

## СУҒУРТА СОҲАСИДА ЯНГИ ИННОВАЦИОН ТЕХНОЛОГИЯЛАР

*Сагдиев Равшан Сайфуллаевич*

*Мустақил тадқиқотчи*

**Аннотация:** Суғурта инфратузилмасига замонавий рақамли технологияларни жорий этиш орқали суғурта бизнесини ташкил этиш муҳим аҳамият касб этади. Суғурта бизнес жараёнларига рақамли технологияларни интеграциялашуви, суғурта даъволарини ҳал қилиш жараёнини муваффақиятли рақамли трансформациялаш элементлари, фронт ва бэк-офис жараёнларини рақамлаштириш, миждозлар билан ўзаро муносабатларнинг инновацион усулларини таъминлаш бу борадаги ассосий йўналишларни белгилаб беради.

**Калит сўзлар:** суғурта соҳасини рақамлаштириш, суғурта зарарлари ва даъволарини ҳал қилиш, янги информацион инновациялар, миждозлар билан муносабатларга киришишнинг замонавий усуллари.

Замонавий технологиялар биринчи навбатда, интернет, рақамли экотизим, мобил ва ижтимоий платформалар соҳасидаги туб ўзгаришлар миждозларнинг хоҳиш-истаклари, уларнинг хатта-ҳаракатлари ва қароралар қабул қилишига сезиларли ўзгаришлар олиб келди. Сўнгги ўн йилликда рақамли технологияларнинг жадал ривожланиши туфайли истеъмолчилар ўзлари учун яхши имкониятларга эга бўлдилар, улар катта ҳажмдаги маълумотлардан фойдаланишни, ўзларининг хоҳиш ва истаклари учун зарур бўлган эҳтиёжларни мустақил равишда топиш ва қондиришни ўрганиб олдилар. Истеъмолчиларнинг хатти-ҳаракатларининг ўзгаришига жавобан, хизмат кўрсатувчи провайдерлар катта маълумотларни тўплаш ва қайта ишлаш учун янги технологияларни жадаллик билан жорий қилмоқдалар, бу эса улар истеъмолчиларнинг хулқ-атворини яхшироқ тушинишга ва ўз мавқейларини тиклаб олиб ишконини

бермоқда. Сотувчиларнинг стратегияси ўзгармоқда, фаолроқ компаниялар мижозни сотиб олиш тўғрисидаги қарорини ўзгартиришга ҳаракат қилишмоқдалар. Суғурта соҳаси учун рискларни ва уларнинг тақсимланишини ўрганиш муҳим аҳамиятга эга бўлиб, суғуртани рақамлаштиришнинг иқтисодий оқибатларини ўрганишдан аввал бизнес ва аҳоли учун энг долзарб бўлган янги замонавий рискларни ўрганиш зарурлигини таъминлайди. Узоқ вақт давомида суғурта мутлақо консерватив соҳа ҳисобланар эди, унда ўзгаришлар ва янгиликлар фақат суғурта ҳимоясининг одатий турларининг устки қисми этикеткаси ўзгариши ёки алмаштирилиши билан боғлиқ ҳисобланарди. Кўринишидан, оддий ва тушунарли суғурта механизмига кўп асрлик соҳада ўзгартириш мумкин бўлган бошқа нарсани уйлаб топиш қийиндай туюларди. Бироқ, замонавий воқеяликлар шундан иборат бўлдики, суғурта соҳасининг имкониятлари, агар сиз мижозларнинг янги эҳтиёжларига ва янги бизнес технологияларга мослаша оладиган инновацион ғояларни қидириб топиш ва жорий этиш билан шуғуланмасангиз ташқи қийинчиликларга дуч келишингиз мумкин. Замонавий иқтисодий маконда яшаб қолиш консерватив бўлишдан кўра муҳим бўлиб бормоқда. Ишонч билан айта оламизки, айнан суғурта соҳасида фойдаланилмаган салоҳият мавжуд бўлиб, унинг рўёбга чиқиши нафақат иқтисодий инқирозларга бардош бериш, балки иш юритиш жараёнлари ва мижозларга хизмат кўрсатишнинг янги сифат даражасига эришиш имконини беради. Жаҳон суғурта бозори аҳолининг суғурта тўғрисидаги тасаввурини тубдан ўзгартириувчи ва уни қўллашга қўлай, ҳамёнбоплиги уни молиявий воситага айлантириш имконини берувчи муваффақиятли инновацион ғояларни амалга ошириш мисолларини намойиш эрмоқда. Рақамлаштириш томонлар ўртасида маълумотларни узатиш уларнинг ишочлигини оширади, бу эса даъволарни ҳал қилиш самарадорлигини ошириши ва бунга сарфланадиган харажатни камайтириши мумкин. Суғурта компаниясининг ички операцион жараёнларида кичик ўзгаришларнинг зарурий шарти даъволарни ҳал қилиш ва маълумотларни тўплашнинг ҳар бир босқичини рақамлаштириш даражасини

оширишдан иборатдир. Келажакда умумий суғурта соҳаларида даъволарни рақамли ҳал қилишнинг идеал жараёни қўйидагича кўриниш олиши керак бўлади: суғурта ҳодисаси содир бўлгандан сўнг, суғурталанган шахс бу ҳолат бўйича суғурта компаниясига ижтимоий тармоқлардаги akkaунти, сенсорлар ёрдамида ёки телефон орқали хабар бериши мумкин бўлади. Белгиланган тартибда маълумотлар олингандан сўнг суғурта компанияси биринчи навбатда миждознинг ташқи ва ички маълумотларида фирибгарлик бўйича текширувлар ўтказди, ундан кейин эса катта маълумотлар ва сунъий интелектдан фойдаланиб зарарни баҳолайди, миждозга хизмат кўрсатиш ҳамда тўловни тўлаш лойиҳалари ишлаб чиқилади [1].

Суғуртада замонавий технологияларни жорий этишда қўйидагиларни таъкидлайдилар, суғурта фаолиятини интернетлаштириш суғурта компанияларида қўйидаги йўналишларида амалга оширилади:

- суғурта маҳсулотларини онлайн сотиш;
- интернет орқали суғуртада даъволарини ҳал қилиш;
- интернет орқали суғурталанувчилар тўғрисидаги маълумотларни тўплаш

[2].

Дунёнинг етакчи суғурта компанияларида даъволарни ҳал қилиш жараёни миждознинг end-to-end customer journey (даъволарни тўғридан-тўғри ҳал қилиш) бўйича қўрилган. Шу билан бирга у қўйидаги таркибий қисмлардан ташкил топади:

– рақамли технологиялардан фойдаланган ҳолда йўқотишларни (масдан суғурта фирибгарлиги) олидини олиш;

– суғурта ҳодисаси тўғрисида бирламчи хабарномани рақамлаштириш (месенжерлар, мобил иловалар, суғурта компанияларининг расмий veb-сайтидан фойдаланган ҳолда);

– суғурта ҳодисалари юзага келганлиги тўғрисидаги аризаларни кўриб чиқиш жараёнини автоматлаштириш;

– рақамли жараёнлар ва алгоритмлар ёрдамида зарар миқдорларини баҳолаш;

– суғурта тўловларини жараёнини рақамлаштириш [3].

Суғурта бозорининг кейинги трансформацияси кўпроқ даражада суғурта маҳсулотларини сотиб олиш ва суғурта даъволарини ҳал қилиш бўйича шахсийлаштирилган таклифларни тақдим этишга қаратилган рақамли хизматларни фаоллаштириш билан боғлиқ бўлади, бунда блокчейн технологиялари (blockchain), Big Data “катта рақамлар”, интернет нарсалари ва TELE технологиялардан кенг фойдаланилади [4].

Суғурта соҳаси рақамли иқтисодиёт шароитида туб ўзгаришларни бошидан кечирмоқда. Мижозлар рақамли технологиялар каналларидан фойдаланган ҳолда автомобилларни ёқиб учуриш, ақлли уйлар ва сунъий интелект каби технологиялардан фойлананиши оқибатида маълумотлар ва таҳлилларга асосланган маҳсулотлар даврини бошлаб берди. Суғурта компаниялари суғурта полисларини сотиш ёки даъво аризаларини кўриб чиқиш учун мижозларга қулай, тез ва содда бўлиши учун чат-ботлар каби рақамли иловалардан фойдаланишни жорий этишмоқда, масалан: АҚШда “Lemonade”, Лотин Америкасида “Youse” ёки Европадаги “Nexible” шулар жумласидандир. Бундай ёндашув анъанавий методлардан фойдаланиладиган суғурта компанияларига қараганда анча қулайдир.

Суғурта компаниялари рақамли технологиялари ўз фаолиятига жорий этиш учун доимий равишда тезкор ҳаракатларни амалга ошириши керак бўлади. Умумий суғурта соҳасида суғурта операцияларини амалга оширишда даъволарни кўриб чиқиш жараёнларини автоматлаштириш катта салоҳиятга ва суғурта компаниялари олдида кенг имкониятларни очиб бермоқда. Рақамлаштириш имкониятларини тўғри баҳолашда умумий суғурта соҳасида даъволарни ҳал қилишда мижозларга йўналтирилган рақамли компанияга айлантириш керак бўлади. У ўз навбатида даъволарни учта асосий йўналиш бўйича яхшилашга: мижозларга сифатли хизмат кўрсатиш, самарадорлик ва натижадорликни яхшилашга имкон беради. Даъво

ишларини рақамлаштиришдан асосий мақсад юқоридаги учта асосий йўналиш бўйича иш фаолиятини сезиларли даражада яхшилашга ва мос равишда ҳар томонлама фойда келтириши мумкин. Даъволарни рақамли қайта ишлаш мижозларга йўналтирилган хизмат кўрсатишни доимий равишда эътиборда бўлишини таъминлаб туради. Суғурта компаниялари мижозларга йўналтирилган фаолиятини ўзининг асосий мақсадига айлантириши ва улар оқибатида келиб чиқадиган иқтисодий муносабатларни тўғри баҳолаб бориши керак бўлади. Натижали таъсир қилиш учун суғурта компанияларининг даъволарни кўриб чиқиш бўлимлари биринчи навбатда иш жараёнларини рақамлаштиришни таклиф қилиши ва ўрта истиқболда уларни ривожлантириб бориши муҳим аҳамият касб этади. Қўйида биз суғуртада даъво ишларни тўғри ташкил этиш, рақамлаштириш жараёнини жорий этиш ва бошқариш учун зарур бўлган асосий ташкил этувчи омилларни таҳлил қиламиз.

*Даъво ишларини самарали рақамлаштириши омиллари.* Даъво ишларини муваффақиятли рақамли трансформацияси юқори даражадаги мажбуриятни ва мижознинг даъво сифатини охиригача рақамлаштиришни белгиловчи янги самарали, фойдали таклифини ишлаб чиқишдан бошланади. Мижозга қаратилган инновацион йўлни танлаш учта асосий йўналиш орқали эришиш мумкин, булар сунъий интелект ва рақамли технологиялар, суғуртада даъволарни кўриб чиқиш ва ҳал қилиш экотизимининг рақамли интеграцияси ҳамда тубдан янгиланган рақамли бизнес жараён модели орқали эришиш мумкин. Буларнинг ҳаммаси биргаликда башқарув талабларидан келиб чиққан ҳолда даъво ишларини яхшилаш борасида стратегия ишлаб чиқишда ва унинг бажарилишида самарали воситаларни қўллаш имкониятини беради. Мижозлар билан рақамли муносабатлар нафақат даъволар билан ишловчи ходимлар томонидан анъанавий равишда қабул қилинадиган сунъий интелектга асосланган қарорларни автоматлаштиришни, балки реал вақт тизимида мижозлар билан муносабатларга киришни таъминловчи рақамли IT тизимни талаб қилади. Сунъий интелект мижозлар билан идеал тарзда ишлашсада,

даъво тизимларини бошқаришнинг рақамлаштирилиши орқали эса мижозларга асосланган фаолият олиб боришда катта наф келтириши мумкин.

*Даъволарни ҳал қилиш тизимининг рақамли интеграцияси.* Даъволар юзага келган тақдирда, рақобатбордош устунлик ва мижозларга эгалик қилиш учун суғурта компаниялари мижозларнинг даъво аризалари жараёнларини, шу жумладан учунчи шахслар иштирокидаги даъволарни ҳам бошқаришлари талаб этилади. Масалан, Германия даъволарни бошқариш “Control Expert” провайдери суғурта компаниялари ва таъмирлаш устахоналари, меҳмонхоналар, касалхоналар ва бошқа бозор иштирокчилари билан даъво аризаларни ҳал қилишдаги ҳисоб китобларни назорат қилиш ва тўғри ҳисобларни амалга оширилганлигини бошқариш учун рақамли интеграциясини таъминламоқда. Тўлақонли интеграциялашган рақамли тизимни тақдим этиш орқали суғурта компаниялари даъво юзага келганда мижозлар билан алоқа қилишнинг ягона хизмат кўрсатувчисига айланиши мумкин.

Бундай таклифларни самарали ташкил этиш ва хизмат кўрсатишнинг ягона тизимига айланиши учун суғурта компаниялари бозорнинг бошқа ўйинчилари билан ҳар қандай катталиқдаги даъволарни ҳал қилиш тизимига рақамли интеграциясини таъминлашлари керак бўлади. Бундан ташқари, ягона рақамли тизим томонлар ўртасидаги ўзаро ҳамкорлик самарадорлигини сезиларли даражада ошириши ва мижозларнинг даъволарини кўриб чиқишни ва улар бўйича ҳолисона қарор чиқаришлари учун асос бўлади. Рақамли интеграциянинг бундай тури ҳозирда камдан-кам учрайди, бунда хизматни таклиф этувчилар ўз мижозлари учун мавжуд тизимларнинг энг яхши имкониятларидан фойдаланган ҳолда уларнинг тақдим этувчисига айланиши мумкин бўлади. Ушбу янгиланаётган жараён муҳим янгиликларни англатиши мумкинлиги сабабли, муваффақият компаниянинг барча бизнес жараёнларига рақамли ишлаш усулини чуқур интеграциялашувига боғлиқ бўлади. Масалан Allianz глобал рақамли платформани ўзининг халқаро операцияларида даъволарни кўриб чиқиш ечимларини ишлаб чиқиш каби рақамли

лойиҳалар орқали ўзгаришларни амалга ошириш учун рақамли операторлар марказларини ишга туширди. Даъволарни кўриб чиқиш функциясини тез ва қатъий равишда ўзгартирадиган суғурта компаниялари маълумотларни қайта ишлаш самарадорлиги ва аниқлигини оширган ҳолда мижозларнинг янги ва турли туман талабларини қондиришга қодир бўлиб борадилар.

Ўзбекистонда суғурта соҳасининг ривожланиши кўпроқ суғуртанинг туб иқтисодий моҳиятига таъсир қилмайдиган янги рақамли иқтисодий ва молиявий технологияларни жорий этишга боғлиқдир, буни олиб борган тадқиқотларимиз яққол кўрсатиб турибти. Суғурта фаолиятига рақамли технологияларни қўллаш қўйидаги ижобий ҳолатларга олиб келиши таъбиийдир, яъни:

- суғурта фаолияти самарадорлиги ва рентабеллиги ошади;
- ўзаро ва тижорат суғуртасининг интервенцияси амалга ошади (P2P-суғурта);
- суғурта муносабатларининг ижтимоийлашуви кучая боради;
- янги суғурта хизматлари ва маҳсулотлари пайдо бўлади;
- суғурта соҳасида меҳнат муносабатлари ўзгаради (суғурта воситачилари, компаниянинг қўйи ва ўрта буғин ходимларининг иш жараёнлари автоматлаштирилади).

Суғурта компанияларининг рақамли ва инновацион фаолияти суғурта бизнесининг мижозга йўналтирилган моделига ўтишини, суғурта бизнес жараёнларининг интеграциялашуви, янги маҳсулотларнинг жорий этилиши, суғурта маҳсулотларини тақдим этиш ва зарарларни қоплашда рақамли технологиялар ҳамда янги каналларни қўлланилиши назарда тутади.

**Адабиётлар/Литература/Reference:**

1. Чжан Сьюань. (2020) Экология цифровизации: будущее страховой отрасли Китая. «ИННОВАЦИИ И ИНВЕСТИЦИИ». № 10. 2020 57-61 стр.
2. Цыганов А.А., Брызгалов Д.В. (2018) Цифровизация страхового рынка: задачи, проблемы и перспективы. ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ. № 2/2018 111-120 стр.
3. Сплетугов Ю.А. (2020) Информационные технологии на российском страховом рынке: возможности развития // Финансовый журнал. Т. 12. № 1. С. 105–116. DOI: 10.31107/2075-1990-2020-1-105-116.
4. Аксютин С.В. (2020) Трансформация страхования: инновационные продукты и технологии // Экономика, предпринимательство и право. – 2020. – Том 10. – № 2. – С. 395-410. doi: 10.18334/ep.10.2.100463