

**Шарҳи фаъолияти Ҳазина дар самти робита бо ҷомеа  
ҳангоми ба вуқӯъ омадани ҳолати суғуртавӣ дар банкҳои  
барҳамдодашудаи ҶСК “Тоҷиксодиротбанк” ва  
ҶСК “Агроинвестбанк”**

1. Таҳлили мурочиатҳои аз тарафи шаҳрвандон ба Ҳазинаи  
суғуртаи пасандозҳои шахсони воқеӣ воридгардида

Баррасии мурочиатҳои шаҳрвандон самти муҳими фаъолияти Ҳазинаи суғуртаи пасандозҳои шахсони воқеӣ (минбаъд – Ҳазина) ба шумор рафта, Ҳазина мутобиқи Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон “Дар бораи мурочиати шахсони воқеӣ ва ҳуқуқӣ” тартиби қабул ва баррасии мурочиатҳои шаҳрвандонро амалӣ менамояд.

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

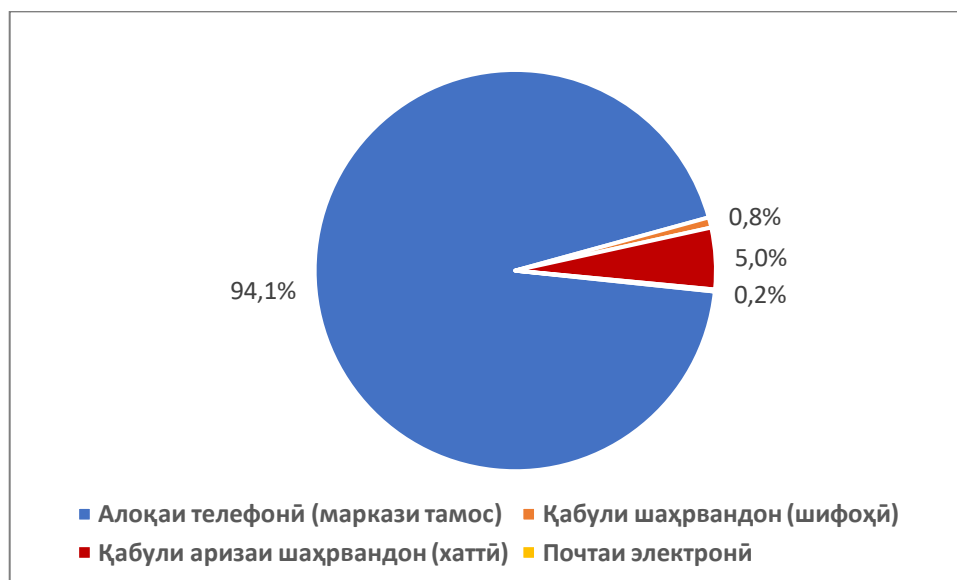
Ҷадв.1. Маълумот оид ба мурочиатҳои ба Ҳазина воридгардидаи шаҳрвандон  
дар давраи 01 июн – 31 июли соли 2021

№	Мурочиатҳои шаҳрвандон	Мурочиат ворид гардид	бо фоиз
1	Мурочиатҳои шифоҳӣ	5 959	94,9
	Алоқаи телефонӣ (маркази тамос)	5 907	94,1
	Қабули шаҳрвандон	52	0,8
2	Мурочиатҳои хаттӣ	321	5,1
	Қабули аризаи шаҳрвандон	311	5,0
	Почтаи электронӣ	10	0,2
	<b>ҶАМАГӢ</b>	<b>6 280</b>	<b>100,0</b>

Аксарияти дархосту мурочиатҳои шаҳрвандон - 5959 адад тариқи шифоҳӣ ворид гардидаанд, ки он 94,9 фоизи ҳамаи мурочиатҳои 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.

Диagr.1. Роҳҳои воридшавии муроҷиатҳои шаҳрвандон ба Ҳазина (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.

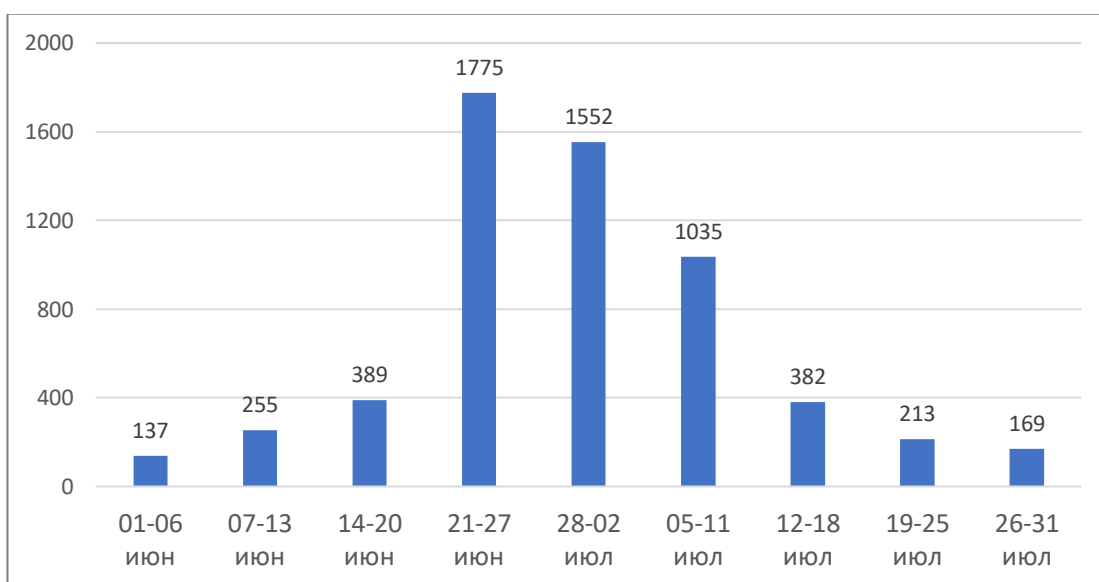
Мазмуну муҳтавои қариб ҳамаи муроҷиатҳои ба Ҳазина воридшуда бо масъалаҳои пардохти ҷубронпулии суғурта ба пасандоздорони банкҳои барҳамдодашудаи ҶСК “Тоҷиксодиротбанк” ва ҶСК “Агроинвестбанк” вобастагӣ доштанд.

Бояд қайд намуд, ки қисми зиёди муроҷиатҳои тавассути алоқаи телефонӣ воридгардида бо ташкил гардидани кори маркази тамоси Ҳазина 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 банкҳои 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 телефони 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 санчишҳои 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
	<b>ҶАМАГӢ</b>	<b>6 232</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>48</b>

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

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

Дар давраи баррасишванда аз ҷониби Ҳазина мунтазам маълумотҳои ахборотӣ оид ба вуқӯъ омадани ҳолатҳои суғуртавӣ дар ташкилотҳои қарзии узви Ҳазина дар телевизион, радио ва маҷаллаҳои даврӣ нашр карда шуд. Ғайр аз ин, кормандони Ҳазина 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 Ҳазина ва саривақт хабардор намудани

пасандоздорони банкҳои 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.dif.tj](http://www.dif.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-паёмҳо ба 2 307 адад рақамҳои телефони мобилии пасандоздорони банкҳои барҳамдодашудаи ҶСК “Тоҷиксодиротбанк” ва ҶСК “Агроинвестбанк” оид ба санаи оғози пардохти ҷубронпулии суғурта, ҷой ва банк-агенти интихобшуда, маълумоти саривақтӣ ирсол карда шуд, ки аз он ба 1 778 адад рақамҳои телефонӣ СМС-паёмҳо расонида шуд.

Ҷадвали 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 "Тоҷиксодиротбанк"	1457	986
2	ҶСК "Агроинвестбанк"	850	792
	<b>ҲАМАГӢ</b>	<b>2307</b>	<b>1778</b>

Дар ин ҷода, бо мақсади баланд бардоштани сатҳи огоҳии аҳоли маводҳои иттилоотӣ оид ба [“Тартиби пардохти ҷубронпулии суғурта ба пасандоздорони банкҳои барҳамдодашуда”](#) омода гардида, ба ташкилотҳои қарзӣ тақсим карда шуд.