Шарҳи мухтасари
натиҷаи назарсанҷии шаҳрвандон оид ба истифодабарии хизматрасониҳои бонкӣ.

Дар асоси фармоиши №4 аз 17 ноябри соли 2015 тибқи дархости шуъбаи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони маҳсулотҳои бонкӣ аз ҷониби Пажуҳишгоҳи илмӣ-тадқиқотӣ ва бозомӯзии кормандон аз 27-уми ноябр то 15-уми декабри соли ҷорӣ оид ба истифодабарии хизматрасониҳои бонкӣ дар шаҳри Душанбе назарсанҷии шаҳрвандон оид ба истифодабарии хизматрасониҳои бонкӣ гузаронида шуд.

Ҳадафи пурсиши гузаронидашуда муайян намудани дараҷаи истифодабарии хизматрасониҳои бонкӣ аз тарафи шаҳрвандон, инчунин муайян кардани ақидаи онҳо нисбат ба ҳамагуна хизматрасониҳои бонкӣ, аз ҷумла мавҷудияти камбудиҳо норасоиҳо, қаноатманд будан ё набудан аз рӯи пешниҳоди хизматрасониҳои бонкӣ ба ҳисоб меравад. Иҷрои амалии мақсади мазкур имкон фароҳам меоварад, ки ҷиҳати бартараф кардани камбудию норасоиҳои ҷойдошта чораҳои зарурӣ андешида шавад.

Дар назарсанҷии мазкур 120 нафар респондентон иштирок намуданд. Назарсанҷии шаҳрвандон оид ба истифодабарии хизматрасониҳои бонкӣ мутобиқ ба қоидаҳои аз ҷониби Пажуҳишгоҳи илмӣ-тадқиқотӣ ва бозомӯзии кормандон омода гардида амалӣ гардид. Тибқи Роҳнамо доир ба тартиби гузаронидани назарсанҷии шаҳрвандон оид ба истифодабарии хизматрасониҳои бонкӣ ба респондентон маслиҳат дода шуд, ки доир ба саволҳои аз 2 то 7 ва аз 14 то 16 метавонанд як ё чанд варианти ҷавобҳоро интихоб намуда дар пурсишнома аломатгузорӣ намоянд. Танҳо ба саволҳои 8-13 аз рӯи варианти ҷавобҳо респондентон танҳо як ҷавобро интихоб намуда, дар пурсишнома аломат мегузоранд.

Ба саволи “Шумо аз кадом намуди ҳисобҳои бонкӣ истифода мебаред?” теъдоди ҷавобҳои респондентҳо дар ҷадвали 1 оварда шудааст.

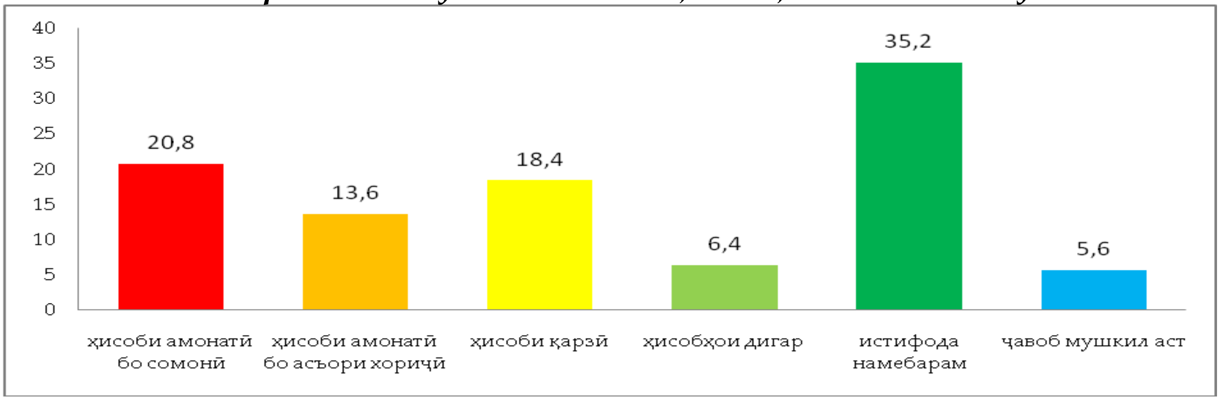
Ҷадвали 1. Истифодаи навъи ҳисобҳои бонкӣ (нафар/фоиз)

№	Нишондиҳанда	Шумораи ҷавобҳо, нафар	*ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)*
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**125**	**100,0**
2.	Шумо аз кадом намуди ҳисобҳои бонкӣ истифода мебаред?		
	а.ҳисоби амонатӣ бо сомонӣ	26	20,8
	б.ҳисоби амонатӣ бо асъори хориҷӣ	17	13,6
	в.ҳисоби қарзӣ	23	18,4
	г.ҳисобҳои дигар	8	6,4
	д.истифода намебарам	44	35,2
	е.ҷавоб мушкил аст	7	5,6

Дар натиҷаи ҷамъбасти маълумотҳои назарсанҷӣ муқаррар карда шуд, ки теъдоди 74 нафар ё 59,2 фоизи респондентҳо изҳор намуданд ягон навъи гуногуни ҳисобҳои бонкиро дар фаъолияти хеш истифода менамоянд. Теъдоди 44 нафар ё 35,2 фоизи ресто ндентон изҳор доштанд, ки ягон намуди ҳисобҳои бонкиро дар фаъолияти худ истифода наменамоянд. Танҳо 7 нафар ё 5,6 фоизи респондентҳо барои ҷавоб додан ба саволи мазкур мушкил кашиданд.

Теъдоди истифодабарандагони ҳисоби амонатӣ бо пули миллӣ (сомонӣ) 26 нафар ё 20,8 фоиз, ҳисоби амонати бо асъори хориҷӣ 17 нафар ё 13,6 фоиз, ҳисоби қарзӣ 23 нафар ё 18,4 фоиз, ҳисоби дигар 8 нафар ё 6,4 фоизро ташкил медиҳад. Ба соволи мазкур барои ҷавобдодан 7 нафар ё 5,6 фоизи респондентҳо мушкил кашиданд. Теъдоди 44 нафар ё 35,2 фоизи респондентҳо ҷавоб доданд, ки ягон навъи ҳисобҳои бонкиро истифода намебаранд.

Диаграмаи 1. Тақсими респондентҳо доир ба истифодаи навъи ҳисобҳои бонкӣ (бо фоиз)



Ба саволи пурсишнома “Шумо кадом намуди хизматрасониҳои электронии бонкиро истифода мебаред?” теъдоди ҷавоби респондентҳо дар ҷадвали 2 нишон дода шудааст.

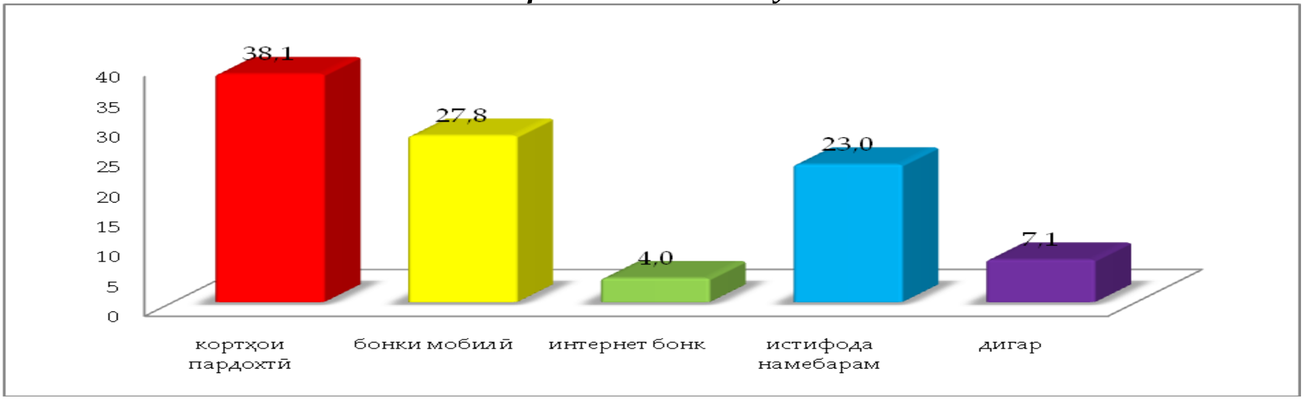
Ҷадвали 2. Истифодаи навъи хизматрасониҳои электронии бонкӣ (нафар/фоиз)

№	Нишондиҳанда	Шумораи ҷавобҳо, нафар	*ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)*
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**126**	**100,0**
2.	Шумо кадом намуди хизматрасониҳои электронии бонкиро истифода мебаред?		
	а.кортҳои пардохтӣ	48	38,1
	б.бонки мобилӣ	35	27,8
	в.интернет бонк	5	4,0
	г.истифода намебарам	29	23,0
	д.дигар	9	7,1

Дар рафти назарсанҷӣ муқаррар карда шуд, ки 48 нафар ё 38,1 фоиз кортҳои пардохтӣ, 35 нафар ё 27,8 фоиз бонки мобилӣ, 5 нафар ё 4,0 фоиз интернет бонк, ва 9 нафар ё 7,1 фоиз дигаро истифода намебарам. Ҳиссаи респондентҳо, ки ягон навъи хизматрасониҳои

электронии бонкиро истифода намебаранд 29 нафар ё 23,0 фоизро ташкил дод.

Диаграмаи 2. Тақсими респондентҳо доир ба хизматрасониҳои электронии бонкӣ (фоиз)



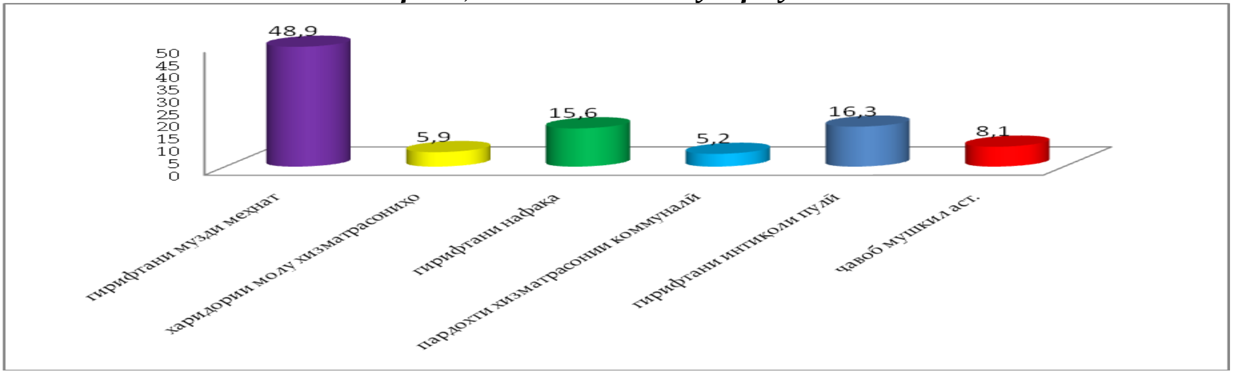
Ҷавобҳои респондентҳо доир ба мақсади истифодаи кортҳои бонкӣ ба таври зайл тавсиф карда мешавад (ниг. ба ҷадвали 3).

Ҷадвали 3. Мақсади истифодаи кортҳои бонкӣ (нафар/фоиз)

№	**Нишондиҳанда**	**Шумораи ҷавобҳо, нафар**	***ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)***
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**135**	**100,0**
2.	Шумо хизматрасонии кортҳои бонкиро бо кадом мақсад истифода мебаред?		
	а.гирифтани музди меҳнат	66	48,9
	б.харидории молу хизматрасониҳо	8	5,9
	в.гирифтани нафақа	21	15,6
	г.пардохти хизматрасонии коммуналӣ	7	5,2
	д.гирифтани интиқоли пулӣ	22	16,3
	е.ҷавоб мушкил аст	11	8,1

Аз маҷмӯи респондентҳо кортҳои бонкиро 66 нафар ё 48,9 фоиз барои гирифтани музди меҳнат, 8 нафар ё 5,9 фоиз барои харидории молу хизматрасониҳо, 21 нафар ё 15,6 фоиз барои гирифтани нафақа, 7 нафар ё 5,2 фоиз барои пардохти хизматрасонии коммуналӣ, ва 22 нафар ё 16,3 фоиз барои гирифтани интиқоли пулӣ истифода мебаранд. Танҳо 11 нафар ё 8,1 фоизи респондентон барои ҷавоб додан ба ин савол мушкил кашиданд.

Диаграмаи 3. Тақсими респондентҳо доир ба мақсадҳои истифодаи кортҳои бонкӣ (нафар/фоиз)



Маълумот доир ба ҷавобҳои додашудаи респондентҳо оиди саволи “Шумо хизматрасонии бонки мобилиро бо кадом мақсад истифода мебаред” дар ҷадвали 4 оварда шудааст.

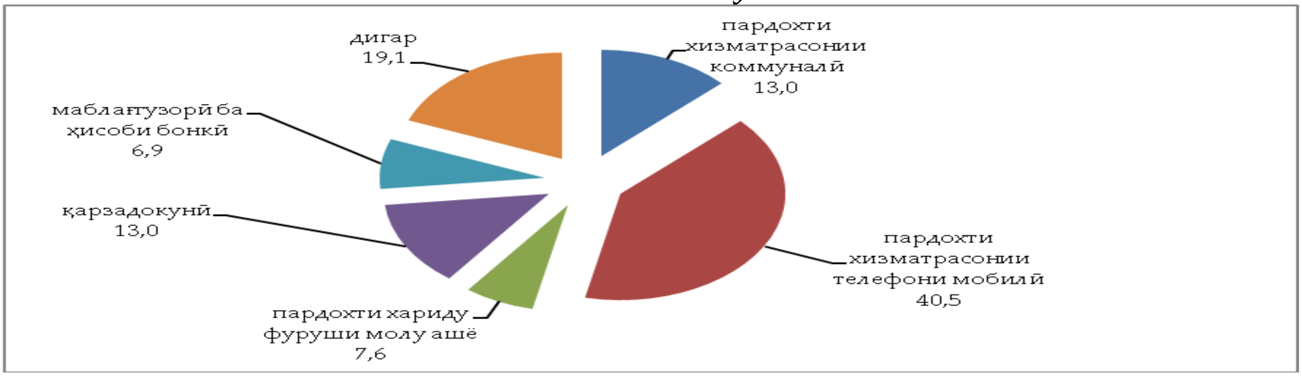
Ҷадвали 4. Маълумот доир ба мақсади истифодаи бонки мобилӣ (нафар/фоиз)

№	Нишондиҳанда	Шумораи ҷавобҳо, нафар	*ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)*
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**135**	**100,0**
2.	Шумо хизматрасонии бонки мобилиро бо кадом мақсад истифода мебаред?		
	а.пардохти хизматрасонии коммуналӣ	17	13,0
	б.пардохти хизматрасонии телефони мобилӣ	53	40,5
	в.пардохти хариду фуруши молу ашё	9	6,9
	г.қарзадокунӣ	17	13,0
	д.маблағгузорӣ ба ҳисоби бонкӣ	10	7,6
	е.дигар	25	19,1

Аз теъдоди умумӣ 17 нафар ё 13,0 фоиз респондент ба мақсади пардохти хизматрасонии коммуналӣ, 53 нафар ё 40,5 фоиз барои пардохти хизматрасонии телефони мобилӣ, 9 нафар ё 6,9 фоиз барои пардохти хариду фуруши молу ашё, 17 нафар ё 13,0 фоиз барои қарзадокунӣ, 10 нафар ё 7,6 фоиз барои маблағгузорӣ ба ҳисоби бонкӣ, ва 25 нафар ё 19,1 фоиз барои дигар хизматрасониҳо бонки мобилиро истифода намуданд. Хушбахтона солҳои охир истифодаи хизматрасониҳои бонки мобилӣ дар байни аҳолии кишвар маълум гашта истодааст. Яке аз масъалаи муҳим ин аз ҷониби ширкатҳои хизматрасони алоқаи мобилӣ гузаронидани амалиётҳои бонкӣ, аз ҷумла пешниҳоди қарз ба мизоҷ сурат мегирад, ки пешниҳод менамоем ин гуна ширкатҳо бояд иҷозатномаи Бонки миллии Тоҷикистонро ҷиҳати гузаронидани ин гуна амалиётҳои бонкӣ доро бошад, чунки нисбати пешниҳоди қарзҳо ба мизоҷон ин гуна ширкатҳо суистеъмол менамоянд, аз ҷумла гаронии подош ва ё меъёрҳои қарзҳои ба мизоҷон пешниҳод намуда мебошад.

Маълумот доир ба мақсадҳои истифодаи бонки мобилӣ дар диаграммаи 4 оварда шудааст.

Диаграммаи 4. Тақсими респондентҳо доир ба мақсадҳои истифодаи бонкӣ мобилӣ (фоиз)



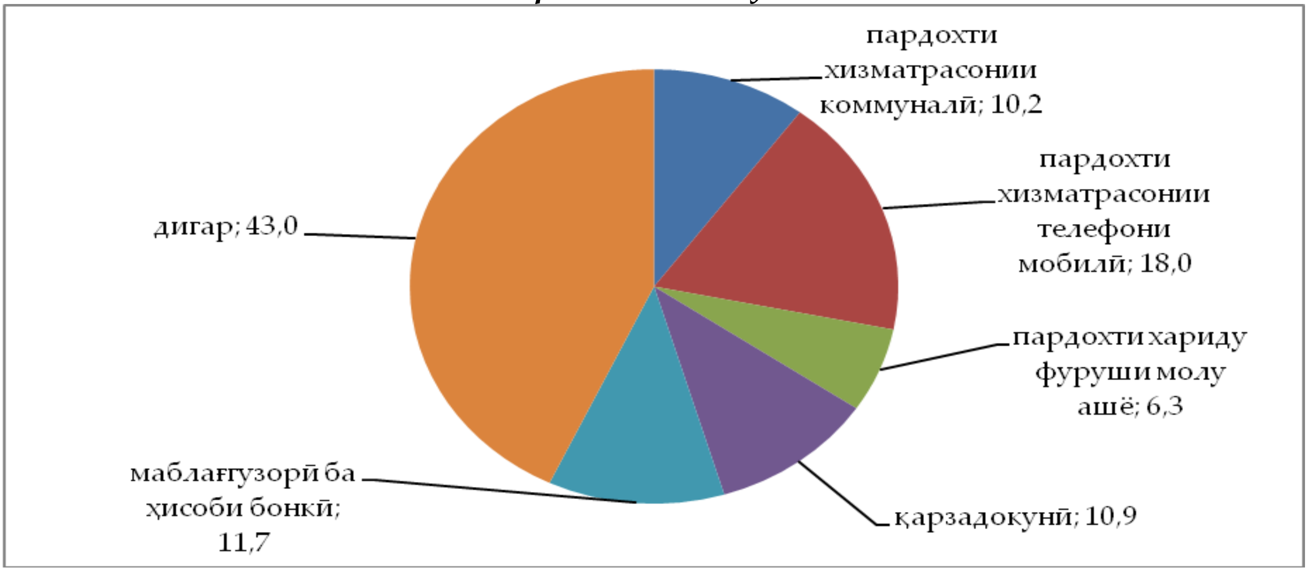
Доир ба саволи “Шумо хизматрасонии интернет-бонкро бо кадом мақсад истифода мебаред?” маълумот оид ба ҷавоби респондентон дар ҷадвали 5 оварда шудааст.

Ҷадвали 5. Маълумот доир ба мақсади истифодаи интернет бонк (нафар/фоиз)

№	Нишондиҳанда	Шумораи ҷавобҳо, нафар	*ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)*
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**128**	**100,0**
2.	Шумо хизматрасонии интернет-бонкро бо кадом мақсад истифода мебаред?		
	а.пардохти хизматрасонии коммуналӣ	13	10,2
	б.пардохти хизматрасонии телефони мобилӣ	23	18,0
	в.пардохти хариду фуруши молу ашё	8	6,3
	г.қарзадокунӣ	14	10,9
	д.маблағгузорӣ ба ҳисоби бонкӣ	15	11,7
	е.дигар	55	43,0

Мутобиқи маълумоти ҷадвали 5 респондентҳо мақсади истифодаи интернет-бонк, ҳадафҳои истифодаи онро баён намуданд, ки метавон онро ба таври зайл шарҳ дод: 13 нафар ё 10,2 фоиз барои пардохти хизматрасонии коммуналӣ, 23 нафар ё 18,0 фоиз барои пардохти хизматрасонии телефони мобилӣ, 8 нафар ё 6,3 фоиз барои пардохти хариду фурӯши молу ашё, 14 нафар ё 10,9 фоиз барои қарзадокунӣ, 15 нафар ё 11,7 фоиз барои маблағгузорӣ ба ҳисоби бонкӣ, ва 55 нафар ё 43,0 фоиз барои дигар хизматрасониҳо.

Диаграмаи 5. Тақсими респондентҳо доир ба мақсади истифодаи интернет-бонк (фоиз)



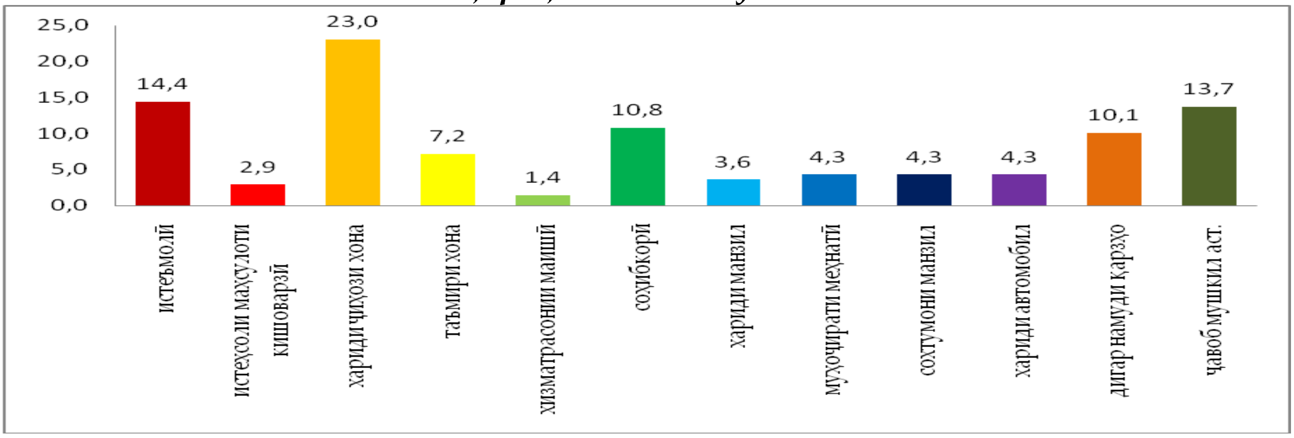
Теъдоди ҷавобҳои додашудаи респондентҳо доир ба саволи “Шумо аз кадом намуди қарзҳои бонкӣ истифода мебаред?” дар ҷадвали 5 оварда шудааст.

Ҷадвали 6. Маълумот доир ба истифодаи қарзҳои бонкӣ (нафар/фоиз)

№	Нишондиҳанда	Шумораи ҷавобҳо, нафар	*ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)*
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**139**	**100,0**
2.	Шумо аз кадом намуди қарзҳои бонкӣ истифода мебаред?		
	а.истеъмолӣ	20	14,4
	б.истеҳсоли маҳсулоти кишоварзӣ	4	2,9
	в.хариди ҷиҳози хона	32	23,0
	г.таъмири хона	10	7,2
	д.хизматрасонии маишӣ	2	1,4
	ё.соҳибкорӣ	15	10,8
	е.хариди манзил	5	3,6
	ж.муҳоҷирати меҳнатӣ	6	4,3
	з.сохтумони манзил	6	4,3
	и.хариди автомобил	6	4,3
	к.дигар намуди қарзҳо	14	10,1
	л.ҷавоб мушкил аст.	19	13,7

Аз маҷмуи респондентон теъдоди 20 нафар ё 14,4 фоизи онҳо ҷавоб доданд, ки қарзи бонкиро бо мақсади истеъмолӣ, 4 нафар ё 2,9 фоиз барои истеҳсоли маҳсулоти кишоварзӣ, 32 нафар ё 23,0 фоиз барои хариди ҷиҳози хона, 10 нафар ё 7,2 фоиз барои таъмири хона, 2 нафар ё 1,4 фоиз барои хизматрасонии маишӣ, 15 нафар ё 10,8 фоиз барои соҳибкорӣ, 5 нафар ё 3,6 фоиз барои хариди манзил, 6 нафар ё 4,3 фоиз барои муҳоҷирати меҳнатӣ, 6 нафар ё 4,3 фоиз барои сохтумони манзил, 6 нафар ё 4,3 фоиз барои хариди автомобил истифода мебаранд. Теъдоди 14 нафар ё 10,1 фоизи респондентон изҳор доштанд, ки дигар намуди қарзҳоро аз рӯи мақсадҳои гуногун истифода мебаранд, ва 19 нафар ё 13,7 фоизи респондентон аз ҷавоб додан ба саволи мазкур мушкилӣ кашиданд.

Диаграмаи 6. Тақсими респондентҳо доир ба истифодаи қарзҳои бонкӣ (фоиз)



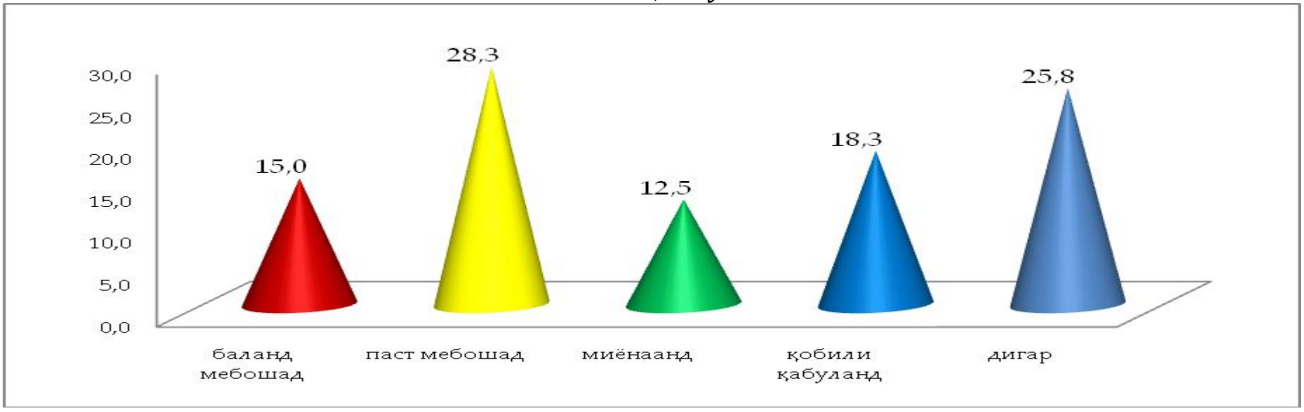
Дар асоси ҷавоби респондентҳо хулоса кардан мумкин аст, ки мутаассифона ҳаҷми ками маблағҳои қарзии бонкҳо ба соҳаи истеҳсолот равон мегарданд. Доир ба қаноатмандӣ аз фоизи пасандозҳо респондентҳо ҷавобҳои гуногун доданд, ки натиҷаи он дар ҷадвали 7 оварда шудааст.

Ҷадвали 7. Маълумот доир ба фоизи пасандозҳо (нафар/фоиз)

№	Нишондиҳанда	Шумораи ҷавобҳо, нафар	*ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)*
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**120**	**100,0**
2.	Оё Шумо аз фоизи пасандозҳо қаноатманд ҳастед?		
	а.баланд мебошад	18	15,0
	б.паст мебошад	34	28,3
	в.миёнаанд	15	12,5
	г.қобили қабуланд	22	18,3
	д.дигар	31	25,8

Теъдоди 18 нафар ё 15,0 фоизи респондентҳо ҷавоб доданд, ки фоизи пасандозҳо баланд мебошад, 34 нафар ё 28,3 фоиз паст мебошад, 15 нафар ё 12,5 фоиз миёнаанд, 22 нафар ё 18,3 фоиз қобили қабуланд, ва 31 нафар ё 25,8 фоиз дигарро баён намуданд.

Диаграмаи 7. Тақсими респондентҳо доир ба қаноатманди фоизи пасандозҳо (фоиз)



Тибқи маълумотҳои ҷамбастгардида ва ҷавоби респондентон айни замон фоизи пасандозҳо дар низоми бонкии кишвар баланд мебошад, ки натиҷаи он бо воситаи фоизи қарзҳо ба арзиши аслии маҳсулоти истеҳсоли маҳалӣ таъсири худро расонида истодааст, аз ҷумла дар истеҳсоли маҳсулоти соҳаи кишоварзӣ. *(Масалан нархи картошкаи истеҳсоли дохилӣ ва картошкаи воридотӣ аз кишварҳои хориҷӣ.)*

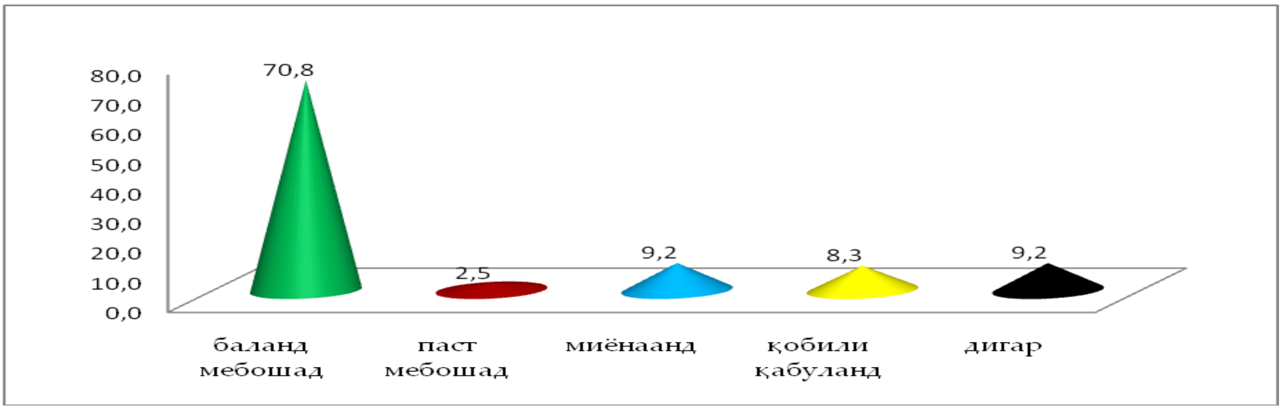
Масъалаи муҳим дар таҳлили нишондиҳандаҳо ин баҳодиҳии респондентон доир ба қаноатмандӣ аз фоизи қарзҳо мебошад. Теъдоди ҷавобҳои респондентҳо доир ба масъалаи мазкур дар ҷадвали 8 оварда шудааст.

Ҷадвали 8. Маълумот доир ба қаноатмандӣ аз фоизи қарзҳо (нафар/фоиз)

№	Нишондиҳанда	Шумораи ҷавобҳо, нафар	*ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)*
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**120**	**100,0**
2.	Оё Шумо аз фоизи қарзҳо қаноатманд ҳастед?		
	а.баланд мебошад	85	70,8
	б.паст мебошад	3	2,5
	в.миёнаанд	11	9,2
	г.қобили қабуланд	10	8,3
	д.дигар	11	9,2

Тибқи маълумотҳои дар ҷадвал овардашуда 85 нафар ё 70,8 фоизи респондентон ҷавоб доданд, ки фоизи қарзҳо баланд мебошад, 3 нафар ё 2,5 фоиз паст мебошад, 11 нафар ё 9,2 фоиз миёнаанд, 10 нафар ё 8,3 фоиз қобили қабуланд. Аз ҷамъи умумии ҷавобҳои додашуда танҳо 11 нафар ё 9,2 фоизи респондентон аломати дигарро номбар намуданд.

Диаграмаи 8. Тақсими респондентҳо доир ба қаноатманди аз фоизи қарзҳо (фоиз)



Тибқи маълумотҳои ҷамбастгардида фоизи қарзҳои низоми бонкӣ айни замон хело баланд мебошад, ки барои истеҳсолкунандагони дохилӣ манфиатовар нест. Тибқи баъзе аз пешниҳоди респондентон ташкилотҳои қарзӣ аз рӯи қарзҳои бо асъори хориҷӣ ҷудонамуда фарқияти қурбро аз қарзгиранда ҷуброн мекунанд, ки ин хело гаронии қарзро ба зиммаи қарзгиранда бор менамояд.

Дигар саволи варақаи назарсанҷӣ ин баҳодиҳии респондентҳо доир ба қаноатмандӣ аз мӯҳлати қарзҳо буда, маълумотҳо доир ба саволи мазкур дар ҷадвали 9 пешниҳод шудаст.

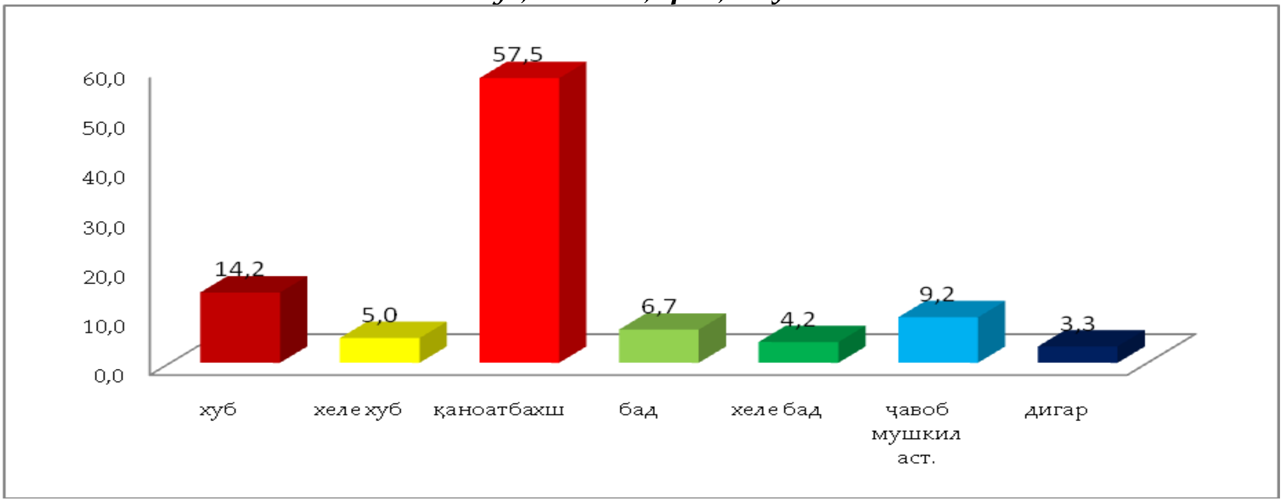
Ҷадвали 9. Маълумот доир ба қаноатмандӣ аз мӯҳлати қарзҳо (нафар/фоиз)

№	Нишондиҳанда	Шумораи ҷавобҳо, нафар	*ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)*
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**120**	**100,0**
2.	Оё Шуморо мӯҳлати қарзҳо қаноатманд мегардонад (баҳо)?		
	а.хуб	17	14,2
	б.хеле хуб	6	5,0
	в.қаноатбахш	69	57,5
	г.бад	8	6,7
	д.хеле бад	5	4,2
	е.ҷавоб мушкил аст.	11	9,2
	ж.дигар	4	3,3

Теъдоди ҷавобҳои додашудаи респондентҳо доир ба қаноатмандӣ аз мӯҳлати қарзҳо чунин аст: 17 нафар ё 14,2 фоиз хуб, 6 нафар ё 5,0 фоиз хеле хуб, 69 нафар ё 57,5 фоиз қаноатбахш, 8 нафар ё 6,7 фоиз бад, 5 нафар ё 4,2 фоиз хеле бад. Барои ҷавоб додан ба саволи мазкур 11 нафар

ё 9,2 фоизи респондентҳо мушкили кашидаанд. Шумораи 4 нафар ё 3,3 фоизи респондентон аломати дигари ҷавобро интихоб намуданд.

Диаграмаи 9. Тақсими респондентҳо доир ба қаноатманди аз муҳлати қарзҳо (фоиз)



Тибқи маълумотҳои ҷамбастгардида ва ҷавоби респондентон, мутаассифона ташкилотҳои қарзи бахри пешгирии ҳадафҳои амалиёти солҳои охир қарзҳои кутоҳмуддатро ба мизоҷон бештар пешниҳод менамоянд, ки барои дастгирии истеҳсолоти дохилӣ зимима намегузоранд.

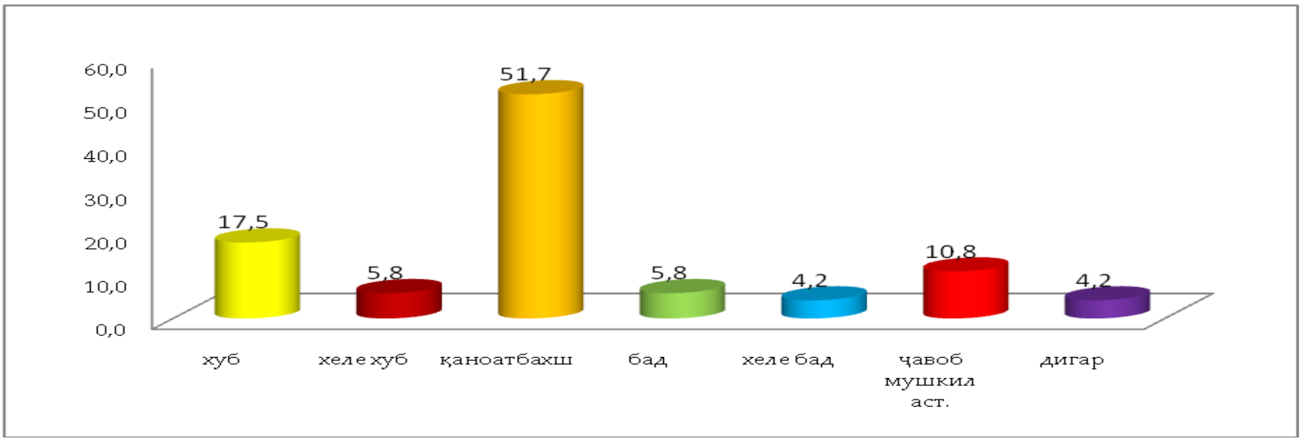
Бояд қайд намоем, ки ризояти қарзгирандаҳо оид ба баррасии дархост нисбати ба додани қарз аз ҷавоби онҳо ба таври зайл муайян гардид. (ниг. ба ҷадвали 10).

Ҷадвали 10. Маълумот доир ба баррасии дархост оид ба додани қарз (нафар/фоиз)

№	Нишондиҳанда	Шумораи ҷавобҳо, нафар	*ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)*
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**120**	**100,0**
2.	Оё Шумо аз мӯҳлати баррасии дархост оиди додани қарз қаноатманд ҳастед (баҳо)?		
	а.хуб	21	17,5
	б.хеле хуб	7	5,8
	в.қаноатбахш	62	51,7
	г.бад	7	5,8
	д.хеле бад	5	4,2
	е.ҷавоб мушкил аст.	13	10,8
	ж.дигар	5	4,2

Теъдоди 21 нафар ё 17,5 фоиз респондентон доир ба қаноатмандӣ аз мӯҳлати баррасии дархост оиди додани қарз баҳои хуб доданд, 7 нафар ё 5,8 фоиз хеле хуб, 62 нафар ё 51,7 фоиз қаноатбахш, 7 нафар ё 5,8 фоиз бад, 5 нафар ё 4,2 фоиз хеле бад баҳо дода, шумораи 13 нафар ё 10,8 фоиз барои ҷавоб додан ба саволи мазкур мушкилӣ кашиданд. Теъдоди 5 нафар ё 4,2 фоизи респондентҳо аломати ҷавоби пурсишномаро интихоб намуданд.

Диаграмаи 10. Тақсими респондентҳо доир ба қаноатманди аз баррасии дархост оид ба додани қарз (фоиз)



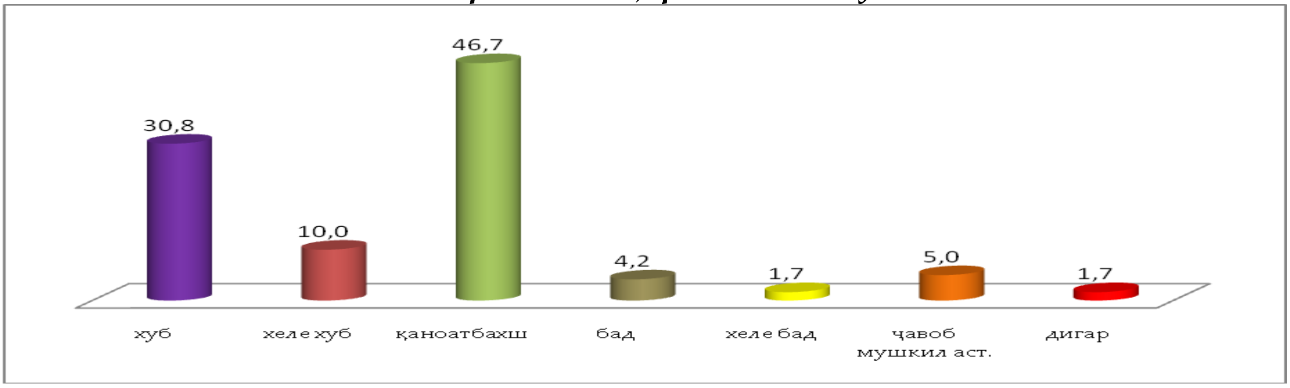
Баҳодиҳии респондентҳо ба хизматрасонии қарзии бонкҳо ва маълумот доир ба теъдоди ҷавобҳои дар ҷадвали 11 оварда шудааст.

Ҷадвали 11. Маълумот доир ба баҳои хизматрасонии қарзи бонкӣ (нафар/фоиз)

№	Нишондиҳанда	Шумораи ҷавобҳо, нафар	*ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)*
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**120**	**100,0**
2.	Ба хизматрасонии қарзии бонкҳо чӣ гуна баҳо медиҳед?		
	а.хуб	37	30,8
	б.хеле хуб	12	10,0
	в.қаноатбахш	56	46,7
	г.бад	5	4,2
	д.хеле бад	2	1,7
	е.ҷавоб мушкил аст.	6	5,0
	ж.дигар	2	1,7

Аз маҷмӯи теъдоди респондентон 37 нафар ё 30,8 фоизи респондентон доир ба хизматрасонии қарзи бонкӣ баҳои хуб, 12 нафар ё 10,0 фоиз хеле хуб, 56 нафар ё 46,7 фоиз қаноатбахш, 5 нафар ё 4,2 фоиз бад, ва 2 нафар ё 1,7 фоиз хеле бад баҳо доданд. Танҳо 6 нафар ё 5,0 фоиз респондентон барои ҷавоб додан ба саволи мазкур мушкилӣ кашиданд. Инчунин 2 нафар ё 1,7 фоиз респондентон аломати дигарро интихоб намуданд.

Диаграмаи 11. Тақсими респондентон доир ба баҳои хизматрасонии қарзи бонкӣ (фоиз)



Тибқи маълумотҳои ҷамбастгардида мутаассифона 4,2 фоизи респондентон аз бад будан ва 1,7 фоизи дигар аз хело бад будани хизматрасонии қарзии бонкӣ иброз намуданд, ки ин амал поймол гардидани ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои бонкиро шаҳодат медиҳад.

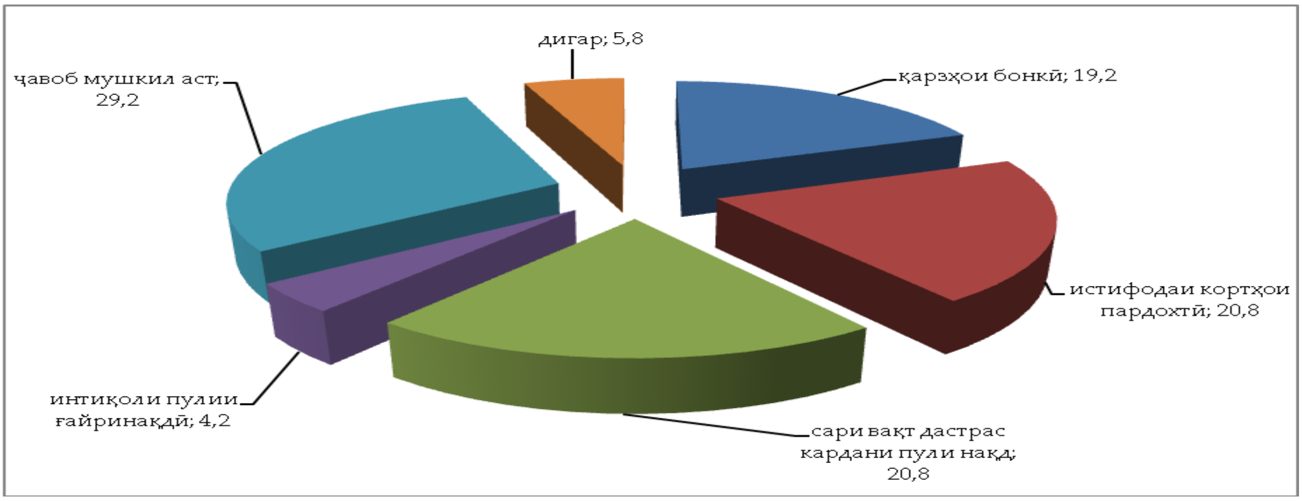
Маълумот доир ба саволи дар маҷмӯъ ба фаъолияти респондентҳо кадом навъи хизматрасониҳои бонкӣ кӯмак мерасонад, дар ҷадвали 12 оварда шудааст.

Ҷадвали 12. Маълумот доир ба кӯмаки навъи хизматрасониҳои бонкӣ ба мизоҷон (нафар/фоиз)

№	Нишондиҳанда	Шумораи ҷавобҳо, нафар	*ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)*
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**120**	**100,0**
2.	Кадом намуди хизматрасониҳои бонкӣ ба фаъолияти шумо кӯмак мерасонад?		
	а.қарзҳои бонкӣ	23	19,2
	б.истифодаи кортҳои пардохтӣ	25	20,8
	в.сари вақт дастрас кардани пули нақд	25	20,8
	г.интиқоли пулии ғайринақдӣ	5	4,2
	д.ҷавоб мушкил аст	35	29,2
	е.дигар	7	5,8

Теъдоди 23 нафар ё 19,2 фоизи респондентҳо ҷавоб доданд, ки ба фаъолияти онҳо қарзҳои бонкӣ, 25 нафар ё 20,8 фоиз истифодаи кортҳои пардохтӣ, 25 нафар ё 20,8 фоиз сари вақт дастрас кардани пули нақд, 5 нафар ё 4,2 фоиз интиқоли пулии ғайринақдӣ, кумак мерасонад. Теъдоди 35 нафар ё 29,2 фоиз респондентҳо барои ҷавоб додан ба саволи мазкур мушкилӣ кашидаанд. Инчунин теъдоди 7 нафар ё 5,8 фоиз респондентҳо ҷавоби дигарро интихоб намуданд.

Диаграмаи 12. Тақсими респондентҳо доир ба кӯмаки навъи хизматрасониҳои бонкӣ (фоиз)



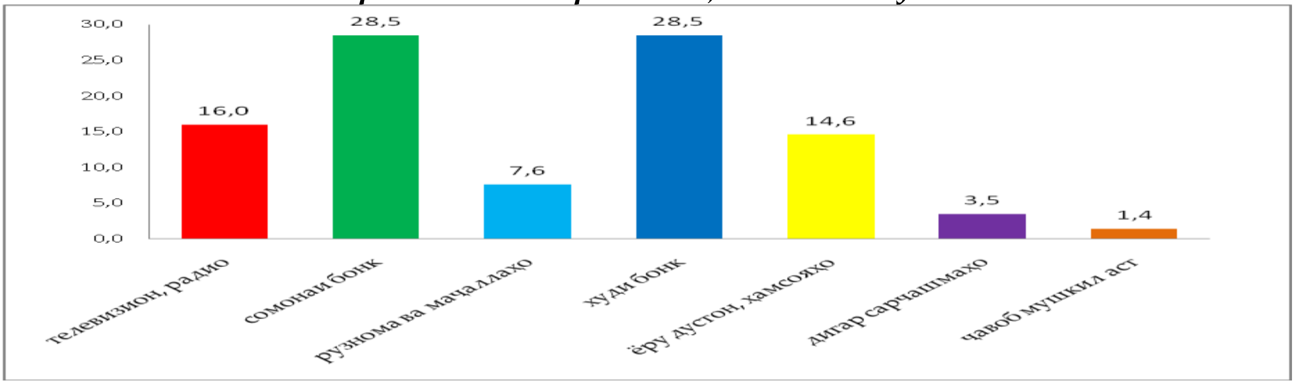
Манбаҳои дастраси маълумот доир ба хизматрасониҳои бонкӣ, тибқи ҷавоби респондентҳо дар ҷадвали 13 дода шудаст.

Ҷадвали 13. Маълумот доир ба манбаҳои дастраси маълумот доир ба хизматрасониҳои бонкӣ (нафар/фоиз)

№	Нишондиҳанда	Шумораи ҷавобҳо, нафар	*ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)*
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**144**	**100,0**
2.	Шумо оиди хизматрасониҳои бонкӣ аз куҷо маълумот мегиред?		
	а.телевизион, радио	23	16,0
	б.сомонаи бонк	41	28,5
	в.рузнома ва маҷаллаҳо	11	7,6
	г.худи бонк	41	28,5
	д.ёру дустон, ҳамсояҳо	21	14,6
	е.дигар сарчашмаҳо	5	3,5
	ж.ҷавоб мушкил аст.	2	1,4

Теъдоди 23 нафар ё 16,2 фоизи респондентон ҷавоб доданд, ки маълумот доир ба хизматрасониҳои бонкӣ аз телевизион ва радио, 41 нафар ё 28,5 фоиз аз сомонаи бонк, 11 нафар ё 7,6 фоиз аз рӯзнома ва маҷаллаҳо, 41 нафар ё 28,5 фоиз аз худи бонк, 21 нафар ё 14,6 фоиз аз ёру дӯстон ва ҳамсояҳо, 5 нафар ё 3,5 фоиз аз дигар сарчашмаҳо дастрас менамояд. Теъдоди 2 нафар ё 1,4 фоизи респондентҳо барои ҷавоб додан ба саволи мазкур мушкилӣ кашидаанд.

Диаграмаи 13. Тақсими респондентҳо доир ба дастраси маълумот доир ба хизматрасониҳои бонкӣ (фоиз)



Маълумот дар бораи дучоршавии респондентҳо бо мушкилот дар истифодабарии хизматрасониҳои бонкӣ дар ҷадвали 14 дода шудаст.

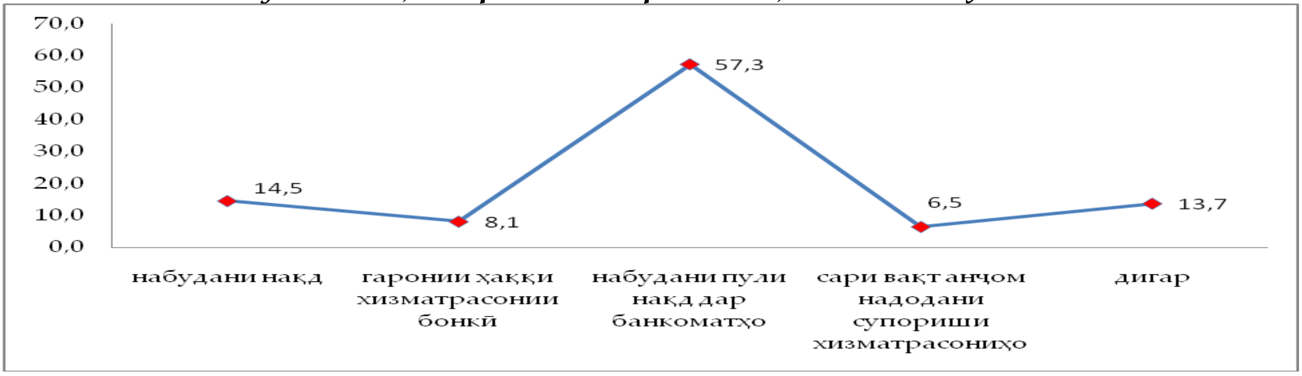
Ҷадвали 14. Маълумот дар бораи дучоршавии респондентҳо бо мушкилот дар хизматрасониҳои бонкӣ (нафар/фоиз)

№	Нишондиҳанда	Шумораи ҷавобҳо, нафар	*ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)*
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**124**	**100,0**
2.	Дар истифодабарии хизматрасониҳои бонкӣ Шумо бо кадом мушкилотҳо дучор мешавед?		
	а.набудани нақд	18	14,5
	б.гаронии ҳаққи хизматрасонии бонкӣ	10	8,1
	в.набудани пули нақд дар банкоматҳо	71	57,3
	г.сари вақт анҷом надодани супориши хизматрасониҳо	8	6,5
	д.дигар	17	13,7

Тибқи маълумоти ҷадвали 14 аён кардан мумкин аст, ки 18 нафар ё 14,5 фоизи респондентон изҳор намуданд, ки бо сабаби набудани нақд,

10 нафар ё 8,1 фоиз бо гаронии ҳаққи хизматрасонии бонкӣ, 71 нафар ё 57,3 фоиз набудани пули нақд дар банкоматҳо, 8 нафар ё 6,5 фоиз сари вақт анҷом надодани супориши хизматрасониҳо бо мушкилиҳо дуҷор мегарданд.

Диаграмаи 14. Тақсими респондентҳо доир ба дучоршавии мушкилиҳо дар хизматрасониҳои бонкӣ (фоиз)



Тибқи маълумотҳои ҷамбастгардида теъдоди 57,3 фоизи респондентон боз набудани пули нақд дар бонкоматҳо иброз намуданд, ки ин аз поймол гардидани ҳуқуқи истеъмолкунандагони хизматрасониҳои бонкӣ шаҳодат медиҳад. Пажуҳишгоҳи илмӣ-тадқиқотӣ ва бозомӯзии кормандон пешниҳод менамояд, ки ҷиҳати бартараф кардани ин мушкилоти мавҷуда шуъбаи ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони маҳсулотҳои бонкӣ бо Департаменти назорати бонки фаъолияти самаранокро ба роҳ монда ягон навъи меъёр барои бонкҳо муайян гардад ва ба роҳбарияти Бонки миллии Тоҷикистон ҷиҳати ин мушкилот пешниҳоди хизматӣ омода гардад.

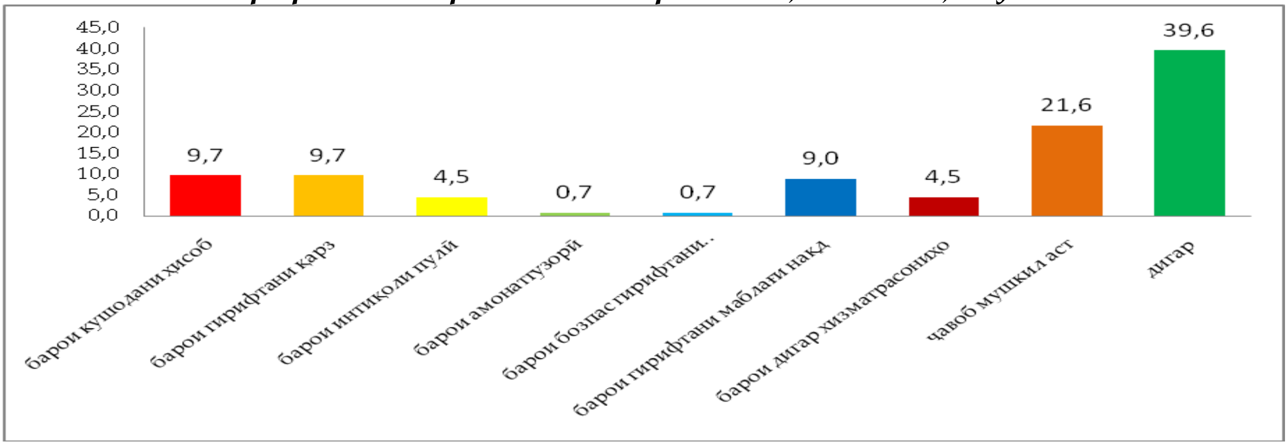
Иттилоот доир ба талаби иловагии ғайрирасмӣ барои хизматрасониҳои бонкҳо аз рӯи ҷавобҳои додашудаи респондентҳо дар ҷадвали 15 оварда шудааст.

Ҷадвали 15. Маълумот доир ба талаби иловагии ғайрирасмӣ барои хизматрасониҳои бонкҳо (нафар/фоиз)

№	Нишондиҳанда	Шумораи ҷавобҳо, нафар	*ҳисса аз ҷамъи умумӣ (бо %)*
1.	**Шумораи умумии ҷавобҳои респондентҳо**	**134**	**100,0**
2.	Оё бонкҳо барои хизматрасонии бонкӣ аз Шумо талаби иловагии ғайрирасмӣ мекунанд?		
	а.барои кушодани ҳисоб	13	9,7
	б.барои гирифтани қарз	13	9,7
	в.барои интиқоли пулӣ	6	4,5
	г.барои амонатгузорӣ	1	0,7
	д.барои бозпас гирифтани маблағи амонат	1	0,7
	е.барои гирифтани маблағи нақд	12	9,0
	ж.барои дигар хизматрасониҳо	6	4,5
	з.ҷавоб мушкил аст	29	21,6
	и.дигар	53	39,6

Ҷавоби респондентҳо ба саволи мазкур чунин аст: 13 нафар ё 9,7 фоиз барои кушодани ҳисоб, 13 нафар ё 9,7 фоиз барои гирифтани қарз, 6 нафар ё 4,5 фоиз барои интиқоли пулӣ, 1 нафар ё 0,7 фоиз барои амонатгузорӣ, 1 нафар ё 0,7 фоиз барои бозпас гирифтани маблағи амонат, 12 нафар ё 9,0 фоиз барои гирифтани маблағи нақд, 6 нафар ё 4,5 фоиз барои дигар хизматрасониҳо. Теъдоди 29 нафар ё 21,6 фоизи респондентҳо барои ҷавоб додан ба саволи мазкур мушкилӣ кашидаанд. Теъдоди 53 нафар ё 39,6 фоизи респондентҳо аломати дигарро интихоб намуданд.

Диаграмаи 15. Тақсими респондентҳо доир ба талаби иловагии ғайрирасмӣ барои хизматрасониҳои бонкҳо (фоиз)



Директори Пажуҳишгоҳи
илмӣ-тадқиқотӣ
ва бозомӯзии кормандон **М.Ниёзов**