

ЎЗБЕКИСТОНДА СУҒУРТА БРОКЕРЛАРИ ФАОЛИЯТИ ВА УНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ХУСУСИЯТЛАРИ

Дўсбоев Ў.Х.

Тошкент молия институти, Тошкент, Ўзбекистон

Мақолада суғурта бозорининг профессионал иштирокчилари фаолияти, суғурта воситачиларининг классификацияси, суғурта брокерларининг ишлаш тамойили, суғурта компаниялари ва суғурта брокерларининг ҳамкорликда фаолият кўрсатиш моделлари келтирилган. Шунингдек, миллий суғурта хизматлар бозорида суғурта брокерлари фаолиятини янада такомиллаштириш юзасидан илмий таклиф ва амалий тавсиялар берилган.

Калит сўзлар: суғурта воситачилари, суғурта агенти, суғурта брокери, қайта суғурта брокери, суғурта бозори, суғурта маҳсулотлари, сотиш технологиялари.

В статье рассматриваются деятельность профессиональных участников страхового рынка, классификация страховых посредников, принципы работы страховых брокеров, модели сотрудничества страховых компаний и страховых брокеров. Также даны научные и практические рекомендации по дальнейшему совершенствованию деятельности страховых брокеров на рынке отечественном рынке страховых услуг.

Ключевые слова: страховые посредники, страховой агент, страховой брокер, перестраховочный брокер, страховой рынок, страховые продукты, технология продаж.

КИРИШ

Ҳар қандай давлатнинг суғурта бозорини шакллантириш, суғуртанинг замонавий турларни жорий этиш, мижозлар талабига мос суғурта маҳсулотларни яратиш ва сотишда суғурта воситачиларининг роли беқиёсдир.

Ҳозирги кунда миллий суғурта бозоридаги суғурта воситачиларининг фаолиятини талаб даражасида ташкил этишда қатор муаммоларга дуч келмоқда, бунда хусусий мулкчилик ва давлат томонидан муаммоларни бартараф этишдаги ҳаракатлари суст кечмоқда. Бу ҳолат эса ўз навбатида суғурта воситачилари институтининг шаклланиши ҳамда ривожланишига салбий таъсир қилмоқда.

Суғурта воситачиларининг асосий фаолиятлари бу мижозларга суғурта шартномалари тузиш ва уларни ижро этишда яқинда кўмак беришдан иборат. Бундан ташқари суғурта воситачилари аҳолининг суғурта маданияти ошишида, суғурта институтларига, қолаверса, суғурта институтларини бўлган ишончининг вужудга келишида катта аҳамиятга эга.

Суғурталанувчиларга тез ва сифатли хизмат кўрсатиш йўли билан суғурта қопламасини тўлаб берилиши: бир тарафдан суғурта компаниясининг обрўси ошишига ва бунинг орқасидан янги мижозларни жалб қилса иккинчи тарафдан, мисол учун катта халокатлар юз берганда ишлаб чиқаришни тезроқ тиклашга

эҳтиёж сезилади, бу эса ўз навбатида макроиктисодий барқарорликни таъминлашга сабаб бўлади.

МАВЗУГА ОИД АДАБИЁТЛАР ТАҲЛИЛИ

Суғурта ва қайта суғурта воситачилари – суғурта агентлари ва суғурта брокерлари фаолиятни назорат қилиш Европа Иттифоқи суғурта бозорида алоҳида ўрин тутаяди. Суғурта воситачилари, бир томондан, суғурта хизматларининг истеъмолчилари – суғурталанувчилар билан суғурта муносабатларига киришадилар, иккинчи томондан эса, улар суғурта қопламаларини тўлаш мажбуриятларини олмайди ва жавобгарликни ҳам олиб бормайди[1].

Ҳар қандай воситачилар (суғурта агенти, суғурта брокери ва бошқалар) ўз фаолиятларида малакали мутахассис бўлишлари (малака сертификати) жуда муҳим ўрин тутаяди. Сабаби маҳсулотнинг сифати бу ишлаб чиқувчига аён бўлган ҳолатдир, унинг сифатли ва авзаллигини эса истеъмолчиларга айнан воситачи етказаяди. Шунингдек, хориж тажрибасида маҳсулотни камдан кам ҳолатда ишлаб чиқарувчининг ўзи тақдим этади ёки сотаяди. Бу айниқса охириги йилларда электрон тижорат ривожланишида кенг кузатиладиган одатий ҳолатга айланиб қолди [2].

Жаҳон суғура бозори тажрибаси шуни кўрсатадики, суғурта воситачиларидан сотув канали сифатида фаол равишда фойдаланаётган мамлакатларда суғурта муносабатлари энг кўп ривожланган. Ривожланган мамлакатларда суғурта воситачилари суғурта маҳсулотларини сотиш учун асосий каналдирлар. Сўнгги пайтларда суғурта компаниялари раҳбарлари амалдаги агентлик тармоқларига ва уларни ривожлантиришга катта эътибор бера бошладилар, натижада кўпроқ профессионал воситачилар пайдо бўлди, албатта агентлик тармоқларини бошқариш турли хил қийинчиликларни келтириб чиқараяди. [3].

Суғурта воситачилигини ривожлантиришнинг эҳтиёжига қарамасдан турли хил даражаларда ҳал қилиниши керак бўлган муайян муаммолар мавжуд. Бу ички бозор учун ислохотларнинг асосий компонентлари суғурта ва суғурта брокерларининг малакасини ошириш, уларни рағбатлантириш тизимларини ва механизмларини ишлаб чиқиш, улар фаолиятининг ҳуқуқий асосларини такомиллаштириш, суғурта маҳсулотлари истеъмолчиларининг суғурта маданиятини яхшилаш учун бўлиши керак деб таъкидлаган. [4].

Суғурта воситачилари фаолиятини давлат томонидан тартибга солиш ва ислох қилмасдан туриб суғурта бозорининг барқарор, узоқ муддатли ва динамик ривожланишини таъминлаш мумкин эмас. Бунда суғурта воситачилари аҳоли ўртасида суғурта маданиятини ривожлантиришда муҳим қадам қўйишади ва суғурта компанияларига бўлган ишончни шакллантиришда муҳим рол ўйнайди.

Суғурта воситачиларининг асосий мақсадларидан бири миқдорга энг мос келадиган суғурта маҳсулотини танлашга ёрдам беришдир. Шу билан бирга, суғурта маҳсулоти икки омил билан ифодаланади: моддий (суғурта тарифлари) ва суғурта сифати (суғурта шартлари). Ушбу икки омилнинг миқдор учун энг яхши суғурта маҳсулотини аниқлашга нисбати суғурта воситачиларидан

суғурта маҳсулотларининг кенг доираси борлиги билан мураккаблашади. Ҳозирги вақтда суғурта маҳсулотларини сифатли ва сифатини баҳолашга имкон берадиган воситаларни яратиш муаммоси ҳал этилмаган[5].

Суғурта воситачиларини алоҳида турларга ажратишнинг асосий муаммоларини кўриб чиқади. Муаллиф суғурта воситачиларини таснифлайди ва суғурта орқали воситачиларнинг ўзига хос хусусиятларини аниқлайди. Бошқа мамлакатлар ва Европа Иттифоқи давлатлари суғурта бозорлари тажрибасида эса суғурта воситачиларининг турлари сезиларли даража кўпдир ва улар қўйидагилардан ташкил топган:

- мустақил суғурта агентлари (self-employed insurance agents). бизнинг миллий суғурта агентларига ўхшаб кетади;

- суғурта агентлари, суғурта ташкилоти штатига кирувчи агентлар (employed insurance agents). Таснифланиши билан бизга ўхшаб кетади, лекин қонунчиликда суғурта баён этилган;

- бир нечта суғурта компаниялари маҳсулотларини таклиф қилувчи суғурта агентлари (multiple insurance agents);

- маркетинг ташкилотлари (direct marketing), бу алоқа марказларига ўхшаб кетади (call center agents out-bound);

- банклар ва бошқа кредит ташкилотлари;

- почта ва алоқа хизматларини кўрсатувчи ташкилотлари;

- суғурта қилиниши керак бўлган товарлар сотувчилари (автосалонлар, диллерлар);

- молиявий консултантлар;

- аудитор ва солиқ маслаҳатчилари ва бошқалар;

Шуни алоҳида қайд этиш керакки юқорида келтирилган воситачилар суғурта компанияларида сотув каналлари (sales channels) тоифасига киради[6].

Суғурта воситачилар учун профессионал стандартлар номли мақолада суғурта воситачиларига суғуртада кенг тарқалган функцияларни ҳам киритиб воситачиларга авария комиссари, диспашерлар, сюрвейерларни ҳам қўшиб қўяди ва бундан улар бажарадиган хизматларсиз суғурта бозори тўлиқ фаолият кўрсата олмайди деган фикрни илгани сўради. [7].

Суғурта бозорида фақат иккита ҳақиқий воситачи бор булар суғурта агенти ва суғурта брокери. Суғурта агентлари ва суғурта брокерлари ҳам жисмоний ва юридик шахсларга бўлиниши мумкин. Шунингдек, суғурта агентлари ҳам юридик ҳам жисмоний шахс сифатида суғурта компанияларида штатда ёки штатдан ташқари фаолият юритишлари ҳам мумкин.

Шундай қилиб, тарихан суғурта воситачилари деганда суғурта агенти ва суғурта брокерлари тушунилади.

Охириги пайтларда суғурта воситачилари билан бевосита боғлиқ бўлмаган воситачилар, яъни асосий фаолияти суғурта воситачиси бўлмаган фаолиятлар кенг ривож топмоқда. Бундай воситачиларга кредит ташкилотлари, автосалонлар, туроператорлар ва сайёҳлик агентликлари, тиббий муассасалар ва бошқаларни киритишимиз мумкин. Бундай воситачиларни “ноанъанавий воситачилар” деб тариф бериш мумкин. [8].

Шундай қилиб, бугунги кунда суғурта воситачиларининг камровлилик даражаси сезиларли даражада ўсганлиги ва йилдан йилга бу соҳа вакилларининг турлари ошиб бориши кузатилмоқда. Анъанавий воситачилар бу шубҳасиз суғурта агентлари ва суғурта брокерлари ҳисобланади. Бундан ташқари суғура актуарийлари, авария комиссарлари, диспаншерлар ва шунга ўхшаш суғурта соҳасида кенг фаолият кўрсатувчи воситачилари ҳам мавжуд. Ушбу тоифадаги воситачилар суғурта шартномасини тузиш жараёнида тўғридан тўғри иштирок этишмайди, лекин суғурта шартномасининг бажарилишида бевосида ва аосий иштирокчиларга айланиб боришади.

ТАҲЛИЛ ВА НАТИЖАЛАР

Ривожланган мамлакатлар суғурта бозорларида суғурта брокерлари жуда муҳим рол ўйнайди. Корпоратив суғурта сегментида улар суғурта компаниясининг асосий савдо каналларидан бири ҳисобланади. Брокернинг бундай роли куйидаги ҳолатлар билан чамбарчас боғлиқ, яъни ривожланган суғурта бозорида брокер мижознинг номидан иш юритадиган профессионал воситачи ҳисобланади. Юқори рақобатбардош бозорда мижоз яхши ва сифатли суғурта маҳсулотларини кидиради. Мижозлар суғурта соҳасини тўлиқ билмаганлари сабабли ўзларининг суғурта манфаатларини амалга ошириш учун профессионал суғурта воситачиларини ёнлашни афзал кўрадилар.

Шундай қилиб, суғурта брокерлари орқали суғурта хизматларини кўрсатиш ёки сотиш қандай технологияларга асосланади, умумий шаклда брокерлар билан ишлаш технологиялари қўйидаги алгоритмни ўз ичига олади:

- брокерлар билан ишлаш моделни танлаш;
- брокерларни жалб қилиш ва маълумотлар базасини шакллантириш;
- брокерлар билан ҳуқуқий муносабатларни ўрнатиш;
- брокерларни керакли маълумотлар билан таъминлаш;
- сотиш ишларига кўмаклашиш;
- мижозларга хизмат кўрсатиш жараёнларида иштирок этиш;
- полис ва бошқа ҳужжатларини олиш;
- ишларни қабул қилиб олиш;
- ишларни бажариш жараёнини назорат қилиш;
- брокерларни компания ҳаётфаолиятига кенг жалб қилиш;

Бу технологияларнинг таркибий қисмларини батафсил кўриб чиқамиз. Технологияларни яратишда ва жорий этишда биринчи қадам ушбу технологияларни ташкилий моделини аниқлашдан иборат бўлади. Бундай моделлар икки хил бўлади: марказлашмаган ва марказлашган.

Марказлашмаган модел асосан маҳсулот ёки маҳсулот турларини сотишга қаратилган суғурта компанияларига хосдир.

Кўриб турганимиздек, бундай моделда сотув департаментлари ўз турларидан мустақил брокерлар билан мустақил ишлашади. Бундай компанияларда суғурта брокерлар билан ишлар учун махсус бўлинма йўқ. Одатда ушбу модел кичик ва ўрта суғурта компаниялари ёки ривожланишининг бошланғич босқичида бўлган компаниялар учун хос бўлиб, унда брокерлар

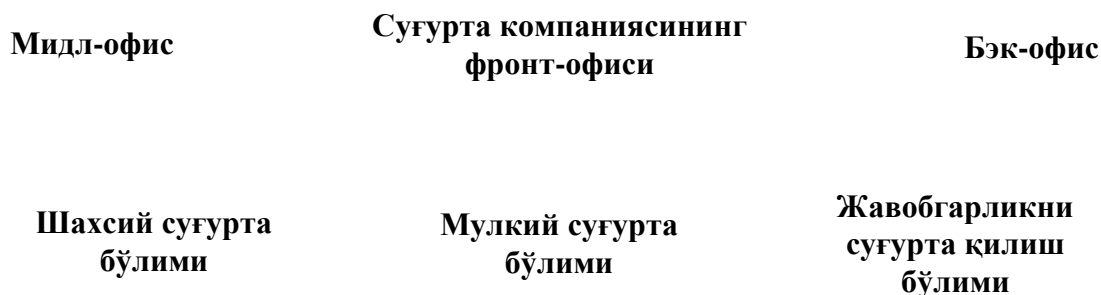
ёрдамчи савдо канали сифатида қаралади. Табиийки, бу модел табиатан содда кўринишда бўлиб ўзида бир қатор камчиликларни намоён этади:

- суғурта компаниясида брокерларнинг ягона маълумотлар базаси йўқ;
- брокерлар билан ишлаш учун ягона стандартлар ва қоидалар мавжуд эмас;

- суғуртанинг турли турлари бўйича брокер турли бўлимларга мурожаат қилади ва ҳар хил ходимлар билан ишлайди, бу унинг учун ўзига хос ноқулайликларни келтириб чиқаради ва унга мижоз билан ишлашни қийинлаштиради;

- сотиш бўлимларидан ташқари брокер андеррайтерларга, даъволарни ҳал қилиш бўлимларига, бухгалтерияга ва бошқа бўлимларга мурожаат қилишлари лозим бўлади;

- суғурта компаниясида брокерлар билан ишлаш ва улар хизматларидан фойдаланишни ривожлантирадиган ягона бўлимнинг йўқлиги.



Суғурта брокери
1-расм. Суғурта компаниясининг брокерлар билан ишлашнинг марказлашмаган модели¹

Юқорида кўрсатилган камчиликларни ҳисобга олган кўпчилик суғурта компаниялари суғурта брокерлари билан ишлашнинг марказлашган моделини танлашади ва ўзларида суғурта брокерлари билан ишлаш бўлимларини ташкил этишади.



2-расм. Брокерлар билан ишлашнинг марказлашган модели²

¹Тадқиқотлар натижасида муаллиф томонидан тайёрланди.

Бундай модел бугунги кунда муваффақиятли ишламоқда, масалан, АҚШ, Буюк Британия, Франция, Германия ва қисман Россия суғурта бозорларида кенг фойдаланиб келинмоқда.

Ўзбекистон суғурта бозорида суғурта брокерлари фаолиятни таҳлил қилиш шуни кўрсатдики, ҳозирги вақтда суғурта жамиятимизнинг иқтисодий-ижтимоий ривожланишига бозор иқтисодиёти шаклланган мамлакатларда кузатиладиган даражада сезиларли таъсир кўрсатмаяпти. Бундай ҳолатнинг сабаби шундаки, республикада суғурта брокерлари фаолияти ривожланишига тўсқинлик қилувчи омилларнинг таъсири ҳамон кучли.

1-жадвал

Ўзбекистонда суғурта воситачилари фаолиятининг ривожланишидаги муаммолар таҳлили³

Муаммолар	Муаммо келтириб чиқарадиган оқибатлар
Малакали кадрлар етишмаслиги	Суғурта воситачилари фаолиятини сифати жуда паст (айниқса агентлар фаолияти)
Фаолиятни ташкил этиш ва бошқаришда ягона стандартларнинг йўқлиги	Воситачиларнинг ҳар қайси билганича ўз фаолиятини амалга ошириши ради
Суғурта брокерларининг савиясипастлиги	брокерлар – ишқибозлар, ишбилармонлар эмас
Суғурта воситачиларини тайёрлайдиган марказлашган тизимнинг йўқлиги	Ҳар қайси суғурта воситачилари ўз билганича воситачилик фаолиятларини олиб боришмоқда.
Комиссион ҳақларни шакллантиришдаги носоғлом рақобатнинг мавжудлиги	Суғурта соҳасига, суғуртага, суғурта воситачиларига бўлган ишончнинг йўқолиши
Суғурта компаниялар суғурта брокерларининг барқарор портфеллар шаклланишига манфаатдор эмас	Суғурта брокерлари юқори комиссия ҳақи га учар бўлиб қолган

Ўзбекистон суғурта бозорини ривожлантириш бўйича суғурта назорати томонидан чора-тадбирлар ишлаб чиқилганига қарамасдан, суғурта брокерлари фаолиятида етарли даражада муаммолар тўпланиб қолган.

²Тадқиқотлар натижасида муаллиф томонидан тайёрланди.

³Тадқиқотлар натижасида муаллиф томонидан тайёрланди.

МДХ мамлакатларида суғурта бозорида суғурта компаниялари ва суғурта брокерларининг солиштирма таҳлили (2018 й)[12]

Мамлакатлар	Компаниялар сони	Брокерлар сони
Белорусь Республикаси	16	29
Россия Федерацияси	188	67
Қозоғистон Республикаси	29	15
Украина Республикаси	281	56
Қирғизистон Республикаси	16	-
Ўзбекистон Республикаси	30	4
Ўзбекистон Республикасида фаолият юритаётган суғурта брокерлари		
Лицензия рақами	Суғурта субъектининг номи	
СФ 00185, 01.11.2013 й	МЧЖ «INSURANCE BROKER CONSULTING»	
СФ 00204, 15.07.2015 й	МЧЖ «ORIENT INSURANCE BROKER»	
СФ 00218, 30.09.2016 й	МЧЖ «InRe»	
СФ 00239, 27.12.2018 й	МЧЖ «MOI Insurance Brokers Asia»	

Малакали мутахассисларнинг етишмаслиги суғурта бозори инфратузилмаси, умуман Ўзбекистон суғурта бозорига хос бўлган ҳолат салбий ва ачинарли ҳолат ҳисобланади. Замонавий суғурта тизимини муваффақиятли ривожланиши республикада билимларга эга бўлган ва замонавий талабларга мос суғурта ишларини олиб бориш тажрибасига эга бўлган малакали мутахассисларнинг етишмаслиги туфайли тўхтаб турибди.

ХУЛОСА ВА ТАКЛИФЛАР

Юқорида иқтисодчи олимлар, мутахассисларнинг фикри, мулоҳазаси ва олиб борилган тадқиқотларимизга таянган ҳолда хулоса ўрнида шуни айтишимиз мумкинки, суғурта воситачиларининг яъни суғурта брокерларининг миллий суғурта хизматлар бозорини ривожлантиришда ва такомиллаштиришда, суғурта мукофотлари йиғиш, аҳоли ўртасида суғурта маданиятини шакллантиришда, шунингдек, суғуртанинг кенг омма орасига кириб боришида ўрни бекиёсдир. Ўзбекистон Республикаси суғурта хизматлар бозорини янада ривожлантириш ва такомиллаштириш борасида суғурта брокерларининг ролини ошириш, улар билан боғлиқ муаммоларни тизимли ҳал этиш, улар фаолиятининг меъёрий-ҳуқуқий асосларини яратиш ва бошқаларни инобатга олиш зарурдир.

Ўзбекистонда суғурта брокерлари фаолиятини ривожлантириш ва такомиллаштириш юзасидан қуйидаги таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилди:

– Хорижий мамлакатлар тажрибаларидан келиб чиққан ҳолда суғурта брокерларининг касбий жавобгарлигини суғурталаш механизмининг жорий этиш

керак. Бу суғурта брокерларининг суғурталанувчиларга, суғурта полиси эгаларига ўз фаолиятлари давомида юзага келадиган салбий оқибатларини олдини олишга ёрдам беради, шунингдек, истеъмолчиларнинг молиявий ҳимояланганлик даражасини оширади. Уни амалиётга татбиқ этилиши суғурта воситачилари фаолияти самарадорлигини оширишга бевосита ижобий таъсир кўрсатади;

– Суғурта брокерларини ассоциациясини тузиш ёки уларни мавжуд ассоциацияга аъзо бўлишини таъминлаш. Бу суғурта брокерларининг муаммоларини тизимли ечишга ва соҳага инновацияларни жалб қилишга, суғурта брокерларини ҳуқуқий такомиллаштиришга яқиндан ёрдам беради.

– Суғурта брокерларининг агрессив фаолиятини олдини олиш мақсадида суғурта брокерлари хизмат ҳақларини тўлаш ёки шаклантириш борасида меъёрий ҳуқуқий асосларни босқичма-босқич яратиб бориш.

– Суғурта брокерларининг фаолиятини янада кўллаб-қўвватлаш мақсадида суғурта брокерлари фаолиятига солиқ имтиёзларини жорий этиш.

– Миллий суғурта компанияларининг ходимлари томонидан суғурта воситачиларининг (суғурта агентлари, суғурта брокерлари ва қайта суғурта брокерларининг) малакасини ошириш ва уларни қайта тайёрлаш бўйича доимий фаолият кўрсатадиган махсус ихтисослаштирилган мастер класслар, семинар тренинглар ва курсларни ташкил этиб бориш.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Ўзбекистон Республикаси Қонуни. Суғурта фаолияти тўғрисида. – Т.: Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2002. 4-5-сон, 68-модда.

2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг Қарори. Суғурта хизматлари бозорини янада ислоҳ қилиш ва ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида. 2007 йил 10 апрель, ПҚ-618-сон.

3. “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги ПФ-4947-сонли Фармони.

4. Ищенко Н. Г. Страховое право ЕС: система, источники, основные направления развития. Евразийский юридический журнал. № 4 (83) 2015. 59-63.

5. Petra Loerke, Andras Niedermayer. On the effect of aggregate uncertainty on certification intermediaries' incentives to distort ratings. European Economic Review 108 (2018) 20–48 p.

6. Задорожний С. В. Современные проблемы института страхового посредничества / С. В. Задорожний, А. С. Ищенко // Молодой ученый. - 2014. - № 1(03). - С. 71-74.

7. Карлова А.И. Проблемы и перспективы развития страхового посредничества. Серия «Экономика и управление». Том 27 (66). 2014 г. No 1. С. 38-44

8. Оберемко Т.А. Роль страховых посредников // Материалы VII Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум» /2015/article/2015010876"/

9. Филипенкова О.Г. Становление и развитие посреднической страховой деятельности в России. Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: История и право. 2018. Т. 8. № 1 (26). С. 53-60.

10. Фомин, И.А. О профессиональных стандартах для страховых посредников / И.А. Фомин // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 5. Экономика. – 2007. – № 4. – С. 160-164.

11. Халидов, Ш.А., Клишина, Ю.Е. Роль и место страховых посредников в структуре современного страхового рынка / Ш.А. Халидов, Ю.Е. Клишина // Сборник научных статей 3-й Международной молодежной научной конференции «Поколение будущего: Взгляд молодых ученых – 2014». В 2-х томах/ Ответственный редактор Горохов А.А., 2014. – С. 224-227.

12. www.mf.uz Ўзбекистон Республикаси молия вазирлиги сайти.