Шарҳи фаъолияти Хазина дар самти робита бо ҷомеа ҳангоми ба вуқуъ омадани ҳолати суғуртавӣ дар бонкҳои барҳамдодашудаи ҶСК "Тоҷиксодиротбонк" ва ҶСК "Агроинвестбонк"

1. Таҳлили муроҷиатҳои аз тарафи шаҳрвандон ба Хазинаи суғуртаи пасандозҳои шахсони воқеӣ воридгардида

Баррасии муроҷиатҳои шаҳрвандон самти муҳими фаъолияти Хазинаи суғуртаи пасандозҳои шахсони воқеӣ (минбаъд – Хазина) ба шумор рафта, Хазина мутобиқи Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи муроҷиати шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ" тартиби қабул ва баррасии муроҷиатҳои шаҳрвандонро амалӣ менамояд.

Дар давраи аз 01 июн то 31 июли соли 2021 ба Хазина дар маҷмуъ 6 280 адад арзу муроҷиатҳои шаҳрвандон, аз ҷумла шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ, пасандоздорон ва намояндагони онҳо дар шакли хаттӣ, шифоҳӣ ва электронӣ ворид гардиданд.

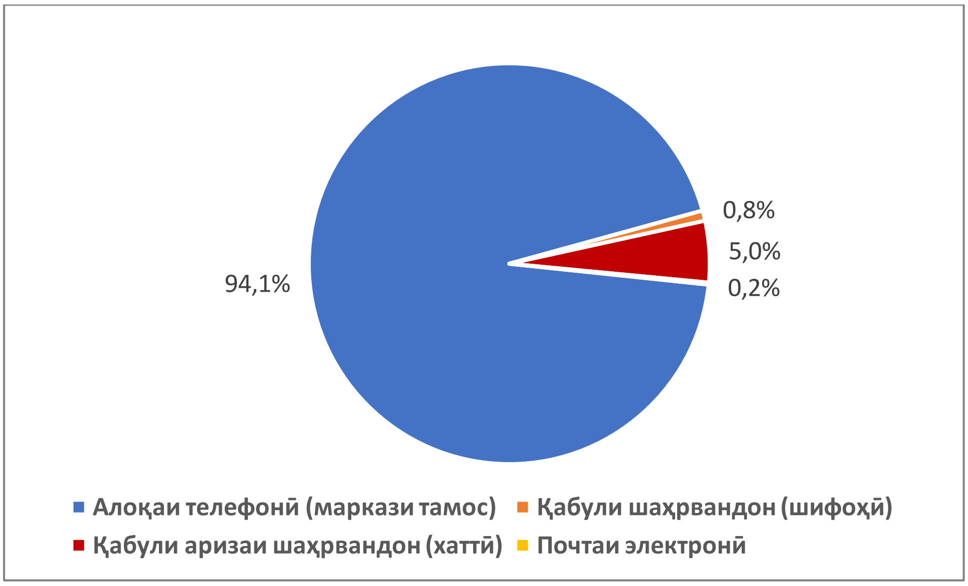
Ҷадв.1. Маълумот оид ба муроҷиатҳои ба Хазина воридгардидаи шаҳрвандон дар давраи 01 июн – 31 июли соли 2021

№	**Муроҷиатҳои шаҳрвандон**	**Муроҷиат ворид гардид**	*бо фоиз*
1	Муроҷиатҳои шифоҳӣ	5 959	*94,9*
	Алоқаи телефонӣ (маркази тамос)	5 907	*94,1*
	Қабули шаҳрвандон	52	*0,8*
2	Муроҷиатҳои хаттӣ	321	*5,1*
	Қабули аризаи шаҳрвандон	311	5,0
	Почтаи электронӣ	10	*0,2*
	ҲАМАГӢ	**6 280**	**100,0**

Аксарияти дархосту муроҷиатҳои шаҳрвандон - 5959 адад тариқи шифоҳӣ ворид гардидаанд, ки он 94,9 фоизи ҳамаи муроҷиатҳои дар ин давра қабулгардидаро ташкил медиҳад. Аз онҳо

5907 адад (94,1%) ба зангҳои тавассути алоқаи телефонӣ қабулшуда ва 52 адад (0,8%) ба муроҷиатҳои шифоҳии тавассути қабули шаҳрвандон қабулшуда рост меоянд.

Диагр.1. Роҳҳои воридшавии муроҷиатҳои шаҳрвандон ба Хазина (аз рӯи ҳисса)



Муроҷиатҳои ба таври хаттӣ воридгардида 321 адад ё худ 5,1 фоизи шумораи умумии муроҷиатҳоро дар бар гирифта, аз онҳо тавассути қабули аризаи шаҳрвандон 311 адад (5,0%) ва тариқи почтаи электронӣ воридгардида 10 адад (0,2 %)-ро ташкил медиҳанд.

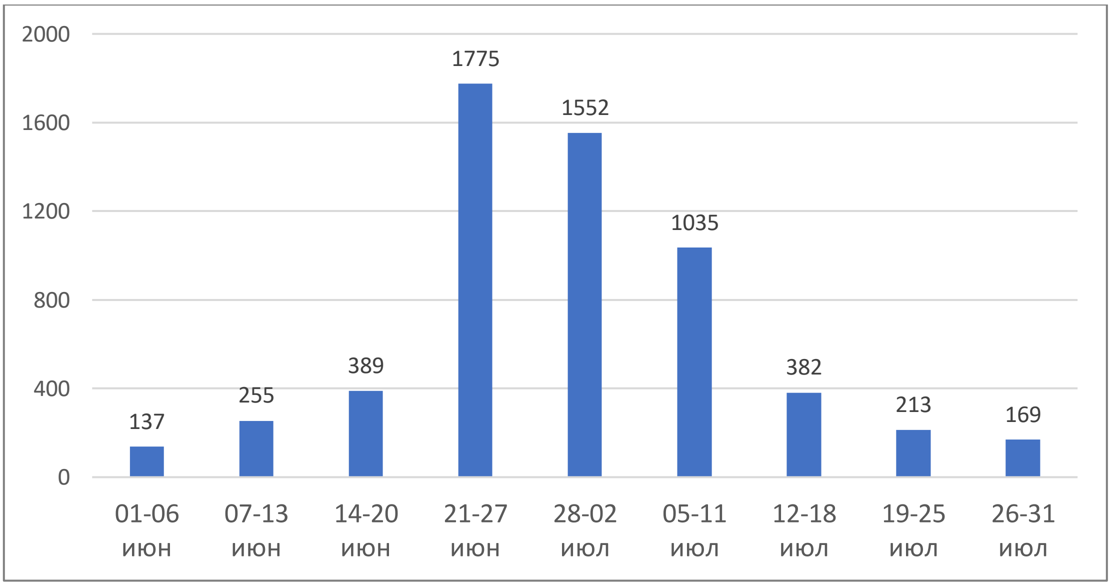
Мазмуну муҳтавои қариб ҳамаи муроҷиатҳои ба Хазина воридшуда бо масъалаҳои пардохти ҷубронпулии суғурта ба пасандоздорони бонкҳои барҳамдодашудаи ҶСК “Тоҷиксодиротбонк” ва ҶСК “Агроинвестбонк” вобастагӣ доштанд.

Бояд қайд намуд, ки қисми зиёди муроҷиатҳои тавассути алоқаи телефонӣ воридгардида бо ташкил гардидани кори маркази тамоси Хазина ҷиҳати саривақт ба саволҳои шаҳрвандон ҷавоб додан алоқамандӣ дорад. Инчунин, таҳлилҳо нишон медиҳанд, ки 68,5 фоизи шумораи умумии муроҷиатҳои телефонӣ (4048 адад) дар давраи пеш аз оғози пардохти ҷубронпулии суғурта ба пасандоздорони бонкҳои муфлисшуда, яъне то санаи 02 июли соли 2021 ворид гардидаанд, ки асосан бо дархосту муроҷиатҳои

шаҳрвандону пасандоздорон оиди санаи оғози пардохти ҷубронпулии суғурта, ҷой, вақт ва бонк-агенти интихобшуда барои гирифтани ҷубронпулӣ алоқаманд мебошад.

Аз ин рӯ, баъд аз шуруъ гардидани раванди пардохти ҷубронпулӣ муроҷиатҳои тариқи маркази тамос воридгардида ба маротиб коҳиш ёфтанд. Дар навбати худ, аз ҷониби Хазина ба дархостҳои телефонии пасандоздорон, инчунин муроҷиатҳои шифоҳии шаҳрвандон ҷавобҳои муфассал дода шуд.

Диагр.2. Тамоюли муроҷиатҳои воридгардида тариқи маркази тамоси Хазина (бо адада)



Муроҷиатҳои бо роҳи хаттӣ воридгардида бошанд асосан бо қабул ва баррасии аризаҳои пасандоздороне, ки ному насаби онҳо дар феҳристи пасандоздорони бонкҳои барҳамдодашуда, ки ба бонк -агентҳо барои пардохти ҷубронпулии суғурта пешниҳод шуда буд дарҷ наёфтааст, вобастагӣ дошт. Нисбати аризаҳои қабулшуда аз ҷониби кормандони масъули Хазина санҷишҳои такрорӣ гузаронида шуда, қисмати зиёди онҳо ба миқдори 273 адад ҳалли худро ёфт ва тариқи ба бонк-агент пешниҳод намудани феҳристи иловагӣ маблағҳои пасандоздорон пардохт карда шуд. Айни замон, 48 адади

аризаҳои қабулшудаи шаҳрвандон дар ҳолати баррасӣ ва иҷроиш қарор дорад.

Ҷадв.2. Маълумот оид ба ҳолати баррасии муроҷиатҳои шаҳрвандон
(ба санаи 31.07.2021)

№	Муроҷиатҳои шаҳрвандон	Баррасӣ карда шуд			Дар ҳолати баррасӣ аст
		иҷро ва шарҳ дода шуд	рад карда шуд	ба дигар ташкилот ирсол шуд	
1	Муроҷиатҳои шифоҳӣ	5 959	0	0	0
	Алоқаи телефонӣ (мар. тамос)	5 907	0	0	0
	Қабули шаҳрвандон	52	0	0	0
2	Муроҷиатҳои хаттӣ	273	0	0	48
	Қабули шаҳрвандон	263	0	0	48
	Почтаи электронӣ	10	0	0	0
	ҲАМАГӢ	**6 232**	**0**	**0**	**48**

2. Фаъолияти таблиғотию ташвиқотии Хазина тавассути истифодаи воситаҳои ахбори омма ва шабакаҳои иҷтимоӣ

Таблиғот ва ташвиқоти аҳолӣ оид ба моҳият ва нақши низоми суғуртаи пасандозҳои шахсони воқеӣ ва ба ин васила таҳкими боварии аҳолӣ ба низоми бонкӣ яке аз вазифаҳои асосии Хазина ба ҳисоб рафта, аз ҷониби Хазина дар ин давра як қатор корҳои муҳим ба анҷом расонида шуд.

Дар давраи баррасишванда аз ҷониби Хазина мунтазам маълумотҳои ахборотӣ оид ба вуқӯъ омадани ҳолатҳои суғуртавӣ дар ташкилотҳои қарзии узви Хазина дар телевизион, радио ва маҷаллаҳои даврӣ нашр карда шуд. Ғайр аз ин, кормандони Хазина бо мақсади пешбурди корҳои фаҳмондадиҳӣ ду маротиба дар барномаҳои иқтисодии шабакаи телевизиони якуми Тоҷикистон иштирок намуданд.

Инчунин, ҷиҳати васеъ гардонидани дастрасии аҳли ҷомеа роҷеъ ба фаъолияти Хазина ва саривақт хабардор намудани

пасандоздорони бонкҳои барҳамдодашуда ҳангоми фарорасии ҳолати суғуртавӣ, диққати зиёд ба саривақт ҷойгир намудани ахбороту иттилооти дахлдор, аз он ҷумла доир ба раванди пардохти ҷубронпулии суғурта дар сомонаи расмии Хазина (www.idif.tj) ва шабакаҳои иҷтимоӣ (фейсбук, телеграм) равона шуда, мунтазам маълумотҳои нав интишор гардиданд.

Ҳамзамон, бо мақсади бевосита хабардор намудани пасандоздорон оид ба раванди пардохти ҷубронпулӣ, бо истифода аз хизматрасонии СМС-паёмакҳо ба 2 307 адад рақамҳои телефони мобилии пасандоздорони бонкҳои барҳамдодашудаи ҶСК "Тоҷиксодиротбонк" ва ҶСК "Агроинвестбонк" оид ба санаи оғози пардохти ҷубронпулии суғурта, ҷой ва бонк-агенти интихобшуда, маълумоти саривақтӣ ирсол карда шуд, ки аз он ба 1 778 адад рақамҳои телефонӣ СМС-паёмакҳо расонида шуд.

Ҷадв. 3. Маълумот оид ба ирсоли СМС-паёмҳо ба пасандоздорони ташкилотҳои қарзии барҳамдодашуда (адад)

№	Ба пасандоздорони ташкилотҳои қарзӣ	СМС паём ирсол гардид	СМС паём расонида шуд
1	ҶСК "Тоҷиксодиротбонк"	1457	986
2	ҶСК "Агроинвестбонк"	850	792
	ҲАМАГӢ	**2307**	**1778**

Дар ин ҷода, бо мақсади баланд бардоштани сатҳи огоҳии аҳолӣ маводҳои иттилоотӣ оид ба "Тартиби пардохти ҷубронпулии суғурта ба пасандоздорони бонкҳои барҳамдодашуда" омода гардида, ба ташкилотҳои қарзӣ тақсим карда шуд.