



SUG'URTA DA'VOLARINING INTENSIVLIGI, QANOATLANTIRILISH DARAJASI VA KONFLIKTLI HOLATLAR DINAMIKASINI BAHOLASH

Qobiljonova Shoiraxon Fazliddinovna

TDIU Umumiyqtisodiy fanlar kafedrasida, katta o'qituvchi

Shoirakhonkobiljonova@gmail.com

Annotatsiya: Maqolada sug'urta da'volari intensivligi, ularning qanoatlanirilish darajasi va nizoli holatlar dinamikasini baholashning nazariy-uslubiy asoslari ko'rib chiqiladi. Tadqiqotda O'zbekiston Respublikasi Istiqbolli loyihalar milliy agentligining 2025-yil I yarim yilligi va 2026-yil I yarim yilligi yakunlariga oid ochiq statistikasi, Xalqaro sug'urta nazoratchilari assotsiatsiyasining (IAIS) sug'urta faoliyatini yuritish tamoyillari hamda EIOPA iste'molchilar tendensiyalari hisobotlari qiyosiy-tahliliy usulda o'rganildi. Rasmiy ma'lumotlarga ko'ra, umumiy sug'urta sohasida kelib tushgan da'volar soni 112 190 tadan 137 727 taga, ya'ni 22,8 foizga oshgan; qanoatlanirilgan da'volar ulushi esa 92,9 foizdan 93,7 foizga ko'tarilgan. Hayot sug'urtasi bo'yicha da'volar soni 16 763 tadan 33 168 taga yetgan. Maqolada da'volar intensivligini faqat mutlaq son bilan emas, sug'urta shartnomalari yoki mukofotlar hajmiga nisbatan baholash, rad etish va kechikish sabablarini tasniflash hamda nizolarni yagona indikatorlar tizimi orqali kuzatish taklif etiladi. Ochiq statistikada sudgacha va sud orqali hal etilgan nizolar to'liq aks etmagani tadqiqotning muhim cheklovi sifatida qayd etiladi.

Kalit so'zlar: sug'urta da'vosi, da'volar intensivligi, qanoatlanirish darajasi, sug'urta to'lovi, rad etish, nizolar, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish, sug'urta bozori, O'zbekiston.

Abstract: This article examines methodological approaches to assessing insurance claim intensity, settlement rates and the dynamics of disputes. It applies comparative analysis to public statistics published by Uzbekistan's National Agency of Prospective Projects for the first halves of 2025 and 2026, the International Association of Insurance Supervisors' (IAIS) conduct-of-business principles, and EIOPA consumer-trends reports. Official data show that general-insurance claims increased from 112,190 to 137,727, a rise of 22.8%, while the share of settled claims increased from 92.9% to 93.7%. Life-insurance claims rose from 16,763 to 33,168. The article recommends measuring claim intensity not only in absolute numbers but also relative to policy counts and premium volume, classifying rejection and delay causes, and monitoring disputes through a unified set of indicators. Limited public data on pre-court and court disputes is identified as a key limitation.

Keywords: insurance claim, claim intensity, settlement rate, insurance indemnity, rejection, disputes, consumer protection, insurance market, Uzbekistan.

Абстрактный: В статье рассматриваются теоретические и методические основы оценки интенсивности страховых претензий, уровня их удовлетворения и динамики конфликтных ситуаций. На основе сравнительно-аналитического метода изучены открытые статистические данные Национального агентства перспективных проектов Республики Узбекистан за первое полугодие 2025 и 2026 годов, принципы Международной ассоциации органов страхового надзора (IAIS) и отчёты EIOPA о тенденциях в сфере страхования. Согласно официальным данным, число поступивших претензий в общем страховании выросло со 112 190 до 137 727, или на 22,8%; доля удовлетворённых претензий увеличилась с 92,9% до 93,7%. В страховании жизни число претензий выросло с 16 763 до 33 168. Предлагается оценивать интенсивность претензий не только в абсолютном выражении, но и относительно числа договоров и объёма премий, классифицировать причины отказов и задержек, а также отслеживать споры посредством единой системы индикаторов. Неполное отражение досудебных и судебных споров в открытой статистике отмечается как ограничение исследования.

Ключевые слова: страховая претензия, интенсивность претензий, уровень удовлетворения, страховая выплата, отказ, споры, защита прав потребителей, страховой рынок, Узбекистан.

Kirish (Введение/Introduction).

Sug'urta tizimining amaliy samaradorligi faqat yig'ilgan sug'urta mukofotlari yoki kompaniyalar moliyaviy natijalari bilan belgilanmaydi. Sug'urta hodisasi yuz berganidan keyin da'voni o'z vaqtida ko'rib chiqish, asosli qaror qabul qilish va to'lovni amalga oshirish sug'urtalanuvchi ishonchi hamda bozor obro'siga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shu sababli da'volar soni, ularning qanoatlanirilishi, rad etilishi, ko'rib chiqish muddati va nizoga aylanish holatlarini birgalikda baholash zarur.

IAISning ICP 19 tamoyili sug'urta tashkilotlari mijozlarga shartnoma tuzilishidan boshlab barcha majburiyatlar bajarilguniga qadar adolatli munosabatda bo'lishi, da'volar va shikoyatlarni adolatli hamda o'z vaqtida ko'rib chiqishi lozimligini belgilaydi [1]. EIOPA hisobotlarida esa da'volarni ko'rib chiqishdagi kechikishlar, kutilganidan kam to'lov va murakkab tartiblar iste'molchi noroziligining muhim omillari sifatida qayd etilgan [2; 3].

Tadqiqotning maqsadi sug'urta da'volari intensivligi, qanoatlanirilish darajasi va konfliktli holatlar dinamikasini baholash

uchun ko'rsatkichlar tizimini shakllantirish hamda O'zbekiston sug'urta bozori ma'lumotlari asosida amaliy xulosalar ishlab chiqishdan iborat. Tadqiqot savollari: da'volar oqimi qanday o'zgarmiqda; qanoatlanirish ko'rsatkichi nimani anglatadi; nizolarni samarali monitoring qilish uchun qanday ma'lumotlar zarur?

Mavzuga oid adabiyotlar tahlili (Literature review)

IAISning Insurance Core Principles hujjatidagi ICP 19 sug'urta faoliyatida mijozlarga adolatli munosabat, shaffof axborot, da'volarni ko'rib chiqish sifati va nizolarni xolis hal etishga urg'u beradi. Da'vo bo'yicha qaror tushunarli tilda izohlanishi, rad etish yoki to'lov miqdorini belgilash omillari mijozga tushuntirilishi va ichki qayta ko'rib chiqish mexanizmlari mavjud bo'lishi kerak [1].

EIOPAning Consumer Trends Report 2022 hisobotida ayrim Yevropa mamlakatlarida iste'molchilar da'volari kech ko'rib chiqilishi yoki kutilganidan kam to'lov olishi haqida xabar bergani, da'volarni ko'rib chiqishga oid shikoyatlar esa keng tarqalgan muammolardan biri ekani qayd etilgan [2]. 2024-yilgi hisobot iste'molchilar tajribasini raqamlashtirish, sun'iy intellekt va mahsulotning iste'molchi uchun

qiyamati bilan bog'liq jihatlarni qamrab oladi [3]. Ushbu natijalar O'zbekiston bozoriga bevosita ko'chirilmaydi, biroq ko'rsatkichlar tizimini ishlab chiqish uchun qiyosiy metodologik asos beradi.

O'zbekistonda sug'urta bozorining rasmiy statistikasi da'volar soni, qanoatlantirilgan va rad etilgan da'volar to'g'risidagi ma'lumotlarni e'lon qiladi [4]. Biroq da'volar sonining o'zi xavf darajasi yoki xizmat sifatini to'liq ko'rsatmaydi: shartnomalar soni ko'payishi, sug'urta qamrovining kengayishi yoki hodisalar chastotasining o'zgarishi ham da'volar oqimiga ta'sir qilishi mumkin. Shu sababli da'volar sonini shartnomalar soni va sug'urta mukofotlari hajmi bilan birga tahlil qilish zarur.

Tadqiqot metodologiyasi (Методы/Methods)

Tadqiqot ikkilamchi ma'lumotlar asosida bajarildi. Asosiy manba sifatida Istiqbolli loyihalar milliy agentligining 2026-yil II chorak yakunlari bo'yicha e'lon qilingan, 2025-yil 1-iyul va 2026-yil 1-iyul holatlarini taqqoslovchi statistik hisoboti olindi [4]. Ma'lumotlar qiyosiy-tahliliy va tavsifiy statistika usullari yordamida o'rganildi. Da'volar sonining o'zgarishi quyidagi formula orqali hisoblanadi: $\Delta N = (N_1 - N_0) / N_0 \times 100\%$. Qanoatlantirish darajasi esa qanoatlantirilgan da'volar sonining kelib tushgan da'volar umumiy soniga nisbatidir: $QD = N_q / N_k \times 100\%$.

Da'volar intensivligini aniqroq baholash uchun maqolada qo'shimcha ravishda 1 000 ta amaldagi shartnomaga to'g'ri keladigan da'volar soni va sug'urta mukofotlariga nisbatan da'volar chastotasini hisoblash tavsiya etiladi. Bunday hisob-kitob uchun bir xil davr, sug'urta turi va hisoblash birligiga ega ma'lumotlar zarur. Ushbu maqolada rasmiy manbada e'lon qilingan umumiy da'volar soni va ulushlar keltirildi; individual kompaniyalar bo'yicha mustaqil reyting tuzilmadi. [8]

Tadqiqotning cheklovi shundaki, ochiq hisobot da'volar holatini ko'rsatadi, ammo har bir nizoning sababi, ko'rib chiqish muddati, shikoyatning sudgacha yoki sud orqali hal etilishi va mijoz qoniqishi haqidagi to'liq ma'lumotlarni bermaydi. Shu sababli konfliktli holatlar dinamikasi da'volar bo'yicha mavjud ko'rsatkichlar va xalqaro metodik tavsiyalar asosida baholanadi, sud nizolari dinamikasi haqida esa alohida sonli xulosa chiqarilmaydi.

Tahlil va natijalar (Анализ и результаты /Analysis and results)

O'zbekiston sug'urta bozorining rivojlanishi sug'urta mukofotlari hajmi bilan bir qatorda, sug'urta da'volarining o'zgarishi, sug'urta qoplamlarining to'lanishi va nizoli holatlarning oldini olish samaradorligi bilan ham belgilanadi. Sug'urta da'volari sonining o'sishi sug'urta xizmatlariga bo'lgan talab, sug'urta portfeli hajmi va sug'urta hodisalar dinamikasi bilan bog'liq bo'lishi mumkin. Shu sababli da'volarning qanoatlantirilish darajasi, rad etish holatlari va ularni ko'rib chiqish muddatlarini kompleks tahlil qilish muhim ahamiyat kasb etadi. Mazkur bo'limda O'zbekiston sug'urta bozoridagi rasmiy statistik ma'lumotlar asosida sug'urta da'volari dinamikasi baholanib, ularning qanoatlantirilishi va konfliktli holatlarni monitoring qilishning asosiy yo'nalishlari yoritiladi.

1-jadval.

O'zbekiston sug'urta bozorida da'volar bo'yicha asosiy ko'rsatkichlar[4]

Ko'rsatkich	01.07.2025	01.07.2026	O'zgarish
Umumiy sug'urta da'volari, dona	112 190	137 727	+22,8%
Qanoatlantirilgan da'volar, dona	104 252	129 073	+23,8%
Qanoatlantirish darajasi	92,9%	93,7%	+0,8 foiz bandi
Hayot sug'urtasi da'volari, dona	16 763	33 168	+97,9%
Hayot sug'urtasida qanoatlantirish darajasi	99,9%	99,6%	-0,3 foiz bandi

Manba: Istiqbolli loyihalar milliy agentligi, 2026-yil II chorak hisoboti [4]. O'zgarishlar muallif tomonidan rasmiy jadval ma'lumotlari asosida hisoblangan.

Jadvaldan ko'rinadiki, umumiy sug'urta sohasida da'volar soni bir yil ichida 22,8 foizga oshgan. Shu davrda qanoatlantirilgan da'volar soni

23,8 foizga ko'paygan va qanoatlantirish ulushi 0,8 foiz bandiga yaxshilangan. Bu holat da'volar oqimi kengaygan bo'lsa-da, qanoatlantirilgan da'volar ulushi ham o'sganini ko'rsatadi. Biroq ushbu ko'rsatkichni xizmat sifati yaxshilanganining yakka isboti sifatida talqin qilish mumkin emas: da'volarning murakkabligi, sug'urta turlari tarkibi va ko'rib chiqish muddati ham hisobga olinishi kerak.

Hayot sug'urtasi bo'yicha da'volar soni 16 763 tadan 33 168 taga, ya'ni 97,9 foizga oshgan. Shu bilan birga qanoatlantirish darajasi 99,9 foizdan 99,6 foizga pasaygan. Da'volar sonining tez o'sishi mijozlar soni, shartnomalar tarkibi yoki sug'urta hodisalar dinamikasi bilan bog'liq bo'lishi mumkin. Sabablarni ajratish uchun shartnomalar soni, da'volar kelib tushgan sana, yakunlangan sana, rad etish sababi va to'lov summasi bo'yicha qo'shimcha ma'lumotlar talab etiladi. [5]

Da'volar intensivligini baholashda mutlaq sonlardan tashqari nisbiy ko'rsatkichlardan foydalanish muhim. Masalan, 1 000 ta amaldagi shartnomaga to'g'ri keladigan da'volar soni shartnomalar portfeli kengayishining ta'sirini qisman hisobga oladi. Mukofotlar hajmiga nisbatan da'volar chastotasi esa bozor hajmi bilan taqqoslash imkonini beradi. Biroq chastota va to'lov summasini farqlash lozim: da'volar ko'payishi har doim ham to'lov summasi mutanosib o'sishini anglatmaydi. [6]

Konfliktli holatlarning dinamikasi da'voning rad etilishi bilan cheklanmaydi. Nizo qoplama doirasi, zarar miqdori, hujjatlar yetariligi, baholash natijasi, franshiza, istisnalar yoki qarorni kech qabul qilish sababli yuzaga kelishi mumkin. Shuning uchun rad etilgan da'volar ulushi, muddati o'tgan da'volar, qayta ko'rib chiqishga berilgan arizalar, rasmiy shikoyatlar va sudga chiqqan ishlar alohida hisobga olinishi lozim. IAIS nizolarni ko'rib chiqishda xolislik, tushunarli asoslantirish va ortiqcha murakkab tartiblardan qochishni ta'kidlaydi. [1]

2-jadval.

Da'volar va nizolarni monitoring qilish uchun taklif etiladigan ko'rsatkichlar

Ko'rsatkich	Hisoblash / mazmuni	Tahliliy vazifasi
Da'volar intensivligi	Da'volar soni / amaldagi shartnomalar $\times 1\,000$	Portfel hajmini hisobga olib da'vo chastotasini baholash
Qanoatlantirish darajasi	Qanoatlantirilgan da'volar / kelib tushgan da'volar $\times 100\%$	Qarorlar natijasini kuzatish
Rad etish ulushi	Rad etilgan da'volar / kelib tushgan da'volar $\times 100\%$	Rad sabablari va shartnoma shartlarini tahlil qilish
O'rtacha ko'rib chiqish muddati	Da'vo yakunlangan sana - kelib tushgan sana	Kechikish va jarayon samaradorligini aniqlash
Shikoyatlar koeffitsiyenti	Shikoyatlar soni / da'volar soni $\times 1\,000$	Mijozlar noroziligi dinamikasini kuzatish
Nizoni qayta ko'rib chiqish ulushi	Qayta ko'rib chiqilgan qarorlar / barcha qarorlar $\times 100\%$	Ichki nazorat va dastlabki qarorlar sifatini baholash

Muallif taklif etayotgan yondashuv da'vo jarayonini to'rtta bosqichda kuzatishni nazarda tutadi:

- 1) Da'voni ro'yxatga olish;
- 2) Hujjatlar va zarar miqdorini baholash;
- 3) Qaror qabul qilish va to'lov yoki rad etish;
- 4) Shikoyat va nizoni hal qilish.

Har bir bosqich bo'yicha sana, javobgar bo'linma, qaror sababi va yakuniy natija raqamli reyestrda saqlanishi kerak. Bu yondashuv nizo sabablarini aniqlash, bir xil muammolar takrorlanishini kamaytirish va nazorat organlariga qiyosiy tahlil taqdim etish imkonini beradi.[7]

Xalqaro tajriba shuni ko'rsatadiki, shikoyatlar sonini yakka holda salbiy ko'rsatkich deb qabul qilish to'g'ri emas. Shikoyatlarning ko'payishi xizmatdagi muammolarni anglatishi mumkin, biroq shikoyat berish imkoniyatlari yaxshilangani yoki iste'molchilar xabardorligi ortgani bilan ham bog'liq bo'lishi ehtimol [2; 3]. Shu sababli shikoyatlar soni ularning sabablari, da'volar hajmi, ko'rib chiqish muddati va yakuniy natijasi bilan birgalikda tahlil qilinishi lozim.

Xulosa (Заключение/Conclusion)

Tadqiqot natijalari O'zbekiston umumiy sug'urta bozorida 2025-yil 1-iyuldan 2026-yil 1-iyulgacha da'volar soni 22,8 foizga oshganini, qanoatlantirilgan da'volar ulushi esa 92,9 foizdan 93,7 foizga ko'tarilganini ko'rsatdi. Hayot sug'urtasida da'volar soni qariyb ikki barobar oshgan, qanoatlantirish darajasi esa biroz pasaygan. Bu o'zgarishlar da'volar oqimi, portfel tarkibi va ko'rib chiqish sifatini birgalikda o'rganish zarurligini ko'rsatadi.

Amaliy takliflar:

Birinchidan, sug'urta tashkilotlari da'volarni sug'urta turi, hudud, hodisa sababi va natijasi kesimida yagona tasnif asosida hisobga olishi;

Ikkinchidan, da'volar intensivligini amaldagi shartnomalar soniga nisbatan ham e'lon qilishi;

Uchinchidan, rad etish qarorlarida aniq shartnoma bandi va dalillarni tushunarli tilda bayon etishi;

To'rtinchidan, o'rtacha ko'rib chiqish muddati va muddati o'tgan da'volar ulushini monitoring qilishi;

Beshinchidan, ichki shikoyatlar, mediativ tartiblar va sud nizolari bo'yicha agregatlangan statistikani muntazam e'lon qilishi tavsiya etiladi. Keyingi tadqiqotlarda kompaniyalar va sug'urta turlari kesimida kamida uch-besh yillik qatorni shakllantirish, da'volar chastotasi va o'rtacha to'lov miqdorini alohida hisoblash, shuningdek nizolar sabablari bo'yicha kodlangan ma'lumotlarni o'rganish maqsadga muvofiq. Bu sug'urta xizmatlari sifatini ob'yektivroq baholash va nizolarni profilaktika qilish choralari asoslashga yordam beradi.

Foydalanilgan adabiyotlar (Литературы/ References):

1. International Association of Insurance Supervisors (IAIS). Insurance Core Principles, Standards, Guidance and Assessment Methodology, ICP 19: Conduct of Business. <https://www.iais.org/uploads/2022/01/171102-Revised-ICP-19-adopted.pdf>
2. European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA). Consumer Trends Report 2022. <https://op.europa.eu/webpub/eiopa/consumer-trends-report-2022/en/>
3. European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA). Consumer Trends Report 2024. Published 15 January 2025. https://www.eiopa.europa.eu/publications/consumer-trends-report-2024_en
4. O'zbekiston Respublikasi Istiqbolli loyihalar milliy agentligi. O'zbekiston Respublikasi sug'urta bozorining 2026-yil II chorak yakunlari bo'yicha umumiy ko'rsatkichlari. 2026. <https://napp.uz/en/pages/statistics-and-analysis-for-im>
5. OECD. G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection, Principle on Complaints Handling and Redress. <https://legalinstruments.oecd.org/public/doc/282/body-text.en.html>
6. Sattarova, M. D. (2026). Raqamli transformatsiya sharoitida mintaqada xizmatlar sektorini modernizatsiya qilishning investitsion va innovatsion mexanizmlari hamda ularning iqtisodiy rivojlanishga ta'siri. O'zbekiston sug'urta Bozori, 3(6), 119–121. <https://doi.org/10.5281/zenodo.23055058>
7. Ubaydullayeva, N. R. (2026). O'ZBEKISTON SUG'URTA BOZORINING RIVOJLANISH TENDENSIYALARI VA TARKIBIY O'ZGARISHLARI (2019–2025 yy.). O'zbekiston sug'urta Bozori, 3(6), 81–85. <https://doi.org/10.5281/zenodo.22940282>
8. Nurullaev Abdulaziz Sirojiddinovich. (2025). O'zbekiston respublikasi sug'urta bozorining rivojlanish jarayonlari tahlili. O'zbekiston sug'urta Bozori, 2(1), 9–12. https://doi.org/10.55439/INS/vol2_iss1/244