

SUG'URTA KOMPANIYALARIDA INSURTECH YECHIMLARINI JORIY ETISHNING MOLIYAVIY SAMARADORLIGI

DIRECTIONS FOR OPTIMIZING OPERATIONAL COSTS IN THE INSURANCE MARKET THROUGH INSURTECH SOLUTIONS

**¹Ashirov Jalil
Baxridinovich**

¹Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti mustaqil tadqiqotchisi.
ORCID: 0009-0005-8231-4939, G-mail: mega.jalil87@gmail.com

Annotatsiya Abstract

Uzb. - Mazkur maqolada sug'urta bozorida InsurTech yechimlari orqali operatsion xarajatlarni optimallashtirish yo'nalishlari tahlil qilingan. Tadqiqotda raqamli polis savdolari, avtomatlashtirilgan andarrayting, onlayn da'volarni ko'rib chiqish, elektron hujjat aylanishi, OCR texnologiyalari, sun'iy intellekt asosida fraud monitoring hamda ma'lumotlar tahlilining mehnat, ma'muriy, sotuv, xizmat ko'rsatish va da'volarni qayta ishlash xarajatlariga ta'siri baholangan. Olingan natijalar asosida sug'urta kompaniyalarida InsurTech yechimlarini joriy etish orqali operatsion xarajatlarni kamaytirish, jarayonlarni avtomatlashtirish va moliyaviy samaradorlikni oshirish bo'yicha amaliy takliflar ishlab chiqilgan.

Eng. - This article analyzes the directions for optimizing operational costs in the insurance market through InsurTech solutions. The study assesses the impact of digital policy sales, automated underwriting, online claims processing, electronic document management, OCR technologies, AI-based fraud monitoring, and data analytics on labor, administrative, sales, customer service, and claims processing costs. Based on the results obtained, practical recommendations have been developed for reducing operational costs, automating business processes, and improving financial efficiency in insurance companies through the implementation of InsurTech solutions.

Kalit so'zlar: Keywords:

❖ *InsurTech, sug'urta bozori, operatsion xarajatlar, xarajatlarni optimallashtirish, raqamli polis, avtomatlashtirilgan andarrayting, onlayn da'volar, fraud monitoring, unit-cost modeli.*

❖ *InsurTech, insurance market, operational costs, cost optimization, digital policy, automated underwriting, online claims, fraud monitoring, unit-cost model.*

Kirish.

So'nggi yillarda sug'urta bozorida raqobatning kuchayishi, mijozlar talabining o'zgarishi va xizmat ko'rsatish jarayonlarining murakkablashuvi sug'urta kompaniyalari oldiga operatsion xarajatlarni optimallashtirish vazifasini qo'yimoqda. An'anaviy sug'urta amaliyotida polis rasmiylashtirish,

andarrayting, da'volarni ko'rib chiqish, mijozlar bilan aloqa va hujjat aylanmasi ko'p bosqichli hamda mehnat talab qiluvchi jarayonlar hisoblanadi. Shu sababli InsurTech yechimlari - raqamli polis sotuvlari, avtomatlashtirilgan andarrayting, sun'iy intellekt asosida da'volarni tahlil qilish, fraud monitoring, mobil ilovalar va ma'lumotlar

tahlili sugʻurta kompaniyalari uchun xarajatlarni kamaytirish va biznes-jarayonlar samaradorligini oshirishning muhim vositasiga aylanmoqda.

Jahon InsurTech bozorining tez oʻsishi ushbu yoʻnalishning moliyaviy va texnologik ahamiyati ortib borayotganini koʻrsatadi. Grand View Research maʼlumotlariga koʻra, global InsurTech bozori hajmi 2023-yilda 7,8658 mlrd AQSh dollarini tashkil etgan va 2030-yilga borib 152,4339 mlrd AQSH dollariga yetishi prognoz qilinmoqda; 2024-2030-yillarda oʻrtacha yillik oʻsish surʼati 52,7 foizni tashkil etishi kutilmoqda [1]. Bu koʻrsatkichlar sugʻurta sohasida raqamli yechimlar faqat qoʻshimcha xizmat kanali emas, balki xarajatlar tuzilmasi, risklarni baholash va mijozlarga xizmat koʻrsatish modelini qayta tashkil etuvchi strategik omil ekanini anglatadi.

InsurTech yechimlarining operatsion xarajatlarga taʼsiri, ayniqsa, daʼvolarni koʻrib chiqish, andarrayting va mijozlarga xizmat koʻrsatish jarayonlarida yaqqol namoyon boʻladi. McKinsey tahlillarida 2030-yilga borib sugʻurta daʼvolarini koʻrib chiqish faoliyatining yarmidan ortiq qismi avtomatlashtirilgan algoritmlar orqali amalga oshirilishi mumkinligi qayd etilgan [2]. Bu holat sugʻurta kompaniyalarida xodimlar yuklamasini kamaytirish, hujjatlarni qayta ishlash tezligini oshirish, inson omili bilan bogʻliq xatolarni qisqartirish va har bir daʼvo yoki shartnoma boʻyicha oʻrtacha xizmat koʻrsatish xarajatini pasaytirish imkonini beradi.

Oʻzbekiston sugʻurta bozorida ham shartnomalar soni va sugʻurta mukofotlari hajmining oʻsishi kompaniyalardan operatsion jarayonlarni raqamlashtirishni talab qilmoqda. Bozor hajmi kengaygan sari anʼanaviy agentlik tarmogʻi, qogʻoz hujjat aylanmasi va qoʻl mehnatiga asoslangan daʼvolarni koʻrib chiqish tizimi xarajatlar oʻsishiga sabab boʻlishi mumkin. Shu nuqtai nazardan, InsurTech yechimlari sugʻurta kompaniyalarida operatsion xarajatlarni optimallashtirish, xizmat koʻrsatish tezligini oshirish, risklarni

aniqroq baholash va moliyaviy barqarorlikni taʼminlashning muhim yoʻnalishi hisoblanadi. Mazkur maqolada sugʻurta bozorida InsurTech yechimlari orqali operatsion xarajatlarni optimallashtirish imkoniyatlari, ularning iqtisodiy samaradorlikka taʼsiri va amaliyotga joriy etish yoʻnalishlari tadqiq etiladi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi.

Soʻnggi yillarda InsurTech yechimlari sugʻurta bozorida operatsion xarajatlarni optimallashtirishning muhim omili sifatida talqin qilinmoqda. Gama raqamlashtirish sugʻurta kompaniyalarining ichki biznes jarayonlarini soddalashtirish, xizmat koʻrsatish tezligini oshirish va operatsion samaradorlikni kuchaytirishga xizmat qilishini asoslaydi [3]. Khayatbashi va hammualliflar esa sugʻurta daʼvolarini qayta ishlashda sunʼiy intellekt va jarayonlarni intellektual tahlil qilish vositalari qoʻllanilganda, ilgari qoʻl mehnatiga tayangan vazifalar avtomatlashtirilishi va jarayon sigʻimi oshishini koʻrsatadi [4]. Bu yondashuvlar InsurTechning asosiy samarasi faqat yangi raqamli mahsulot yaratishda emas, balki mavjud xarajatli jarayonlarni qayta tashkil etishda namoyon boʻlishini koʻrsatadi.

Daʼvolarni koʻrib chiqish xarajatlari boʻyicha Neupane va hammualliflar blokcheyn asosidagi sugʻurta daʼvolari jarayoni javob berish tezligi va jarayon shaffofligini oshirishi mumkinligini taʼkidlaydi [5]. Lindskog va Wüthrich esa daʼvolarni qayta ishlashda kechikishlar va quvvat cheklovlari xarajatlar oshishiga olib kelishini koʻrsatib, qayta ishlash quvvatini optimal tanlash zarurligini asoslaydi [6]. Mazkur tadqiqotlar InsurTech yechimlari, xususan, avtomatlashtirilgan daʼvo boshqaruvi va raqamli nazorat tizimlari sugʻurta kompaniyalarida vaqt, mehnat va tranzaksion xarajatlarni kamaytirishi mumkinligini tasdiqlaydi.

InsurTechning risklarni baholash va zararlarni prognozlashdagi roli ham adabiyotlarda alohida qayd etiladi. Quan, Hu, Dong va Valdez InsurTech maʼlumotlari va

mashinali o'qitish modellaridan foydalanish biznes sug'urtasida zarar modellarining aniqligini oshirishini ko'rsatadi [7]. Malifete esa sug'urta sohasidagi raqamli transformatsiya sun'iy intellekt, blokcheyn, buyumlar interneti va ma'lumotlar tahlili orqali jarayonlarni tezlashtirish, firibgarlik xavfini kamaytirish va mijozlar bilan ishlash sifatini oshirishga xizmat qilishini ta'kidlaydi [8]. Bu xulosalar operatsion xarajatlarni optimallashtirish faqat bevosita xarajatlarni qisqartirish emas, balki risklarni noto'g'ri baholashdan kelib chiqadigan yashirin xarajatlarni kamaytirish bilan ham bog'liq ekanini ko'rsatadi.

Sosa InsurTech ekotizimi sug'urta qiymat zanjirida raqamli vositachilik, strategik hamkorlik va platformaviy xizmatlar orqali yangi qiymat yaratishini asoslaydi [9]. Atanasious va hammualliflar esa claim management jarayonida kompyuter ko'rish texnologiyalariga asoslangan InsurTech platformasi da'volarni tekshirish va monitoring qilishda operatsion samaradorlikni oshirishi mumkinligini ko'rsatadi [10]. Umuman, mavjud adabiyotlar InsurTech yechimlari sug'urta kompaniyalarida operatsion xarajatlarni kamaytirish, jarayonlarni avtomatlashtirish, da'volarni tezkor ko'rib chiqish, risklarni aniqroq baholash va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash orqali iqtisodiy samaradorlikni oshirishini tasdiqlaydi.

Tadqiqot metodologiyasi.

Mazkur maqolada sug'urta kompaniyalarida InsurTech yechimlarini joriy etishning moliyaviy samaradorligini o'rganishda nazariy mushohada, tizimli yondashuv, tahlil va sintez, qiyosiy tahlil hamda umumlashtirish usullaridan foydalanildi. O'zbekiston sug'urta bozorining 2021–2025-yillar bo'yicha asosiy ko'rsatkichlari asosida InsurTech yechimlarining sug'urta mukofotlari, to'lovlar koeffitsiyenti, shartnomalar soni, operatsion

xarajatlar va risklarni boshqarishga ta'siri baholandi. Olingan natijalar asosida sug'urta kompaniyalarida InsurTech yechimlarini samarali joriy etish va moliyaviy samaradorlikni oshirish bo'yicha amaliy xulosa hamda takliflar shakllantirildi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Sug'urta bozorida InsurTech yechimlari orqali operatsion xarajatlarni optimallashtirish masalasini faqat xarajatlarni qisqartirish sifatida emas, balki har bir sug'urta shartnomasiga xizmat ko'rsatish qiymatini kamaytirish, da'volarni ko'rib chiqish muddatini qisqartirish, mijozlar bilan ishlash jarayonlarini avtomatlashtirish va risklarni baholash aniqligini oshirish bilan bog'liq kompleks jarayon sifatida baholash lozim. Shu sababli tahlilda sug'urta kompaniyalariga tushayotgan operatsion yuklama, ya'ni bozor hajmi, shartnomalar soni va bir sug'urta tashkilotiga to'g'ri keladigan shartnomalar miqdori asosiy mezon sifatida olindi.

Operatsion xarajatlarni optimallashtirish samaradorligini baholashda bir sug'urta shartnomasiga to'g'ri keladigan operatsion xarajat ko'rsatkichi muhim ahamiyatga ega. Ushbu ko'rsatkich quyidagi formula orqali aniqlanadi:

$$OXT = OX / S \quad (1)$$

bu yerda: OXT – bir sug'urta shartnomasiga to'g'ri keladigan operatsion xarajat; OX – jami operatsion xarajatlar; S – sug'urta shartnomalari soni.

InsurTech yechimlari joriy etilgandan keyingi iqtisodiy tejamkorlik quyidagicha baholanishi mumkin:

$$T = (OXT_0 - OXT_1) \times S \quad (2)$$

bu yerda: T – operatsion xarajatlar bo'yicha tejamkorlik; OXT_0 – raqamlashtirishdan oldingi bir shartnomaga to'g'ri keladigan operatsion xarajat; OXT_1 – InsurTech joriy etilgandan keyingi bir shartnomaga to'g'ri keladigan operatsion xarajat; S – xizmat ko'rsatilgan shartnomalar soni.

Quyidagi jadvalda O‘zbekiston sug‘urta bozorida 2021–2025 yillarda shakllangan operatsion yuklama ko‘rsatkichlari keltirilgan.

1-jadval

O‘zbekiston sug‘urta bozorida operatsion yuklama va InsurTech orqali xarajatlarni optimallashtirish zarurati [11]

Ko‘rsatkichlar	2021-yil	2022-yil	2023-yil	2024-yil	2025-yil
Sug‘urta tashkilotlari soni, ta	42	41	38	33	36
Jami sug‘urta mukofotlari, mlrd so‘m	3 732,8	6 231,7	8 059,7	9 770,1	13 463,5
Jami sug‘urta to‘lovlari, mlrd so‘m	1 232,3	2 596,9	2 022,1	2 204,5	2 985,5
Amaldagi sug‘urta shartnomalari soni, mingta	8 405,8	8 405,7	9 738,9	10 485,1	13 057,5
Bir sug‘urta tashkilotiga to‘g‘ri keladigan shartnomalar, mingta	200,1	205,0	256,3	317,7	362,7
Bir shartnomaga to‘g‘ri keladigan sug‘urta mukofoti, ming so‘m	444,1	741,4	827,6	931,8	1 031,1
Sug‘urta to‘lovlari koeffitsiyenti, %	33,0	41,7	25,1	22,6	22,2

Jadval ma’lumotlari sug‘urta bozorida operatsion yuklama keskin oshib borayotganini ko‘rsatadi. 2021-yilda bir sug‘urta tashkilotiga o‘rtacha 200,1 mingta amaldagi shartnoma to‘g‘ri kelgan bo‘lsa, 2025-yilga kelib bu ko‘rsatkich 362,7 mingtagacha oshgan. Bu esa besh yil ichida bir kompaniyaga to‘g‘ri keladigan shartnomalar yuklamasi qariyb 1,8 baravar ortganini anglatadi. Bunday sharoitda an’anaviy qog‘oz hujjat aylanishi, qo‘l mehnatiga asoslangan andarrayting, agentlik tarmog‘i va da’volarni qo‘lda ko‘rib chiqish tizimi operatsion xarajatlarning ortishiga olib kelishi mumkin.

Bir shartnomaga to‘g‘ri keladigan sug‘urta mukofoti ham 2021-yildagi 444,1 ming so‘mdan 2025-yilda 1 031,1 ming so‘mgacha oshgan. Bu sug‘urta shartnomalarining moliyaviy sig‘imi ortib borayotganini ko‘rsatadi. Biroq shartnomalar soni va mukofotlar hajmi oshgan sari har bir mijozga xizmat ko‘rsatish, polisni rasmiylashtirish, to‘lovlarni qabul qilish, da’volarni tekshirish va ma’lumotlarni qayta ishlash bilan bog‘liq operatsion jarayonlar ham murakkablashadi. Shu sababli InsurTech yechimlari, xususan, raqamli polis sotuvlari, avtomatlashtirilgan andarrayting, elektron hujjat aylanishi va onlayn da’volarni boshqarish tizimlari

xarajatlarni optimallashtirishning zaruriy yo‘nalishiga aylanadi.

Sug‘urta to‘lovlari koeffitsiyenti 2022-yilda 41,7 foizni tashkil etgan bo‘lsa, 2025-yilda 22,2 foizgacha pasaygan. Ushbu pasayish sug‘urta kompaniyalari uchun moliyaviy barqarorlik nuqtayi nazaridan ijobiy ko‘rsatkich hisoblanadi. Biroq bu natijani uzoq muddatda saqlab qolish uchun da’volarni ko‘rib chiqishda tezkorlik va aniqlikni oshirish, asossiz da’volarni aniqlash, risklarni segmentlash va sug‘urta portfelini sifatli boshqarish talab etiladi. Bu jarayonlarda sun‘iy intellekt asosidagi fraud monitoring, ma’lumotlar tahlili va avtomatlashtirilgan risk baholash modellari muhim ahamiyat kasb etadi.

Operatsion xarajatlarni optimallashtirishda raqamli kanallar ulushini oshirish alohida ahamiyatga ega. Agar sug‘urta kompaniyasida raqamli kanallar orqali rasmiylashtirilgan shartnomalar ulushi baholansa, u quyidagi formula orqali aniqlanadi:

$$RU = (S_r / S_j) \times 100 \quad (3)$$

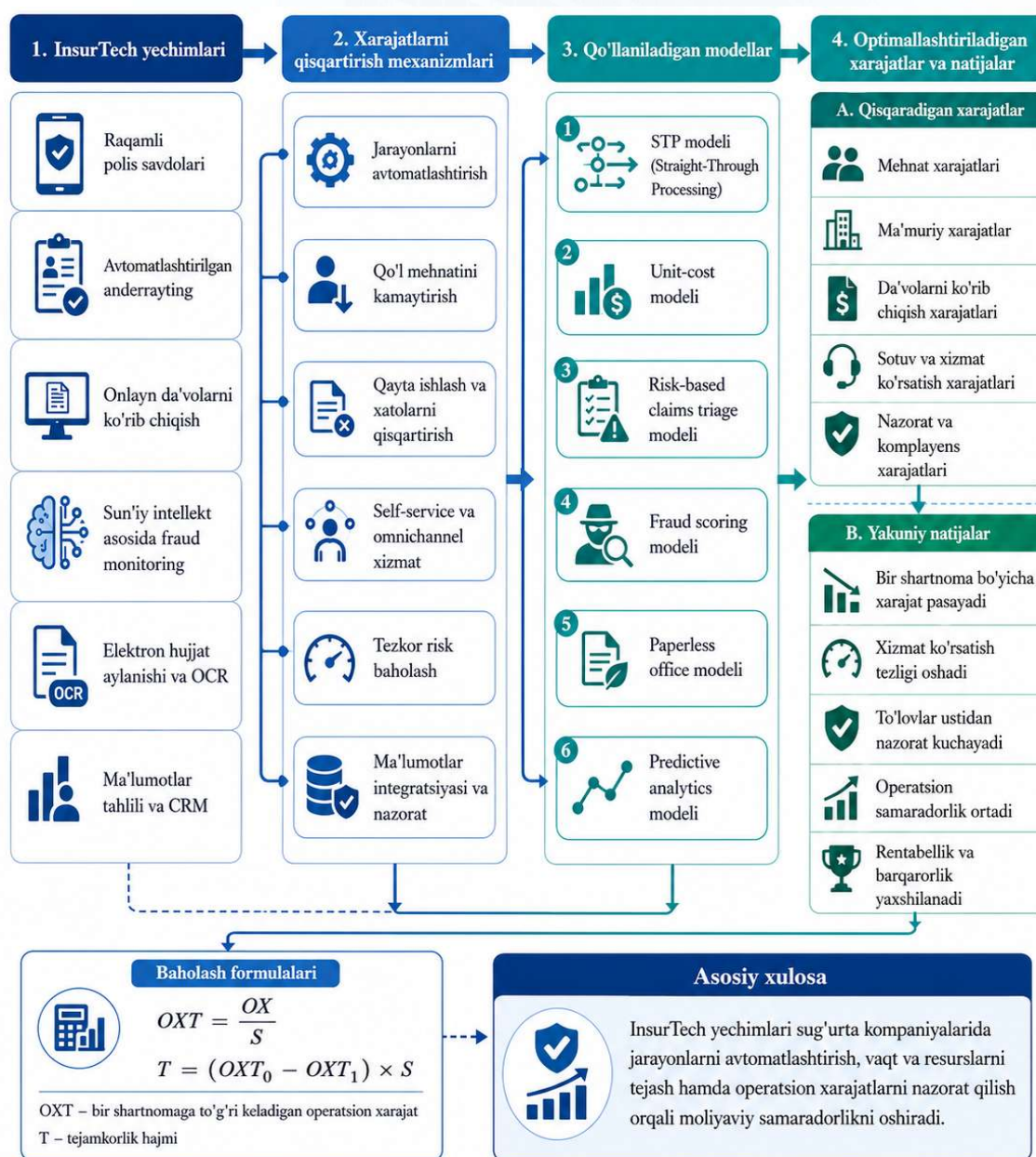
bu yerda: RU – raqamli ulush; S_r – raqamli kanallar orqali tuzilgan shartnomalar soni; S_j – jami shartnomalar soni.

Raqamli ulush oshgani sari bir shartnomaga xizmat ko'rsatish xarajati pasayadi. Buni quyidagi umumiy model orqali ifodalash mumkin:

$$OX_{opt} = OX_b \times (1 - RU \times k) \quad (4)$$

bu yerda: OX_{opt} – optimallashtirilgan operatsion xarajat; OX_b – bazaviy operatsion xarajat; RU – raqamli kanallar ulushi; k – raqamlashtirish natijasida xarajatlarni kamaytirish koeffitsiyenti.

Mazkur formulalardan kelib chiqib aytish mumkinki, sug'urta kompaniyalarida InsurTech yechimlarining asosiy samarasi shartnomalar sonining ortishi sharoitida operatsion xarajatlarning proporsional ravishda o'sib ketishining oldini olishda namoyon bo'ladi. Ya'ni bozor kengaygani sari xarajatlarni ham avtomatik ravishda oshmasligi uchun xizmat ko'rsatish, sotuv, anderryayting va da'volarni boshqarish jarayonlari raqamli platformalar asosida qayta tashkil etilishi kerak.



1-rasm. InsurTech yechimlari orqali operatsion xarajatlarni optimallashtirish mexanizmlari va modellari

Umuman, 2021–2025-yillar bo'yicha tahlil shuni ko'rsatadiki, O'zbekiston sug'urta bozorida InsurTech yechimlarini joriy etish uchun iqtisodiy zarurat shakllangan. Shartnomalar sonining ortishi, bir kompaniyaga to'g'ri keladigan operatsion yuklamaning kuchayishi va sug'urta mukofotlari hajmining o'sishi xarajatlarni raqamli texnologiyalar orqali optimallashtirishni talab qilmoqda.

Sug'urta bozorida shartnomalar sonining ortishi, mijozlar murojaatlarining ko'payishi va da'volarni ko'rib chiqish jarayonlarining murakkablashuvi operatsion xarajatlar bosimini kuchaytiradi. Bunday sharoitda xarajatlarni oddiy qisqartirish emas, balki ularni texnologik jihatdan qayta tashkil etish muhim ahamiyat kasb etadi. InsurTech yechimlari aynan shu nuqtada sug'urta kompaniyalari uchun jarayonlarni avtomatlashtirish, qo'l mehnatini kamaytirish, ma'lumotlar oqimini integratsiyalash va xizmat ko'rsatish xarajatlarini nazorat qilish imkonini beradi. Shu bois operatsion xarajatlarni optimallashtirishda InsurTech texnologiyalarining ta'sir mexanizmini alohida model sifatida ko'rib chiqish maqsadga muvofiq.

1-rasmda InsurTech yechimlari operatsion xarajatlarni qisqartirishga bir bosqichli emas, balki ketma-ket bog'langan mexanizmlar orqali ta'sir ko'rsatishi aks ettirilgan. Dastlab raqamli polis savdolari, avtomatlashtirilgan anderryating, onlayn da'volarni ko'rib chiqish, elektron hujjat aylanishi va ma'lumotlar tahlili kabi texnologiyalar sug'urta kompaniyasining ichki jarayonlariga kiritiladi. Keyingi bosqichda ushbu texnologiyalar qo'l mehnatini kamaytirish, qayta ishlash va xatolarni qisqartirish, risklarni tezkor baholash, ma'lumotlar integratsiyasi va nazoratni kuchaytirish orqali xarajatlarni pasaytirish mexanizmlarini shakllantiradi.

Rasmda keltirilgan modellar operatsion xarajatlarni optimallashtirishni amaliy

baholash imkonini beradi. Jumladan, STP modeli sug'urta jarayonlarini inson aralashuvisiz to'g'ridan-to'g'ri qayta ishlashga xizmat qilsa, unit-cost modeli har bir shartnoma yoki da'vo bo'yicha xarajatni aniqlashga yordam beradi. Risk-based claims triage modeli da'volarni xavf darajasiga qarab saralashni, fraud scoring modeli esa firibgarlik ehtimolini baholashni ta'minlaydi. Paperless office va predictive analytics modellari esa hujjat aylanishi, vaqt sarfi va resurslardan foydalanish samaradorligini oshiradi.

Mazkur mexanizm natijasida mehnat xarajatlari, ma'muriy xarajatlar, da'volarni ko'rib chiqish xarajatlari, sotuv va xizmat ko'rsatish xarajatlari hamda nazorat va komplayens xarajatlarini qisqartirish imkoniyati yuzaga keladi. Yakuniy natijada bir shartnomaga to'g'ri keladigan operatsion xarajat pasayadi, xizmat ko'rsatish tezligi oshadi, to'lovlar ustidan nazorat kuchayadi va sug'urta kompaniyasining rentabelligi hamda moliyaviy barqarorligi yaxshilanadi. Demak, InsurTech yechimlari operatsion xarajatlarni oddiy tejash vositasi emas, balki sug'urta kompaniyasining biznes-jarayonlarini qayta loyihalash orqali moliyaviy samaradorlikni oshiruvchi boshqaruv modeli sifatida namoyon bo'ladi.

Xulosa va takliflar.

Olib borilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, sug'urta bozorida shartnomalar sonining ortishi, mijozlar murojaatlarining ko'payishi va da'volarni ko'rib chiqish jarayonlarining murakkablashuvi sug'urta kompaniyalarida operatsion xarajatlar bosimini kuchaytirmoqda. Bunday sharoitda xarajatlarni faqat qisqartirish emas, balki ularni raqamli texnologiyalar asosida qayta tashkil etish zarurati yuzaga kelmoqda. InsurTech yechimlari sug'urta kompaniyalarida polis sotuvlari, anderryating, da'volarni ko'rib chiqish, hujjat aylanishi, mijozlar bilan aloqa va risklarni baholash jarayonlarini

avtomatlashtirish orqali operatsion samaradorlikni oshirishga xizmat qiladi.

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, InsurTech texnologiyalari operatsion xarajatlarni optimallashtirishga bir nechta yo'nalishda ta'sir ko'rsatadi. Birinchidan, raqamli polis savdolari va elektron hujjat aylanishi qog'oz, ofis va agentlik xarajatlarini kamaytiradi. Ikkinchidan, avtomatlashtirilgan andarrayting qo'l mehnati va qayta ishlash xarajatlarini qisqartiradi. Uchinchidan, onlayn da'volarni ko'rib chiqish tizimlari da'volarni qayta ishlash muddatini qisqartirib, xizmat ko'rsatish tezligini oshiradi. To'rtinchidan, sun'iy intellekt asosida fraud monitoring va risk scoring modellari asossiz to'lovlar hamda firibgarlik bilan bog'liq yo'qotishlarni kamaytirishga imkon beradi. Beshinchidan, ma'lumotlar tahlili va CRM tizimlari mijozlar segmentatsiyasini takomillashtirib, sotuv va xizmat ko'rsatish xarajatlarini nazorat qilishga yordam beradi.

Maqola doirasida quyidagi takliflarni ilgari surish mumkin. Birinchidan, sug'urta kompaniyalarida InsurTech yechimlarini joriy etish alohida texnologik loyiha sifatida emas, balki operatsion xarajatlarni boshqarishning strategik modeli sifatida tashkil etilishi lozim. Bunda raqamli polis, avtomatlashtirilgan andarrayting, onlayn da'volar, elektron hujjat aylanishi va mijozlar ma'lumotlari yagona raqamli platforma doirasida integratsiya qilinishi maqsadga muvofiq.

Ikkinchidan, sug'urta kompaniyalarida bir shartnomaga to'g'ri keladigan operatsion xarajatni muntazam hisoblab borish amaliyotini joriy etish zarur. Ushbu ko'rsatkich sug'urta shartnomalari soni oshgan sharoitda xarajatar qanchalik samarali boshqarilayotganini baholash imkonini beradi. Shu asosda har bir mahsulot, filial, agentlik kanali yoki raqamli kanal bo'yicha unit-cost tahlilini yuritish operatsion xarajatlarni aniqroq nazorat qilishga xizmat qiladi.

Uchinchidan, da'volarni ko'rib chiqish jarayonida risk-based claims triage va fraud

scoring modellarini bosqichma-bosqich joriy etish maqsadga muvofiq. Bunda past riskli da'volar avtomatik qayta ishlanishi, yuqori riskli da'volar esa chuqur tekshiruvga yo'naltirilishi kerak. Bu yondashuv da'volarni ko'rib chiqish xarajatlarini kamaytirish bilan birga, to'lovlar ustidan nazoratni kuchaytiradi.

To'rtinchidan, sug'urta kompaniyalarida paperless office modelini keng joriy etish zarur. Elektron hujjat aylanishi, OCR texnologiyalari va raqamli imzo vositalaridan foydalanish hujjatlarni saqlash, qayta ishlash, tekshirish va tasdiqlash bilan bog'liq ma'muriy xarajatlarni qisqartirish imkonini beradi. Bu, ayniqsa, shartnomalar soni tez o'sayotgan sharoitda muhim ahamiyatga ega.

Beshinchidan, InsurTech loyihalarining samaradorligini baholash uchun maxsus KPI tizimini shakllantirish lozim. Ushbu tizimda raqamli kanallar orqali tuzilgan shartnomalar ulushi, bir shartnoma bo'yicha operatsion xarajat, da'voni ko'rib chiqish o'rtacha muddati, avtomatlashtirilgan jarayonlar ulushi, fraud aniqlash darajasi, mijozni jalb qilish xarajati va raqamli kanal rentabelligi kabi ko'rsatkichlar aks ettirilishi kerak.

Oltinchidan, regulyator, sug'urta kompaniyalari, banklar, IT kompaniyalari va fintex tashkilotlari o'rtasida raqamli hamkorlikni kuchaytirish zarur. Bunday hamkorlik elektron identifikatsiya, raqamli to'lovlar, ma'lumotlar almashinuvi, onlayn polislar va da'volarni avtomatik ko'rib chiqish jarayonlarini tezlashtiradi. Natijada sug'urta xizmatlarining tannarxi pasayib, mijozlar uchun qulaylik va kompaniyalar uchun operatsion samaradorlik ortadi.

Umuman olganda, InsurTech yechimlari sug'urta bozorida operatsion xarajatlarni optimallashtirishning zamonaviy va istiqbolli yo'nalishi hisoblanadi. Ushbu texnologiyalar jarayonlarni avtomatlashtirish, vaqt va resurslarni tejash, risklarni aniq baholash, da'volarni samarali boshqarish va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish orqali sug'urta kompaniyalarining moliyaviy

barqarorligi hamda raqobatbardoshligini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Grand View Research. *Global Insurtech Market Size & Outlook, 2023–2030*. – 2023.
2. McKinsey & Company. *Insurance 2030: The Impact of AI on the Future of Insurance*. – 2023.
3. Gama S.M., Phahlane M., Malungana L. *A digitalisation model for operational efficiency of operations in the insurance industry // South African Journal of Information Management*. – 2025. – Vol. 27, No. 1. – P. 1–10.
4. Khayatbashi S., Sjöling V., Granåker A., Jalali A. *AI-Enhanced Business Process Automation: A Case Study in the Insurance Domain Using Object-Centric Process Mining // Lecture Notes in Business Information Processing*. – 2025. – P. 3–18.
5. Neupane R.L., Bonnah E., Bhusal B., Neupane K., Hoque K.A., Calyam P. *Formal Verification for Blockchain-based Insurance Claims Processing // IEEE Network Operations and Management Symposium (NOMS 2024)*. – IEEE, 2024. – P. 1–5.
6. Lindskog F., Wüthrich M.V. *Claims Processing and Costs under Capacity Constraints // arXiv*. – 2024. – P. 1–33.
7. Quan Z., Hu C., Dong P., Valdez E.A. *Improving Business Insurance Loss Models by Leveraging InsurTech Innovation // North American Actuarial Journal*. – 2025. – Vol. 29, No. 2. – P. 247–274.
8. Malifete L., Mushavhanamadi K., Adekunle S., Aigbavboa C. *Digital Transformation in the Insurance Industry: Challenges and Strategic Insights // Risks*. – 2026. – Vol. 14, No. 5. – P. 1–29.
9. Sosa I., Sosa S. *Building an InsurTech Ecosystem Within the Insurance Industry // Risks*. – 2025. – Vol. 13, No. 6. – Article 108.
10. Atanasious M.M.H. et al. *An Insurtech Platform to Support Claim Management // Electronics*. – 2024. – Vol. 13, No. 22. – Article 4333.
11. O'zbekiston Respublikasi Istiqbolli loyihalar milliy agentligi – <https://napp.uz>