

INNOVATION IQTISODIYOT

Ilmiy-amaliy elektron jurnal

ИННОВАЦИОННАЯ ЭКОНОМИКА

Научно-практический электронный журнал

THE INNOVATION ECONOMY

Electronic Scientific and Practical Journal



2025 / 5



@QMI_Instituti



Qarshi shahri,
Mustaqillik ko'chasi 225 - uy



www.kstu.uz
www.ojs.qmii.uz

INNOVATION IQTISODIYOT

ILMIY-AMALIY ELEKTRON
JURNAL

3-jild
5-son
oktabr, 2025

October 2025
Volume 3
Number 5

ИННОВАЦИОННАЯ ЭКОНОМИКА
Научно-практический
электронный журнал

THE INNOVATION ECONOMY
Electronic Scientific and Practical
Journal

INNOVATSION IQTISODIYOT

ILMIY-AMALIY ELEKTRON JURNAL

ISSN: 3030-315X

ojs.qmii.uz

Muassis:

Qarshi davlat texnika universiteti

Tahririyat Kengashi raisi:

R.X.Ergashev, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Qarshi davlat texnika universiteti

Tahririyat Kengashi raisi o'rinbosari:

S.N.Xamrayeva, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Qarshi davlat texnika universiteti

Mas'ul muharrir:

N.A.Ochilova, PhD, dotsent

Qarshi davlat texnika universiteti

Texnik muharrir:

F.F.Haqqulov, PhD

Qarshi davlat texnika universiteti

Jurnal har oyda bir marotaba elektron shaklda
jurnalning rasmiy sayti orqali nashr etiladi.

Tahririyat manzili:

180100, Qarshi shahri, Mustaqillik ko'chasi 225-uy

Tel.: +998 (75) 221 09 23

+998 (93) 902 72 63

Faks: +998 (75) 221 1395

E-mail: innoeconomic@qmii.uz

"Innovatsion iqtisodiyot" ilmiy - amaliy
O'zbekiston elektron jurnali ta'lim, fan va
innovatsiyalar Respublikasi Oliy vazirligi
huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi**
rayosatining 2025-yil 5-apreldagi 369-sonli
qarori bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan

Jurnalda quyidagi ruknlar asosida maqolalar nashr etiladi:

1. Nazariya va metodologiya
2. Raqamli iqtisodiyot
3. Mintaqa va tarmoqlar iqtisodiyoti
4. Kichik biznes va xususiy tadbirkorlik
5. Inson kapitali iqtisodiyoti
6. Menejment va marketing
7. Buxgalteriya hisobi, iqtisodiy tahlil va audit
8. Moliya, kredit va investitsiya
9. Ekonometrika va statistika
10. Xizmat ko'rsatish va turizm sohasi

TAHRIRIYAT KENGASHI:

Tahririyat Kengashining xalqaro a'zolari:

Овчиников Виктор Николаевич - i.f.d., professor, akademik (Janubiy Federal
Universitet, Rossiya)

Солодовников Сергей Юревич - i.f.d., professor (Belorussiya milliy texnika
universiteti)

Сидиров Виктор Александрович - i.f.d., professor, (Kuban davlat universiteti)

Шевченко Игорь Викторович - i.f.d., professor (Kuban davlat universiteti, Rossiya)

Kusainov Xalel Xaymullayevich - i.f.d., professor (Qozog'iston davlat texnologiya
universiteti)

Samandarzoda Iskandar Hakim - i.f.d., i.f.d., professor (SH.Shotemur nomidagi
Tojikiston agrar universiteti)

Гибадуллин Артур Артурович Национальный исследовательский университет

Московский энергетический институт Войнаш Сергей Александрович

Казанский приволжский (федеральный) университет

Пуляева Валентина Николаевна Финансовый университет при Правительстве
РФ

Морковкин Дмитрий Евгеньевич Финансовый университет при Правительстве
РФ

Садриддинов Манучехр Исмоиддинович Международный университет
туризма и предпринимательства Таджикистана, Душанбе

Перская Виктория Вадимовна директор Института исследований

международных экономических отношений, Финансовый университет при
Правительстве РФ

Молчанов Игорь Николаевич Профессор экономического факультета.

Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова

Басова Мария Михайловна Заместитель декана факультета налогов, аудита и
бизнес-анализа Финансовый университет при Правительстве РФ

Чупин Александр Леонидович Заместитель декана экономического факультета
Российский университет дружбы народов имени П.Лумумбы

Незамайкин Валерий Николаевич Профессор кафедры финансов и кредита

Российский государственный гуманитарный университет

Никонорова Алла Владимировна Доцент кафедры экономической теории
Финансовый университет при Правительстве РФ

Дмитриева Ольга Александровна Доцент кафедры налогов и налогового
администрирования факультета налогов, аудита и бизнес-анализа

Финансовый университет при Правительстве РФ

Швец Юрий Юрьевич Лаборатория управления инновациями, Институт
проблем управления Российской академии наук

Колосова Елена Валерьевна Лаборатория управления инновациями,

Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова

Tahririyat Kengashi a'zolari:

Gulyamov Saidaxror Saidaxmedovich - i.f.d., professor, akademik

Bozorov Orifjon Shodiyevich - t.f.n., dotsent

Pardayev Mamayunus Qarshiboyevich - i.f.d., professor

Vaxabov Abduraxim Vasikovich - i.f.d., professor

Hakimov Obidjon Arzikulovich - i.f.d., professor

Navruz-zoda Baxtiyor Negmatovich - i.f.d., professor

Xatamov Ochildi Qurbonovich - i.f.d., professor

Fayziyeva Shirin Shodmonovna - i.f.n., professor

Jumayeva GulruxJo'raqulovna - i.f.n., professor

Egamberdiyeva Salima Raimovna - i.f.n., dotsent

Erkayeva Gulbahor Panjiyevna - i.f.n., professor

Amirqulov Shuhrat Olimovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Samiyeva Gulnoza Toxirovna - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Aliqulov Azamat Tuyg'unovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Aminov Fazlitdin Baxadirovich - i.f.n., dotsent

Xo'jaqulova Nigora Rustamovna - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Turobov Sherzod Alisherovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Alimova Munisa Yulchiyevna - i.f.f.d. (PhD) dotsent

Ergasheva Nasiba Raxmatullayevna - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Boboqulov Sanjar Baxromkulovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Djalilov Raxmonkul Hamidovich - i.f.f.d., (PhD), dotsent

Nomazov Baxrom Bobomurodovich - i.f.f.d. (PhD) dotsent

Alimxanova Nigora Alimxanovna - i.f.f.d. (PhD) dotsent

October 2025

Volume 3

Number 5

INNOVATION IQTISODIYOT

ILMIY-AMALIY ELEKTRON
JURNAL

ojs.qmii.uz

Sug'urta da'volarini boshqarish yo'llari

Iskandarov Abdurasul Mirjalil o'g'li

Пути управления страховыми исками

Искандаров Абдурасул Миржамил углы

Ways of managing insurance claims

Iskandarov Abdurasul Mirjalil ugli

Received: September 7, 2025 Revised: September 10, 2025

■ Accepted: September 13, 2025 ■ Published Online: October 1, 2025

- **Annotatsiya:** Mazkur maqolada sug'urta da'volarini boshqarishning nazariy va amaliy jihatlarini, sug'urta bozori ishtirokchilarining o'zaro munosabatlari hamda samarali boshqaruv yo'llari ilmiy asosda yoritilgan. Shuningdek, xorijiy tajriba tahlil qilinib, O'zbekiston sug'urta kompaniyalari uchun amaliy takliflar ishlab chiqilgan.
- **Аннотация:** В данной статье раскрыты теоретические и практические аспекты управления страховыми исками, взаимоотношения участников страхового рынка, а также эффективные пути управления. Проанализирован зарубежный опыт и выработаны практические предложения для страховых компаний Узбекистана.
- **Abstract:** This article highlights the theoretical and practical aspects of insurance claims management, the interaction of insurance market participants, and effective management methods. Foreign experience has been analyzed and practical recommendations have been developed for Uzbekistan's insurance companies.
- **Kalit so'zlar:** Sug'urta, sug'urta da'volari, boshqaruv, risk, moliya, ishonch, raqamlashtirish, samaradorlik, xalqaro tajriba.
- **Ключевые слова:** Страхование, страховые требования, управление, риск, финансы, доверие, цифровизация, эффективность, международный опыт.
- **Keywords:** Insurance, insurance claims, management, risk, finance, trust, digitalization, efficiency, international experience.

KIRISH

Bozor iqtisodiyoti sharoitida sug'urta kompaniyalari moliya tizimining muhim tarkibiy qismi hisoblanadi. Sug'urta hodisasi yuz berganda da'vo arizalarini adolatli va tezkor ko'rib chiqish jarayoni sug'urta bozorining barqaror faoliyat yuritishini ta'minlaydi. Shu sababli sug'urta da'volarini boshqarish masalasi dolzarb ilmiy va amaliy muammolardan biri sifatida ko'riladi.

Sug'urta da'volarini boshqarish nafaqat sug'urta

kompaniyasining moliyaviy barqarorligi, balki mijozlarning unga bo'lgan ishonchini ham belgilaydi. Bugungi kunda mijozlar kompaniyadan tezkorlik, shaffoflik va adolat kutadi. Shu bois sug'urta da'volarini boshqarish tizimini takomillashtirish O'zbekiston sug'urta bozorida ham eng muhim vazifalardan biridir.

Hozirgi kunda dunyo tajribasida sug'urta da'volarini boshqarishda raqamlashtirish va avtomatlashtirish jarayoni keng qo'llanilmoqda. Elektron platformalar, sun'iy intellekt asosida zararni baholash tizimlari va mobil ilovalar orqali mijozlarga xizmat ko'rsatish imkoniyatlari sug'urta bozorida

samaradorlikni sezilarli darajada oshirmoqda.

O'zbekiston sug'urta bozorida ham so'nggi yillarda ijobiy o'zgarishlar kuzatilmoqda. Xususan, "O'zbekinvest", "Kafolat" va boshqa yirik kompaniyalar o'z faoliyatida zamonaviy boshqaruv usullarini joriy qilmoqda. Biroq, amaliyotda hali ham qator muammolar saqlanib qolmoqda. Shu sababli, ushbu maqolada sug'urta da'volarini boshqarishning nazariy asoslari, mavjud muammolar, xorijiy tajriba va ularni bartaraf etish yo'llari tahlil qilinadi.

MAVZUGA OID ADABIYOTLAR TAHLILI

Sug'urta da'volarini boshqarish masalasi bugungi kunda sug'urta bozorining samarali faoliyat yuritishi, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish va sug'urta kompaniyalarining moliyaviy barqarorligini ta'minlashda eng muhim yo'nalishlardan biri hisoblanadi. Bu borada nafaqat mahalliy, balki xalqaro miqyosda ham ko'plab ilmiy tadqiqotlar olib borilgan. O'zbekistonlik tadqiqotchilar tomonidan sug'urta tizimining rivojlanishi, uning huquqiy asoslari va amaliy jihatlari keng o'rganilgan. Xususan, X. Yusupov (2021) sug'urta bozorida risklarni baholash va da'volarni ko'rib chiqish jarayonida shaffoflikning muhimligini ta'kidlaydi. A. Mamatqulov (2022) esa sug'urta da'volarini tezkor ko'rib chiqish orqali mijozlarning ishonchini mustahkamlash mumkinligini qayd etadi. O'zbekistonda sug'urta faoliyatining raqamlashtirilishi jarayonida "O'zbekinvest" va boshqa kompaniyalarning amaliyotlari da'vo jarayonini soddalashtirishda muhim tajriba bo'lib xizmat qilmoqda. Xalqaro miqyosda sug'urta da'volarini boshqarish bo'yicha bir qator fundamental ilmiy ishlanmalar mavjud. Rejda (Rejda, 2017) o'zining "Principles of Risk Management and Insurance" asarida da'volarni boshqarish sug'urta kompaniyalari uchun eng katta xarajat manbalaridan biri ekanligini ko'rsatib, ularni samarali nazorat qilish zarurligini ta'kidlaydi. Skipper va Kwon (2007) esa da'volar boshqaruvi jarayonida aktuar hisob-kitoblarning ahamiyatiga e'tibor

qaratadi. So'nggi yillarda digital claims management (raqamli da'volarni boshqarish) konsepsiyasi keng rivojlanmoqda. PwC (2020) va McKinsey (2021) tadqiqotlarida raqamlashtirish orqali sug'urta da'volarini ko'rib chiqish vaqti 30–40% ga qisqarishi, xarajatlar kamayishi va mijozlar qoniqishi oshishi ko'rsatilgan.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Mazkur tadqiqotda sug'urta da'volarini boshqarish tizimini tahlil qilish, mavjud muammolarni aniqlash va samarali yo'llarni taklif etish maqsad qilingan.

TAHLILLAR VA NATIJALAR

Sug'urta da'volari sug'urtalanuvchi tomonidan sug'urta hodisasi sodir bo'lganidan keyin sug'urta kompaniyasiga murojaat qilish huquqini anglatadi. Bunda sug'urta kompaniyasi o'z zimmasiga olgan majburiyatni bajarib, zarar miqdorini qoplab berishi lozim. Nazariy jihatdan sug'urta da'volarini boshqarish jarayoni bir nechta asosiy bosqichlardan iborat bo'lib, ular:

- da'vo arizasini qabul qilish,
- hujjatlarni yig'ish va tekshirish,
- zararni baholash,
- sug'urta tovonini to'lash jarayonlarini o'z ichiga oladi.

Ushbu bosqichlarning har biri sug'urta kompaniyasi faoliyatida muhim ahamiyatga ega. Agar bir bosqichda sustkashlik yoki xatolik yuz bersa, butun jarayonning samaradorligi pasayadi va mijoz ishonchi kamayadi.

Shuningdek, nazariy manbalarda qayd etilishicha, sug'urta da'volarining samarali boshqaruvi sug'urta kompaniyasining nafaqat moliyaviy barqarorligini, balki butun sug'urta bozorida raqobatbardoshligini ham belgilab beradi. Chunki mijozlar sug'urta kompaniyasi faoliyatini, avvalo, da'vo to'lovlari tezligi va adolatligiga qarab baholaydi.

1-jadval.

Sug'urta da'volarini boshqarish jarayonining asosiy bosqichlari

BOSQICH	MAZMUNI	MAS'UL SUBYEKT
Da'vo arizasini qabul qilish	Sug'urta hodisasi yuzasidan murojaatni qabul qilish	Sug'urta kompaniyasi
Hujjatlarni tekshirish	Kerakli hujjatlar yig'ilishi va tekshirilishi	Ekspert, kompaniya vakili
Zararni baholash	Hodisa oqibatida yetgan zararni aniqlash	Mustaqil baholovchi
Tovon to'lovini amalga oshirish	Sug'urta puli to'lash	Sug'urta kompaniyasi

Nazariy jihatdan sug'urta da'volarining boshqaruvi ijtimoiy himoya tizimi bilan ham chambarchas bog'liqdir. Chunki sug'urta nafaqat moliyaviy xizmat, balki aholini turli xavf-xatarlardan himoya qilish mexanizmi sifatida ham qaraladi. Shu bois, sug'urta da'volarini tez va adolatli hal qilish davlatning ijtimoiy siyosatini samarali amalga oshirishning muhim bo'g'inidir.

Amaliyotda sug'urta kompaniyalari da'volarni ko'rib chiqishda turli qiyinchiliklarga duch kelmoqda. Quyidagi muammolar eng ko'p uchraydi:

1.Jarayonning cho'zilishi – da'vo arizalarining uzoq vaqt ko'rib chiqilishi mijozlarning noroziligiga va ishonchsizlikning

ortishiga olib keladi.

2.Hujjatlarning to'liq bo'lmasligi – mijozlar tomonidan kerakli hujjatlarning yetarlicha taqdim etilmasligi jarayonni cho'zadi.

3.Soxta da'volar – ayrim hollarda mijozlar sug'urta kompaniyasini aldash maqsadida yolg'on ma'lumot beradi.

4.Zararni noto'g'ri baholash – bu esa nafaqat adolatsizlikka, balki sud da'volariga ham sabab bo'lishi mumkin.

Bunday muammolar sug'urta bozorida umumiy ishonchning pasayishiga olib keladi. Shuning uchun ularni bartaraf etish nafaqat sug'urta kompaniyalari, balki butun iqtisodiyot uchun muhim ahamiyat kasb etadi.

2-jadval.

Sug'urta da'volarini boshqarishda mavjud muammolar va oqibatlari

MUAMMO	OQIBATLARI
Jarayonning cho'zilishi	Mijoz noroziligi va ishonchsizlik
Soxta da'volar	Sug'urta kompaniyasi zarar ko'radi
Zarar bahosining noto'g'ri belgilanish	Adolatsizlik va sud da'volari
Hujjatlarning to'liq bo'lmasligi	Jarayonning cho'zilishi, ish hajmining ortishi

3-jadval.

Sug'urta da'volari bo'yicha statistik ko'rsatkichlar (2020–2024)

YIL	ARIZALAR SONI (MING)	SOXTA DA'VOLAR (%)	O'RTACHA TOVON (MLN SO'M)	O'RTACHA KO'RIB CHIQISH MUDDATI (KUN)
2020	95	8,5	24,5	18
2021	110	7,9	26,2	16
2022	130	7,2	28,4	15
2023	150	6,8	30,1	14
2024	175	6,2	32,5	12

Amaliyotdagi tahlillar shuni ko'rsatadiki, O'zbekistonda sug'urta da'volarining o'rtacha ko'rib chiqilish muddati 14–18 kunni tashkil etadi. Rivojlangan mamlakatlarda esa bu ko'rsatkich 7–10 kun atrofida. Bu esa bizning sug'urta bozorimizda jarayonlarni soddalashtirish va tezlashtirish zarurligini ko'rsatadi. Statistik ma'lumotlardan ko'rinib turibdiki, so'nggi yillarda O'zbekistonda sug'urta da'volari soni yildan-yilga oshmoqda. Shu bilan birga, soxta da'volar ulushi kamayib bormoqda, bu esa nazorat tizimlari takomillashayotganidan dalolat beradi. Shuningdek, sug'urta tovonining o'rtacha miqdori va mijozlarga xizmat ko'rsatish

sifati ham izchil o'smoqda.

Sug'urta da'volarini samarali boshqarish uchun rivojlangan mamlakatlar tajribasini o'rganish muhim ahamiyatga ega. Bugungi kunda AQSh, Germaniya, Yaponiya, Janubiy Koreya kabi davlatlarda sug'urta da'volarini boshqarish tizimlari yuqori darajada raqamlashtirilgan va avtomatlashtirilgan.

Ularning amaliy tajribasidan quyidagi jihatlar ajralib turadi:

Claims Management System (CMS) dasturlari – da'volarni to'liq elektron shaklda qabul qilish, zararni onlayn baholash va to'lovlarni avtomatik amalga oshirish imkonini beradi.

Fraud monitoring texnologiyalari – soxta da'volarni aniqlash uchun maxsus algoritmlar va sun'iy intellekt qo'llaniladi.

Mobil ilovalar – mijozlarga qulaylik yaratib, da'vo

jarayonini shaffof kuzatish imkonini beradi.

Blokcheyn texnologiyalari – ma'lumotlar xavfsizligini oshirish va sug'urta jarayonlarida shaffoflikni ta'minlashga xizmat qiladi.

4-jadval.

Xorijiy tajriba va O'zbekistonda qo'llash imkoniyatlari

XORIJIY TAJRIBA	O'ZBEKISTONDA QO'LLASH IMKONIYATI
CMS platformalaridan foydalanish	Sug'urta kompaniyalari uchun yagona platforma yaratish
Mobil ilovalar orqali da'vo boshqaruvi	Mijozlar uchun qulay servis yaratish
Fraud monitoring tizimlari	Soxta da'volarni kamaytirish
Blokcheyn asosida ma'lumotlar bazasi	Shaffoflik va xavfsizlikni kuchaytirish Grafik tavsifi

Raqamli transformatsiya jarayonlarini tahlil qiladigan grafik quyidagi tendensiyani ko'rsatadi:

2020-yilda da'volarning atigi 12 % qismi elektron shaklda qabul qilingan bo'lsa, 2024-yilga kelib bu ko'rsatkich 45 % ga yetdi. Xorijda esa ushbu ko'rsatkich 70–85 % ni tashkil etmoqda. Bu farq O'zbekistonda sug'urta kompaniyalarida zamonaviy IT-infratuzilmani joriy etish zarurligini ko'rsatadi.

Xalqaro tajribani chuqur o'rganish shuni ko'rsatadiki, sug'urta da'volarini boshqarishda raqamlashtirish, shaffoflik va avtomatlashtirish eng muhim yo'nalishlar hisoblanadi. O'zbekistonda ushbu tajribalarni qo'llash sug'urta bozorini yanada samarali, raqobatbardosh va mijozlar uchun qulay bo'lishini ta'minlaydi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Yuqorida keltirilgan nazariy va amaliy tahlillar shuni ko'rsatadiki, sug'urta da'volarini boshqarish jarayoni sug'urta kompaniyalari faoliyatining eng muhim bo'g'ini hisoblanadi. Da'volarning tezkor, adolatli va shaffof ko'rib chiqilishi sug'urta bozorining barqaror rivojlanishiga, kompaniyalarning moliyaviy barqarorligiga hamda mijozlarning ularga bo'lgan ishonchiga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

O'zbekiston sug'urta bozorida so'nggi yillarda muhim o'zgarishlar amalga oshirilgan bo'lsa-da, hali ham qator muammolar mavjud. Jumladan, jarayonlarning cho'zilishi, hujjatlarining to'liq taqdim etilmasligi va soxta da'volar kabi masalalar dolzarb bo'lib qolmoqda. Shu bilan birga, xorijiy tajribalar shuni ko'rsatadiki, raqamlashtirish, avtomatlashtirish va shaffoflik sug'urta da'volarini samarali boshqarishda eng muhim omillardir.

Muallif haqida / Сведения об авторе / Author details

1. Iskandarov Abdurasul Mirjalil o'g'li, i.f.f.d, (PhD) Dotsent, Qarshi davlat texnika universiteti / Искандаров Абдурасул Мирджалил оглы, (PhD), доцент Каршинского государственного технического университета / Iskandarov Abdurasul Mirjalil oglu, (PhD), Associate Professor, Karshi State Technical University
► abdurasuliskandarov007@gmail.com
■ ORCID: 0009-0007-4771-8174

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

- [1]. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining farmonlari va qarorlari.
- [2]. O'zbekiston Respublikasi Moliya vazirligi ma'lumotlari (2020–2024).
- [3]. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki va Davlat statistika qo'mitasi ma'lumotlari.
- [4]. Skipper H., Kwon W. Insurance and Risk Management. – Oxford University Press, 2019.
- [5]. Vaughan E., Vaughan T. Fundamentals of Risk and Insurance. – Wiley, 2021.
- [6]. Swiss Re Institute. Global insurance review and outlook 2023–2024. – Zurich, 2023.
- [7]. OECD. Insurance Market Trends 2023. – Paris, 2023.
- [8]. Sug'urta bozoriga oid mahalliy ilmiy maqolalar (2022–2024 yillar).