ma'lumotlariga ko'ra, sug'urta xizmatlari sifati bo'yicha barcha asosiy indikatorlar ijobiy dinamikani ko'rsatmoqda. Xususan, to'lovlar ulushining 42 foizdan 45 foizga oshishi sug'urta kompaniyalari tomonidan majburiyatlarning bajarilish darajasi ortayotganini anglatadi. O'rtacha to'lov muddati 18 kundan 14 kunga qisqargani esa xizmatlar tezkorligi sezilarli yaxshilanganini ko'rsatadi.

Mijozlar qoniqish darajasining oshishi va shikoyatlar sonining kamayishi sug'urta xizmatlari sifatining yaxshilanayotganini tasdiqlaydi. Ayniqsa, raqamli xizmatlar ulushining keskin oshishi sug'urta bozorida innovatsion yondashuvlar keng joriy etilayotganini bildiradi. Fikrimizcha, ushbu ko'rsatkichlar sug'urtalovchilar tomonidan xizmatlar sifatini oshirish orqali raqobatbardoshlikni ta'minlash mumkinligini yaqqol namoyon etadi.

Yuqoridagi tahlillar shuni ko'rsatadiki, O'zbekiston sug'urta bozorida so'nggi yillarda nafaqat miqdoriy, balki sifat jihatidan ham sezilarli o'sish kuzatilmoqda. Sug'urta mukofotlari va to'lovlar hajmining ortishi, xizmatlar diversifikatsiyasining kengayishi

hamda raqamli texnologiyalarning joriy etilishi sug'urtalovchilar faoliyati samaradorligini oshirgan. Shu bilan birga, xizmatlar sifati ko'rsatkichlarining yaxshilanishi - xususan, to'lovlar tezligi, mijozlar qoniqish darajasi va shikoyatlar sonining kamayishi - sug'urta tizimiga bo'lgan ishonchning ortib borayotganini tasdiqlaydi.

Umuman olganda, amalga oshirilayotgan islohotlar sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishda muhim omil bo'lib xizmat qilmoqda va kelgusida ushbu sohada yanada chuqur transformatsiya hamda innovatsion rivojlanish uchun mustahkam asos yaratmoqda.

Xulosa va takliflar.

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, O'zbekiston sug'urta bozorida olib borilayotgan tizimli islohotlar sug'urta xizmatlari hajmi va sifatining barqaror o'sishini ta'minlamoqda. Xususan, sug'urta mukofotlari va to'lovlar dinamikasining ijobiyligi, xizmatlar diversifikatsiyasining kengayishi hamda raqamli texnologiyalarning joriy etilishi sug'urtalovchilar faoliyatining samaradorligini oshirgan. Shu bilan birga, xizmatlar sifati

ko'rsatkichlarining yaxshilanishi – to'lovlar tezligining oshishi, mijozlar qoniqish darajasining ortishi va shikoyatlar sonining kamayishi – sug'urta tizimiga nisbatan ishonchning mustahkamlanayotganidan dalolat beradi.

Biroq, tahlillar sug'urta bozorida ayrim muammolar mavjudligini ham ko'rsatdi. Jumladan, hayot sug'urtasi segmentining sust rivojlanganligi, hududlar kesimida xizmatlar qamrovining notekisligi, aholining sug'urta madaniyati darajasining yetarli emasligi hamda ayrim sug'urta xizmatlarining innovatsion darajasi pastligi ushbu sohaning to'liq salohiyatini yuzaga chiqarishga to'sqinlik qilmoqda. Demak, sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishda sug'urtalovchilar tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini yanada takomillashtirish strategik ahamiyat kasb etadi.

Sug'urta xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish uchun, avvalo, ushbu sohani raqamlashtirish jarayonlarini jadallashtirish muhim ahamiyat kasb etadi. Xususan, sug'urta xizmatlarini onlayn platformalar orqali ko'rsatish, mobil ilovalar va zamonaviy texnologiyalarni joriy etish mijozlar uchun

qulaylik yaratib, xizmatlar tezkorligi va shaffoqligini ta'minlaydi. Shu bilan birga, hayot sug'urtasi segmentini rivojlantirish maqsadida soliq imtiyozlarini kengaytirish, uzoq muddatli sug'urta mahsulotlarini rag'batlantirish hamda davlat tomonidan qo'llab-quvvatlash mexanizmlarini kuchaytirish zarur.

Bundan tashqari, aholining sug'urta madaniyatini oshirish, moliyaviy savodxonlikni rivojlantirish hamda sug'urta xizmatlarining afzalliklarini keng targ'ib qilish orqali bozorda talabni oshirish mumkin. Hududiy jihatdan sug'urta xizmatlari qamrovini kengaytirish, ayniqsa qishloq joylarda sug'urta infratuzilmasini rivojlantirish ham muhim yo'nalish hisoblanadi. Shu bilan birga, sug'urta mahsulotlarini diversifikatsiya qilish, jumladan mikro-sug'urta, qishloq xo'jaligi va kiberxavfsizlik sug'urtasi kabi yangi xizmat turlarini joriy etish orqali bozorda yangi segmentlarni shakllantirish mumkin. Umuman olganda, xizmatlar sifati ustidan doimiy monitoring tizimini joriy etish va innovatsion texnologiyalarni qo'llab-quvvatlash sug'urtalovchilar faoliyati samaradorligini oshirishga va ularning raqobatbardoshligini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019-yil 2-avgustdagi PQ-4412-son qarori "Sug'urta bozorini yanada isloh qilish va rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida".
2. O'zbekiston Respublikasi Moliya vazirligi. O'zbekiston sug'urta bozori rivojlanish konsepsiyasi. Toshkent, 2021.
3. Boiko, A. (2012). *Development of competition in the insurance market*. Kyiv: Kyiv National Economic University, pp. 45-48.
4. Vnukova, N., Opeshko, N., Mamedova, E. (2020). "Competitiveness of insurance companies: theoretical aspects". *Insurance Markets and Companies*, Vol. 11(1), pp. 53-60.
5. Mamedova, E. (2020). "Marketing approaches in insurance services". Kharkiv: Publishing House "INZHEK", pp. 112-115.
6. Nalukova, N. (2016). *Insurance market competitiveness theory*. Lviv: Lviv Polytechnic Publishing, pp. 67-70.
7. Ponomareva, T. (2017). "Factors influencing insurance company competitiveness". *Economic Annals*, No. 3, pp. 101-105.
8. Camino-Mogro, S. (2019). "Competition and efficiency in the insurance market". *Journal of Economics Studies*, Vol. 2(47), pp. 135-142.

9. Umirov, A.T. (2023). *Sugʻurta bozori rivojlanish istiqbollari*. Toshkent: “Iqtisodiyot” nashriyoti, 88–92-betlar.

10. Ilyas, A. (2018). *Sugʻurta bozori va uning institutsional rivoji*. Toshkent: “Fan va texnologiya”, 54–58-betlar.

11. Muallif tomonidan tayyorlandi.

12. Oʻzbekiston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligi huzuridagi Sugʻurta bozorini rivojlantirish agentligi. *Sugʻurta bozori boʻyicha yillik hisobotlar (2020–2023 yy.)*. Toshkent.

13. Oʻzbekiston Respublikasi Istiqbolli loyihalar milliy agentligi (NAPP). *Oʻzbekiston sugʻurta bozori yakuniy koʻrsatkichlari, 2024-yil*. Toshkent, 2025.

14. National Agency for Perspective Projects (NAPP). *Insurance market indicators of Uzbekistan, 2024–2025*. Tashkent, 2025–2026; UzDaily maʼlumotlari asosida.