FINECS ISSN-2181-1636 Vol. 6, Issue 1, February, 2026

https://finecs.kiut.uz



SUG‘URTA BOZORINING PROFESSIONAL ISHTIROKCHILARI FAOLIYATINI TIZIMLI FAOLLASHTIRISHDA ASSISTANS XIZMATLARINING O‘RNI VA RIVOJLANISH ISTIQBOLLARI

Maxmudov Avzal Mamadjanovich,
“O‘zbekinvest Assistans” MCHJ direktori,
iqtisodiyot fanlari bo’yicha falsafa doktori (PhD)
https://doi.org/10.5281/zenodo.23792946

Annotatsiya. Mazkur maqolada sug‘urta bozorining professional ishtirokchilari faoliyatini tizimli faollashtirishda assistans xizmatlarining o‘rni va funksional roli o‘rganiladi. Jahon sug‘urta amaliyotida assistans xizmatlari sug‘urta mahsulotlariga bo‘lgan ishonchni oshirish, mijozlarga real vaqt rejimida yordam ko‘rsatish va sug‘urtaning amaliy samaradorligini ta’minlash vositasi sifatida shakllanmoqda. Tadqiqotda texnik, tibbiy, yuridik va raqamli assistans xizmatlarining o‘ziga xos jihatlari, ularni sug‘urta xizmatlari ekotizimiga integratsiyalashuv mexanizmlari hamda ushbu xizmatlarning tariflash, monitoring va sifat menejmenti tizimlariga bog‘liqligi tahlil qilinadi. McKinsey & Company, IAIS, OECD va boshqa xalqaro tashkilotlar ma’lumotlari asosida ilg‘or xorijiy tajriba umumlashtirilgan holda O‘zbekistonda ushbu xizmatlarni joriy etish istiqbollari aniqlanadi. Shu bilan birga, ISO 9001:2015 standarti asosida assistans xizmatlarida sifatni boshqarish tizimini tatbiq etishning nazariy-amaliy asoslari ishlab chiqiladi. Tadqiqot natijalariga ko‘ra, assistans xizmatlari bozorini rivojlantirish, raqamli transformatsiya sharoitida xizmatlarni diversifikatsiyalash hamda mijozga yo‘naltirilgan strategiyalarni takomillashtirish bo‘yicha aniq taklif va tavsiyalar shakllantirilgan.

Kalit so‘zlar: assistans xizmatlari, sug‘urta bozori, raqamli transformatsiya, xizmat sifati, ISO 9001:2015, sug‘urta ekotizimi, mijozga yo‘naltirilgan yondashuv.

Kirish

So‘nggi yillarda global sug‘urta bozori keskin transformatsiyalarga yuz tutmoqda. McKinsey & Company (2023) tahlillariga ko‘ra, sug‘urta sanoatining umumiy hajmi 2022-yilda 6,8 trln AQSH dollarini tashkil etib, 2025-yilga borib 8,3 trln dollarga yetishi kutilmoqda. Bunday jadal o‘sish, bir tomondan, ijtimoiy-iqtisodiy barqarorlikni ta’minlashga xizmat qilsa, boshqa tomondan, xizmat turlarining ko‘payishini va raqobat muhitida yangi, mijozga yo‘naltirilgan yondashuvlarni talab qilmoqda. Xususan, sog‘liqni saqlash, transport va turizm sohalaridagi kutilmagan risklar sonining ortishi, aholining moliyaviy savodxonligi oshgani sari assistans xizmatlariga bo‘lgan talab ham barqaror o‘smoqda.

Xalqaro amaliyotda assistans xizmatlari nafaqat sug‘urta hodisasidan keyingi texnik yoki tibbiy yordamni o‘z ichiga oladi, balki ularning samaradorligi mijozlar bilan uzluksiz aloqani ta’minlash, da’volarni tez va shaffof ko‘rib chiqish, xizmatlarni raqamlashtirish va xaridorga yo‘naltirilgan ekotizimni shakllantirish kabi muhim

elementlarga tayanadi. Xalqaro sug‘urta nazorati assotsiatsiyasi (IAIS) ma’lumotlariga ko‘ra, 2023–2024-yillarda mijozlar tomonidan real vaqt rejimida xizmatlar talab qilinishining oshishi, sug‘urta kompaniyalarini an’anaviy rollardan chiqib, kompleks xizmat ko‘rsatuvchi platformalarga aylanishga majbur qilmoqda[1]. Shu jihatdan, O‘zbekiston sug‘urta bozorida ham assistans xizmatlarining salohiyati to‘liq ishga solinmagan bo‘lib, xizmatlar sifati, tariflash mexanizmlari, normativ-huquqiy asoslar va kadrlar salohiyati bo‘yicha tizimli izlanishlarga ehtiyoj mavjud.

Shu asosda, mazkur tadqiqot sug‘urta kompaniyalari faoliyatida assistans xizmatlarining o‘rnini aniqlash, ularning ekotizimga integratsiyalashuvi, raqamli texnologiyalar orqali ko‘rsatilayotgan xizmatlar samaradorligini oshirish hamda xalqaro tajribalar asosida takomillashtirish mexanizmlarini ishlab chiqishga yo‘naltirilgan.

Adabiyotlar tahlili

So‘nggi yillarda sug‘urta xizmatlarini diversifikatsiya qilishda assistans xizmatlarining o‘rni tobora ortib bormoqda. Xalqaro yetakchi kompaniyalar tajribasi shuni ko‘rsatmoqdaki, raqamli transformatsiya va mijozga yo‘naltirilgan yondashuv xizmat turlarini kengaytirish va mijoz qoniqishini oshirishning muhim omiliga aylangan.

Masalan, Europ Assistance (2023) hisobotida sog‘liqni saqlash, avtomobil, turizm va texnik yordam bo‘yicha xizmatlar to‘plami qanday qilib sug‘urta mahsulotlariga integratsiyalashayotgani batafsil yoritiladi. Shuningdek, ushbu tashkilot tomonidan mijozlarga real vaqt rejimida xizmat ko‘rsatish va texnologik yechimlardan foydalangan holda xizmatlar uzluksizligini ta’minlash yo‘lga qo‘yilgan. ADAC (2023) esa Germaniyada texnik assistans xizmatlarining xalqaro mobil platformalar bilan uyg‘unlashgan holda ishlash mexanizmini ko‘rsatib beradi, bunda xizmatga javob berish vaqti va sifat ko‘rsatkichlari qat’iy nazorat qilinadi.

AXA Group (2022) va AAA (2023) ma’lumotlari shuni tasdiqlaydiki, yetakchi sug‘urta kompaniyalari o‘z xizmatlarini faqat moliyaviy himoya bilan emas, balki yuridik, logistika va tibbiy yordam xizmatlarini qo‘shgan holda to‘liq ekotizim sifatida rivojlantirmoqda. Bu esa shartnoma tuzilganidan keyingi bosqichda mijoz bilan uzviy aloqani saqlab qolish, sodiqlik darajasini oshirish va da’volarni ko‘rib chiqish jarayonini yengillashtiradi.

Lee & Kim (2021) tomonidan Janubiy Koreya tajribasi misolida smart-assistans xizmatlarining IoT va sun’iy intellekt asosida qanday ishlashi, bu texnologiyalar yordamida yordam chaqiruvlariga avtomatik reaksiya berilishi va xizmat vaqtining qisqarishi yoritilgan. Bu yondashuv O‘zbekiston singari rivojlanayotgan davlatlar uchun ham dolzarb hisoblanadi.

OECD (2020) va Swiss Re Institute (2022) tahlillarida esa InsurTech va raqamli disruptsiyalar orqali an’anaviy sug‘urta modellari qanday o‘zgarayotganligi, shuningdek, xizmat turlarini kengaytirish orqali mijoz segmentatsiyasi va risklarni boshqarish tizimlarining qayta dizayn qilinayotgani ta’kidlanadi. Aynan shu nuqtada assistans xizmatlari sug‘urta mahsulotlarining “modullarini” shakllantiruvchi vositaga aylanmoqda.

ISO 9001:2015 standarti (ISO, 2015) esa xizmat sifatini tizimli tarzda boshqarish va doimiy takomillashtirish imkonini beradi. Ushbu standart mijoz ehtiyojlarini aniqlash, risklarni baholash, xizmat jarayonini hujjatlashtirish va monitoring qilish orqali assistans xizmatlari samaradorligini oshirishga xizmat qiladi.

[1]https://www.iaisweb.org/2023/12/iais-global-insurance-market-report-2023-highlights-key-risks-and-trends-facing-the-global-insurance-sector.

McKinsey & Company (2023) global sug‘urta bozoridagi dinamikani ochib berar ekan, kompaniyalarni raqamli xizmatlar orqali xavf-xatarlarni oldindan aniqlash, mijozlarga real yordam ko‘rsatish va innovatsion platformalar orqali samarali boshqaruvga o‘tishni tavsiya etadi.

Tahlil va natijalar

Sug‘urta bozorida sug‘urta turi sifatida assistans o‘tgan asrning o‘rtalarida paydo bo‘ldi. “Assistans” atamasi inglizcha “assistance”dan kelib chiqqan bo‘lib, “yordam”, “qo‘llab-quvvatlash” degan ma’noni anglatadi. Assistansning asosiy maqsadi shoshilinch yordam shaklida xizmat ko‘rsatishdir.

Biz o‘rgangan manbalarda assistans kontseptsiyasining nazariy asoslari yo‘q. Assistans xizmatlarini ko‘rsatish amaliyotidan xulosa qilish qiyin emas, assistantning umumiy kontseptsiyasi “sug‘urta va qo‘shimcha xizmatlar” formulasi bilan tavsiflanadi va sug‘urta munosabatlarining tashkiliy tuzilishida yana bir ishtirokchi – assistans kompaniyasi paydo bo‘ladi. Biroq, Assistans xizmatlarini nafaqat alohida assistans kompaniyasi, balki sug‘urta kompaniyasining assistans bo‘limi ham taqdim etishi mumkin. Ushbu bo‘lim sug‘urta kompaniyasining bir qismi bo‘lganida, sug‘urta jarayoni ishtirokchilari o‘rtasidagi aloqalar, agar assistans kompaniya sug‘urta kompaniyasining bir qismi bo‘lmasa, osonroq bo‘ladi. Nazariy jihatdan, bunday sxema yanada ishonchli va samarali bo‘lishi kerak. Ammo shuni ta’kidlash kerakki, sug‘urta kompaniyasi moliya instituti bo‘lib, sug‘urta xizmatlarini ko‘rsatish alohida faoliyatdir.

1-jadval.

Sug‘urta bozorida professional ishtirokchilarning turlari va asosiy funksiyalari

Ishtirokchi turi	Asosiy funksiyasi	Assistans xizmatlari bilan o‘zaro bog‘liqligi
Sug‘urta kompaniyalari	Risklarni sug‘urta qilish, polislar tuzish	Xizmat ko‘rsatishda assistans bilan hamkorlik qiladi
Brokerlar	Mijoz va sug‘urtachi o‘rtasida vositachilik	Sug‘urta mahsulotlarini assistans orqali kengaytiradi
Aktuarlar	Risk va tariflar tahlili	Assistans ko‘magida xizmatlar samaradorligini baholaydi
Assistans kompaniyalari	Yordam xizmatlarini ko‘rsatadi (yo‘l, tibbiy va b.)	Sug‘urtani real xizmatlar bilan boyituvchi asosiy bo‘g‘in
Tashqi ekspertlar	Baholash, huquqiy yordam, audit	Holat bo‘yicha assistans orqali kompleks xizmat taklif qiladi

Manba: Muallif tadqiqotlari asosida tayyorlandi.

Ikkinchisi shuni anglatadiki, sug‘urta kompaniyalari qonun hujjatlarida ko‘rsatilganidan tashqari boshqa faoliyat bilan shug‘ullanish huquqiga ega emaslar. Ushbu normalar sug‘urtalovchilarga assistans xizmatlarini ko‘rsatishni sezilarli darajada cheklaydi. Bundan tashqari, ixtisoslashgan korxonalar tomonidan bajariladigan ishlar yoki xizmatlarning samaradorligi ancha yuqori va arzonroq. Shuning uchun, nazariy nuqtai nazardan va qonunchilik cheklovlarini hisobga olgan holda, rivojlanishdagi ustuvorlik tadbirkorlik faoliyatining alohida sub’ektlari sifatida assistans kompaniyalarga tegishli bo‘lishi kerak. Bunday holda, ular sug‘urta xizmatining bir qismi bo‘lgan autsorsing xizmatining bir turi bo‘ladi, ammo uni sug‘urta kompaniyasi emas, balki ixtisoslashgan assistans taqdim etadi.

2-jadval.

FINECS ISSN-2181-1636 Vol. 6, Issue 1, February, 2026

https://finecs.kiut.uz

Sug‘urta va assistans xizmatlarining integratsiyalashuvi bo‘yicha samaradorlik ko‘rsatkichlari

Ko‘rsatkich nomi	Assistans xizmatlari bilan	Assistanssiz
Sug‘urta hodisasi bo‘yicha muomala muddati (kun)	2-3 kun	5-7 kun
Mijoz qoniqish darajasi (%)	92%	71%
Sug‘urta qoplamasi da’volarining hal bo‘lish tezligi	Yuqori	O‘rtacha
Mijozni ushlab qolish koeffitsienti	87%	62%

Manba: Muallif tadqiqotlari asosida tayyorlandi.

Yuqoridagi ma’lumotlaridan ko‘rinib turibdiki, assistans va sug‘urta kompaniyalari o‘rtasidagi o‘zaro hamkorlik samaradorligi, sug‘urta kompaniyasining o‘z zimmasiga olgan majburiyatlarini qanday bajarishiga, ya’ni ma’lumotlar bazasini o‘z vaqtida taqdim etishi yoki sug‘urta polisining haqiqiyligini tasdiqlashi, assistansning ushbu masaladagi so‘roviga operativlik bilan javob berishga bog‘liq, shuningdek taqdim etilayotgan xizmatlar va aniq ko‘rsatilgan sug‘urta shartlarining mavjudligi, asosiysi o‘zaro hamkorlik shartnomasi shartlariga muvofiq hisob-kitoblarni o‘z vaqtida amalga oshirilishiga bog‘liq bo‘ladi.

Shunday qilib, assistansning asosiy vazifasi – bu sug‘urta kompaniyasi mijozlariga xizmat ko‘rsatish sifatini nazorat qilish, mijozlar ehtiyojlaridan kelib chiqqan holda ularga xizmat ko‘rsatish, xizmat ko‘rsatuvchilar (tibbiyot muassasalari, texnik xizmat ko‘rsatuvchi markazlar, evakuatorlar, yurist va advokatlar, mehmonxonalar) bilan hamkorlikda ishlashni takomillashtirish, shuningdek mintaqaviy xizmat ko‘rsatish tizimini rivojlantirish.

3-jadval.

Assistans xizmatlarining asosiy yo‘nalishlari va qo‘llanilish doirasi

Yo‘nalish (xizmat turi)	Misollar	Sug‘urta turiga ta’siri
Tibbiy assistans	Favqulodda yordam, kasalxonaga yotqizish	Hayot, sog‘liqni sug‘urtalash
Texnik assistans	Avto-evakuator, yo‘lda yordam	Avto-sug‘urta
Yuridik assistans	Huquqiy maslahat, da'vo yuritish	Har qanday turdagi sug‘urta
Informatsion assistans	Qo‘ng‘iroq markazlari, ilovalar orqali yo‘naltirish	Mijoz bilan ishlash sifati
Turistik assistans	Chet elda xizmatlar, evakuatsiya	Sayohat sug‘urtasi

Manba: Muallif tadqiqotlari asosida tayyorlandi.

Sug‘urta kompaniyasi tarkibida assistansni tashkil etishning ijobiy tomonlari bu sug‘urta mahsulotlarini yaratish va sotish bo‘limlari bilan o‘zaro yaxshi konstruktiv aloqalarning shakllanishidir. Bo‘nday aloqalar hamkorlikda ishlash tizimini kuchaytiradi va natijada mijozlarga yuqori sifatli xizmatlar ko‘rsatiladi, shuningdek mijozlarning o‘zgaruvchan ehtiyojlariga tezkor ta'sir qilish imkoniyatini oshiradi. Ammo ko‘p hollar bunday assistans kompaniya ehtiyojlari bilan cheklanib qoladi va mustaqil rivojlanish imkoniyatlaridan mahrum bo‘ladi. Assistans kompaniyasining umumiy tuzilishi 1-rasmda keltirilgan.

4-jadval.

O‘zbekistonda assistans xizmatlarini rivojlantirishdagi muammolar va imkoniyatlar

Muammo	Sababi	Imkoniyatlar

Normativ-huquqiy asos yetarli emas	Litsenziyalash va xizmat tartiblari yo‘qligi	Maxsus qonunchilikni ishlab chiqish
Moliyalashtirish cheklangan	Mahalliy kompaniyalarda kapital yetishmovchiligi	Xorijiy assistans kompaniyalari bilan hamkorlik
Texnologik infratuzilma zaifligi	Mobil ilova va tezkor xizmatlar mavjud emas	Raqamlashtirish orqali integratsiya
Kadrlar malakasi past	Maxsus tayyorgarlik tizimi yo‘qligi	Trening va xorijiy tajriba almashinuvi

Manba: Muallif tadqiqotlari asosida tayyorlandi.

1. Normativ-huquqiy asos yetarli emas. O‘zbekistonda assistans xizmatlari faoliyatini bevosita tartibga soluvchi alohida normativ-huquqiy hujjatlarning yo‘qligi ushbu xizmatlar bozorining rivojlanishiga to‘siq bo‘lmoqda. Xususan, texnik va tibbiy assistans xizmatlarining litsenziyalash, xizmat ko‘rsatish sifati, xalqaro akkreditatsiyalar talablariga muvofiqligi borasida aniq mezonlar ishlab chiqilmagan. Buning natijasida, sug‘urta kompaniyalari ko‘pincha ichki resurslarga tayanishga majbur bo‘ladi va bu xizmatlar sifati pasayishiga olib keladi. Germaniyada ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club) kabi assistans kompaniyalari faoliyati qat’iy litsenziyalash, xizmat sifati monitoringi va mustaqil baholash asosida yuritiladi. Shu sababli, ularning xizmatlari yuqori ishonchli va xalqaro miqyosda tan olingan.

2. Moliyalashtirish cheklangan. Ko‘pgina mahalliy assistans xizmatlari korxonalari yetarli moliyaviy bazaga ega emas. Bu ularning texnik imkoniyatlarini kengaytirish, raqamli texnologiyalarni joriy qilish yoki xizmat turlarini diversifikatsiyalash imkonini cheklaydi. Tadbirkorlar ko‘proq o‘z mablag‘lariga tayanishga majbur, bu esa xizmatlar sifati va hajmiga bevosita ta’sir qiladi. Fransiyada Europ Assistance kompaniyasi AXA kabi yirik sug‘urta guruhlari bilan integratsiyalashgan holda ishlaydi va xalqaro moliyalashtirish manbalaridan foydalanadi. Ular nafaqat texnik xizmatlar, balki raqamli yordam, virtual konsul’tatsiyalar va profilaktik monitoring kabi zamonaviy servislarni ham taklif qiladi.

3. Texnologik infratuzilmaning zaifligi. O‘zbekistondagi aksar assistans kompaniyalar mobil ilova, onlayn xizmat buyurtma qilish, real vaqtda monitoring yoki mijoz bilan interaktiv aloqa vositalariga ega emas. Bu esa xizmat ko‘rsatish tezligi va mijoz ehtiyojini qondirish darajasini pasaytiradi.Bu borada xorijiy tajriba sifatida Janubiy Koreyada assistans xizmatlari maxsus mobil ilovalar orqali geolokatsiya asosida avtomatik tarzda chaqiruv yuborish, tibbiy holatni baholovchi sun’iy intellekt yordamida yo‘naltirish tizimlari bilan integratsiyalashgan. Bu xizmat ko‘rsatish jarayonining avtomatlashtirilishini va tezkorligini ta’minlaydi.

4. Kadrlar malakasi pastligi. Assistans xizmatlarida ishlovchi mutaxassislar, ayniqsa texnik yordam, tibbiy muvofiqlashtirish va xalqaro muloqot bo‘yicha kadrlar yetishmovchiligi sezilarli. Malakali kadrlarni tayyorlashga yo‘naltirilgan maxsus o‘quv dasturlari, sertifikatlash tizimi yetarli emas. AQShda AAA (American Automobile Association) xodimlari uchun muntazam ravishda o‘quv-seminarlar, sertifikat kurslari va malaka oshirish dasturlari o‘tkaziladi. Shuningdek, ISO 9001 standartlariga muvofiq sifat menejmenti tizimi joriy etilgan bo‘lib, bu xizmat ko‘rsatish sifatini doimiy ravishda nazorat qilish imkonini beradi.

ISO 9001:2015 standarti asosida assistans xizmatlarida sifat menejmenti tizimini joriy etish — mijoz ehtiyojlarini barqaror ravishda qondirish, xizmat ko‘rsatish jarayonlarini standartlashtirish va uzluksiz takomillashtirishga xizmat qiladi. Mazkur standartning asosiy talablari — tashkilot kontekstini tahlil qilish, rahbariyatning yetakchilik funksiyasi, risk va imkoniyatlarni boshqarish hamda xodimlar kompetensiyasini oshirish orqali xizmat ko‘rsatish sifatini nazorat ostida ushlab turishga yordam beradi. Masalan, texnik yoki tibbiy assistans xizmatlari chaqiruvi bo‘yicha xizmat ko‘rsatish vaqti, mijozga yetkazilgan qiymat va ularning qoniqish darajasi aniq o‘lchovlar orqali baholanadi.

5-jadval.

ISO 9001:2015 Standarti talablari asosida Assistans xizmatlarida sifat menejmenti tizimi (SMT) elementlari tavsifi

ISO 9001 talab bandi	Talab mazmuni	Sug‘urta/assistans xizmatlariga tatbiqi
4.1. Tashkilot konteksti	Ichki va tashqi omillarni tahlil qilish	Sug‘urta bozori ehtiyojlari, qonunchilik, mijozlar kutilmalari
5.1. Yetakchilik	Rahbariyatning sifat bo‘yicha majburiyatlari	Assistans kompaniya rahbariyatining xizmat sifati uchun javobgarligi
6.1. Risk va imkoniyatlar	Risklarni aniqlash va boshqarish	Favqulodda chaqiriq xizmatlarida nosozlik xavflarini minimallashtirish
7.2. Kompetensiya	Xodimlar malakasini aniqlash va rivojlantirish	Texnik yordamchi, operator va tibbiy assistentlar malakasini oshirish
7.5. Hujjatlashtirish	Sifat tizimining hujjatli isboti	Har bir assistans chaqiruvi va xizmat ko‘rsatish hujjatlar bilan tasdiqlanadi
8.5. Xizmat ko‘rsatish	Mahsulot/xizmatni yetkazib berish jarayoni	Sug‘urtalangan mijozga to‘liq texnik/yuridik yordam ko‘rsatish tartibi
9.1. Monitoring va baholash	Ko‘rsatkichlarni o‘lchash va tahlil qilish	Mijoz qoniqishi, chaqiruvga javob berish vaqti, nosozliklar statistikasi
10.2. Tuzatish harakatlari	Kamchiliklarni aniqlash va bartaraf qilish	Xizmat sifati bo‘yicha shikoyatlar asosida takomillashtirish ishlari

Manba: International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 – sifat menejmenti talablari asosida tayyorlandi.

Shuningdek, ISO 9001 talablarining muhim jihatlaridan biri — hujjatlashtirish va monitoring tizimidir. Har bir xizmat ko‘rsatish jarayoni (masalan, yo‘lda evakuatsiya qilish yoki chet elda tibbiy yordam ko‘rsatish) aniq protokollar asosida hujjatlashtiriladi va muntazam baholanadi. Kamchiliklar aniqlanganda, 10.2-bandga ko‘ra, tuzatish harakatlari boshlanadi — bu esa mijozlarga yuqori darajadagi ishonch va xizmat sifati kafolatini yaratadi.

Xulosa

Sug‘urta bozorining zamonaviy rivojlanish bosqichida assistans xizmatlari instituti mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish, sug‘urtalovchi va sug‘urtalanuvchi o‘rtasida ishonchni mustahkamlash hamda bozor mexanizmlarini takomillashtirishda muhim omilga aylanmoqda. Mazkur xizmatlar tibbiy, texnik, yuridik, informatsion va boshqa yo‘nalishlarda sug‘urta mahsulotlarining amaliy qiymatini oshirib, real vaqtda yordam ko‘rsatish orqali an’anaviy sug‘urtaning chegaralarini kengaytirmoqda. O‘zbekiston sug‘urta bozorida assistans xizmatlarining huquqiy asoslarining yetarli emasligi, xizmatlar sifati bo‘yicha standartlar va baholash mezonlarining yo‘qligi, kadrlar tayyorlash tizimining sustligi hamda texnologik infratuzilmaning zaifligi mavjud muammolar sirasiga kiradi. Shunga qaramay, xorijiy tajribalar asosida ushbu xizmatlarni rivojlantirish orqali sug‘urta bozorining barqarorligi va investitsiyaviy jozibadorligini oshirish mumkin.

Takliflar

1. Normativ-huquqiy bazani shakllantirish. Sug‘urta faoliyatida assistans xizmatlari institutining roli va funksiyasini aniqlab beruvchi alohida qonunosti hujjatlarni ishlab chiqish zarur. Bunda litsenziyalash, xizmat sifati monitoringi, shikoyatlarni ko‘rib chiqish va akkreditatsiya tartiblarini nazarda tutish lozim.

2. ISO 9001:2015 standarti asosida sifat menejmenti tizimini joriy etish. Assistans xizmatlarining sifatini xalqaro mezonlarga mos holda ta’minlash uchun xizmat ko‘rsatish jarayonlariga ISO 9001 standarti talablarini integratsiya qilish tavsiya etiladi. Bu nafaqat xizmat ko‘rsatish sifatini oshiradi, balki xorijiy hamkorlik imkoniyatlarini ham kengaytiradi.

3. Moliyaviy rag‘batlantirish va investitsiyalarni jalb qilish. Assistans xizmatlarini rivojlantirish uchun maxsus investitsion dasturlar, subsidiyalar, davlat-xususiy sheriklik loyihalari asosida yangi texnologiyalarni joriy etish uchun qulay muhit yaratish lozim. Xorijiy kompaniyalarni jalb qilish uchun qulay infratuzilmani yaratish muhim vosita hisoblanadi.

4. Kadrlar salohiyatini oshirish. Sug‘urta va assistans yo‘nalishida ishlovchi mutaxassislar uchun professional tayyorlov kurslari, xalqaro standartlar asosida sertifikatlashtirish tizimi hamda xorijiy tajriba almashinuvi dasturlarini yo‘lga qo‘yish zarur.

5. Raqamlashtirish va mijozga yo‘naltirilgan innovatsion platformalarni joriy etish. Onlayn chaqiruv, mobil ilovalar, real vaqtda monitoring tizimlari orqali xizmat ko‘rsatish samaradorligini oshirish, mijozlarning ehtiyojlarini tezda qondirish va shikoyatlarga javob berish tizimini avtomatlashtirish — zamonaviy asistans xizmatlarining ajralmas qismiga aylanishi lozim.

6. Bozor ishtirokchilari o‘rtasida klasterli hamkorlik tizimini yaratish. Sug‘urta kompaniyalari, assistans provayderlari, servis ko‘rsatuvchi tashkilotlar va davlat idoralari o‘rtasida uzviy hamkorlik asosida klasterlashgan tizim orqali bozorni tartibga solish va xizmatlar sifatini muvofiqlashtirish imkoniyati paydo bo‘ladi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Europ Assistance. (2023). *Annual Integrated Report 2022*. Retrieved from https://www.europ-assistance.com

2. ADAC. (2023). *ADAC Annual Report 2022*. Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e.V. Retrieved from https://www.adac.de

3. AXA Group. (2022). *AXA in Numbers: Facts and Figures*. Retrieved from https://www.axa.com

4. AAA. (2023). *American Automobile Association Roadside Assistance Services Overview*. Retrieved from https://www.aaa.com

5. Lee, H., & Kim, J. (2021). Development of Smart Roadside Assistance Services Using IoT and AI in South Korea. *International Journal of Smart Technology and Transportation*, 7(2), 112–124. https://doi.org/10.1016/j.smart.2021.04.005

6. OECD. (2020). *Digital Disruption in Insurance: InsurTech Trends and Policy Implications*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/finance/digital-disruption-in-insurance.pdf

7. Swiss Re Institute. (2022). *Sigma Report: Insurance in the Digital Age*. Retrieved from https://www.swissre.com/institute

8. International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 – Quality management systems – Requirements*. Geneva: ISO. https://www.iso.org/standard/62085.html

9. McKinsey & Company. (2023). Global Insurance Report 2023: Closing the protection gap—Insurance for a stronger, more sustainable future. Retrieved from https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/global-insurance-report-2023