Бонки миллии Тоҷикистон
Пажуҳишгоҳи илмӣ - тадқиқотӣ

Натиҷаи назарсанҷӣ дар мавзуи “Муайянсозии ҳолат ва сатҳи фарогирии аҳолӣ бо хизматрасониҳои молиявии рақамӣ дар Ҷумҳурии Тоҷикистон”

Душанбе 2026

Мундариҷа

1. Маълумоти умумӣ 3
1.1. Иштироки респондентон аз рӯйи ҷинс 4
1.2. Иштироки респондентон аз рӯйи синну сол 4
1.3. Сатҳи маълумотнокии респондентон 5
1.4. Иштироки респондентон дар назарсанҷӣ аз рӯйи минтақаи истиқомат 6
1.5. Иштироки респондентон дар назарсанҷӣ аз рӯйи макони зист 6
1.6. Иштироки респондентон аз рӯйи шуғлнокӣ 7
1.7. Манбаи асосии даромади респондентон 8
2. Дастрасӣ ба технологияҳои рақамӣ ва интернет 9
2.1. Дастрасӣ ба интернет тавассути истифодаи таҷҳизотҳо..9
2.2. Дастрасӣ ба интернет аз рӯйи намуд 10
3. Истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ 11
3.1. Истифода аз воситаҳои электронии пардохтӣ 11
3.2. Истифодабарӣ аз рӯйи намуди воситаҳои пардохти электронӣ 13
3.3. Шумораи корти бонкии истифодашавандаи респондентон 14
3.4. Шумораи замимабарномаҳои мобилии бонкии респондентон 16
3.5. Мунтазамии истифодабарии хизматрасониҳои молиявӣ 17
3.6. Мақсадҳои асосии истифадабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ 19
3.7. Афзалиятҳои асосии истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ 21
4. Монеаҳо ваниёзҳо....... 22
4.1. Мушкилиҳо ҳангоми истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ 22
4.2. Арзёбии дастрасӣ ба хизматрасониҳои молиявии рақамӣ 25
4.3. Арзёбии истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ 26
4.4. Арзёбии сифати хизматрасониҳои молиявии рақамӣ 26
4.5. Муроҷиат дар мавриди дучор шудан ба ягон мушкилот ва ё ҳолатҳои қаллобӣ. 27
4.6. Хоҳиши респондентон оид ба гирифтани омӯзиш дар бораи тарзи истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ 28
4.7. Усулҳои гирифтани иттилоот барои респондентон 29
4.8. Пешниҳодҳои респондентон оид ба беҳтар кардани хизматрасониҳои молиявии рақамӣ 31
Хулоса 32

1. Маълумоти умумӣ

Дар даҳсолаҳои охир рушди босуръати технологияи иттилоотию коммуникатсионӣ ва рақамикунонии иқтисодиёт ба тағйироти куллӣ дар фаъолияти низоми молиявӣ мусоидат намуд. Ҷорӣ гардидани технологияҳои рақамӣ дар бахши молиявӣ имкониятҳои навро барои пешниҳоди хизматрасониҳои молиявии рақамии босифат, дастрас ва самаранок фароҳам оварда, ба густариши фарогирии молиявӣ замина мегузорад. Фарогирии молиявӣ яке аз ҳадафҳои муҳими сиёсати иқтисодии аксари кишварҳо ба ҳисоб рафта, ба аҳолӣ ва субъектҳои соҳибкорӣ имконият медиҳад, ки аз хизматрасониҳои босифат, дастрас ва бехатари молиявӣ самаранок истифода намоянд. Бо вуҷуди пешрафти назаррас дар рушди технологияҳои рақамӣ, то ҳол як қисми аҳолӣ бинобар набудани инфрасохтори рақамӣ, сатҳи пасти саводнокии молиявӣ, инчунин омилҳои иҷтимоӣ ва иқтисодӣ аз ин хизматрасониҳо самаранок истифода бурда наметавонанд. Дар ин замина, масъалаи фарогирӣ ба хизматрасониҳои муосири молиявии рақамӣ ҳамчун яке аз самтҳои афзалиятноки сиёсати иқтисодӣ ва иҷтимоии давлат, бахусус низоми бонкии кишвар мебошад.

Доир ба масъалаи рақамикунонии иқтисодиёт ва рушди хизматрасониҳои молиявӣ як қатор барномаҳо ва санадҳои меъёрӣ барои рушди низоми пардохтҳои ғайринақдӣ, тавсеаи хизматрасониҳои бонкдории рақамӣ ва баланд бардоштани сатҳи фарогирии молиявӣ қабул гардидаанд. Бо вуҷуди ин, масъалаҳои марбут ба сатҳи воқеии дастрасии аҳолӣ ба хизматрасониҳои муосири молиявӣ, омилҳои таъсиррасон ба истифодаи онҳо ва роҳҳои такмили фарогирии молиявӣ ҳанӯз ҳам ба таҳқиқоти амиқи илмӣ ниёз доранд. Аз ин рӯ, омӯзиши масъалаи ҳолат ва сатҳи фарогирии аҳолӣ ба хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аҳамияти назариявӣ ва амалӣ дошта, метавонад ҷиҳати баланд бардоштани сатҳи фарогирии молиявӣ, рушди иқтисоди рақамӣ ва таъмини рушди устувори иқтисоди миллӣ мусоидат намояд.

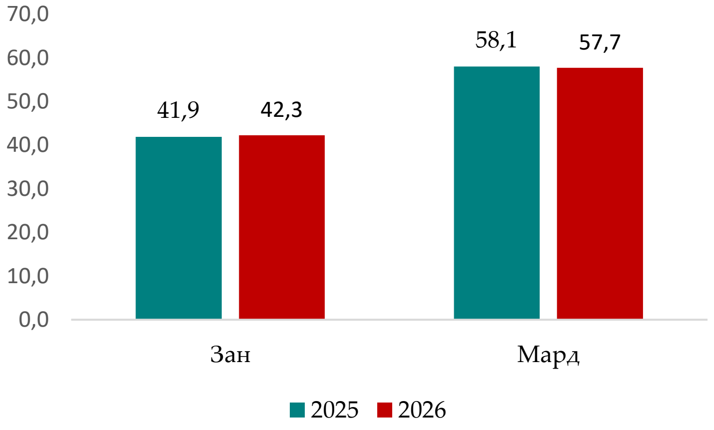
Ҳадафи асосии гузаронидани назарсанҷӣ ин муайян намудани ҳолат ва сатҳи фарогирии аҳолӣ ба хизматрасониҳои молиявии рақамӣ мебошад, ки дар асоси таҳлили вазъи воқеӣ пешниҳоди тавсияҳоро барои беҳтар намудани ҳолати чунин хизматрасониҳо дар бар гирифтааст. Назарсанҷии мазкур тавассути 43 ташкилоти қарзии молиявӣ, аз ҷумла 18 бонк ва 25 ташкилоти амонатии қарзии хурд дар байни аҳолӣ гузаронида шуд.

Аз рӯйи таҳлили натиҷаи назарсанҷӣ муайян гардид, ки шумораи умумии респондентон 6538 нафарро ташкил дода дар муқоиса бо соли гузашта 351 нафар ё 5,7 фоиз зиёд мебошанд, ки фарогирии бештари респондентонро ифода намуда, эътимоднокӣ ва сифатнокии маълумотҳои дастрасшударо бештар мегардонад.

1.1. Иштироки респондентон аз рӯйи ҷинс

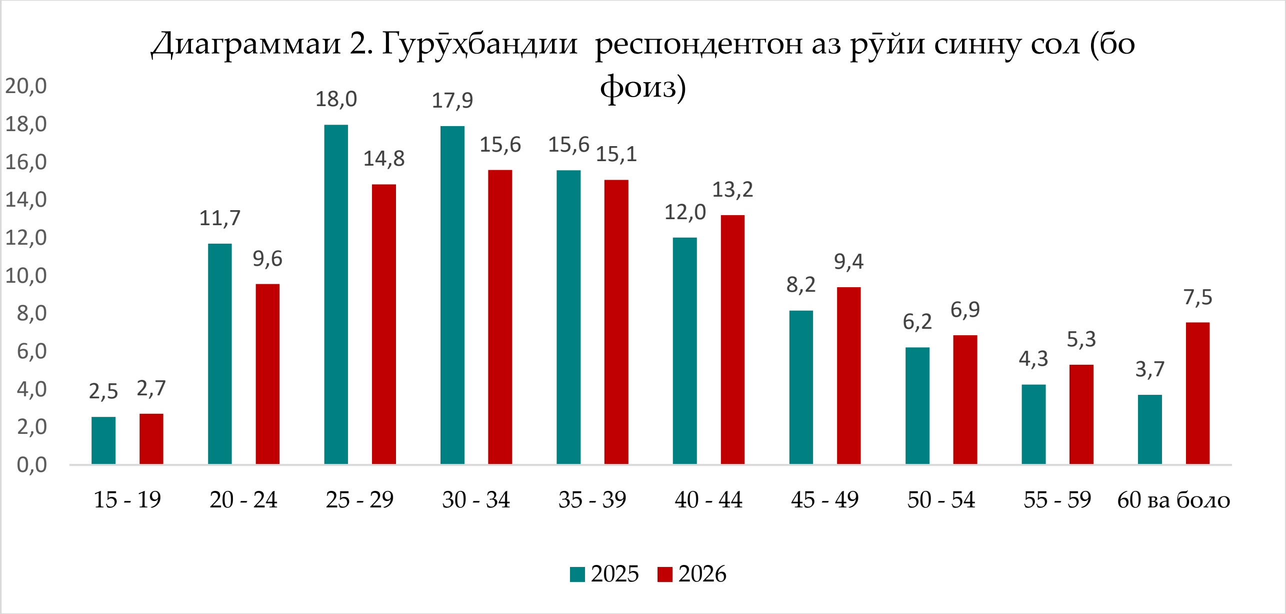
Коркарди маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ муайян намуд, ки аз шумораи умумии респондентони дар назарсанҷӣ иштирокдошта (6538 нафар) вобаста ба ҷинс 2763 нафар ё 42,3 фоиз зан ва 3775 нафар ё 57,7 фоизро мард ташкил дода, иштироки мардҳо нисбат ба занҳо 15,4 банди фоизӣ зиёд мебошад, ки дар муқоиса бо назарсанҷии соли 2025 тағйирёбии таносуби ҷинсҳо (0,3 б.ф.) дар бар гирифтааст (ниг. ба диаграммаи 1).

Диаграммаи 1. Таносуби респондентон аз рӯйи ҷинс (бо фоиз)



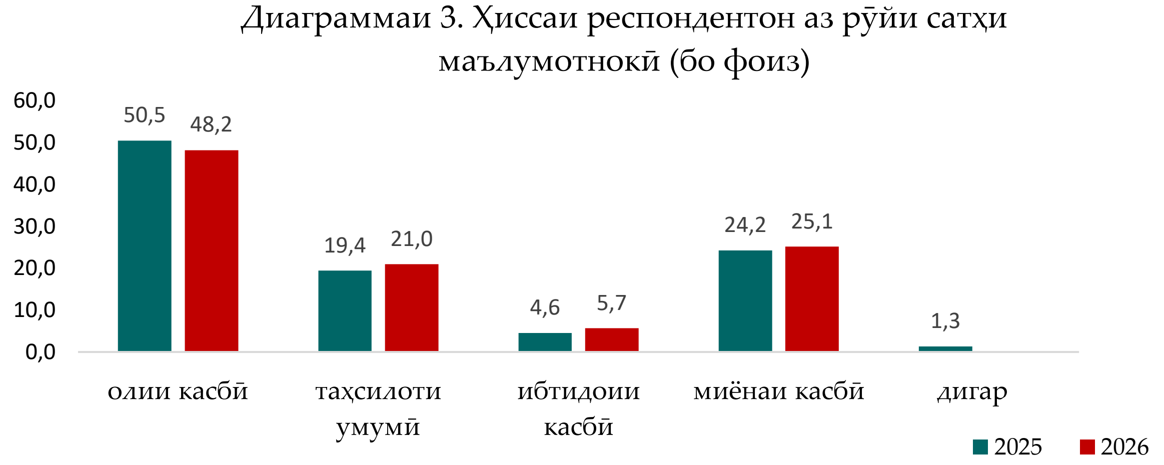
1.2. Иштироки респондентон аз рӯйи синну сол

Таҳлили маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ бо назардошти аломати дигари демографӣ (синну сол) гузаронида шуд. Дар натиҷа муайян гардид, ки аз шумораи умумии респондентон 1019 нафар ё 15,6 фоиз синну соли 30 – 34 сола, 985 нафар ё 15,1 фоиз 35 - 39 сола, 969 нафар ё 14,8 фоиз 25 - 29 сола, 863 нафар ё 13,2 фоиз 40 - 44 сола ва 625 нафар ё 9,6 фоиз 20 - 24 сола мебошанд. Шумораи боқимонда 2077 нафар ё 31,3 фоизи респондентон ба дигар гурӯҳҳои синну солӣ (аз 2,7 то 9,4 фоиз) рост меоянд. Дар муқоиса бо соли 2025 ҳолати иштироки респондентон дар гурӯҳҳои синну солии 20-24 сола 2,1 б.ф., 25-29 сола 3,2 б.ф., 30-34 сола 2,3 б.ф., 35-39 сола 0,5 б.ф. кам гардида, мутаносибан дар гурӯҳҳои синну солии аз 40-44 сола боло зиёд шудааст. Яъне дар раванди назарсанҷӣ ширкати фаъол варзидани гурӯҳҳои синну солии 40 сола ва калонтар аз он бештар ба назар мерасад (ниг. ба диаграммаи 2).



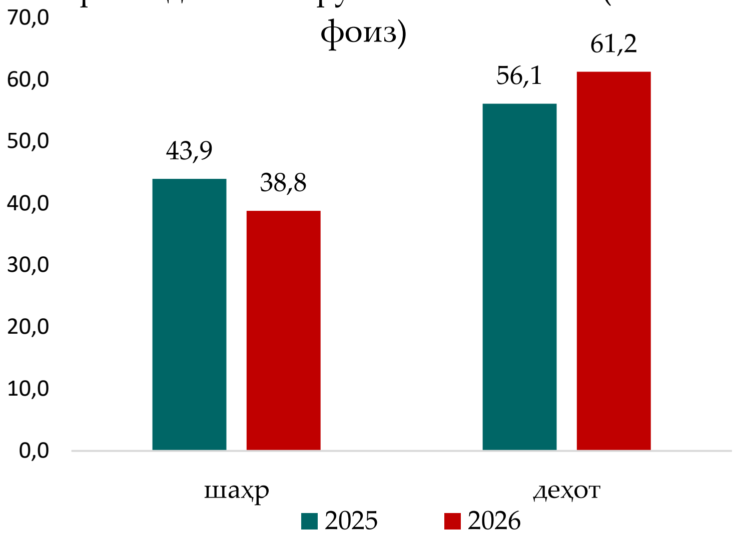
1.3. Сатҳи маълумотнокии респондентон

Масъалаи дигари назарсанҷӣ сатҳи маълумотнокии респондентон, мебошад, ки мавриди омӯзиш ва таҳқиқ қарор дода шуд. Омӯзиши ин масъала муайян намуд, ки таносуби иштироки респондентон аз рӯйи сатҳи маълумотнокӣ гуногун буда, ҳиссаи аз ҳама бештар 48,2 фоиз шахсони дорои маълумоти олии касбӣ доштаро дар бар гирифта, дар зиннаи дуюм ҳиссаи таҳсилоти миёнаи касбӣ 25,1 фоиз, дар зиннаи сеюм ҳиссаи таҳсилоти умумӣ 21,0 фоиз ва дар зинаи ниҳоӣ таҳсилоти ибтидоии касбӣ дошта 5,7 фоизро дар бар гирифтаанд (ниг. ба диаграммаи 3).



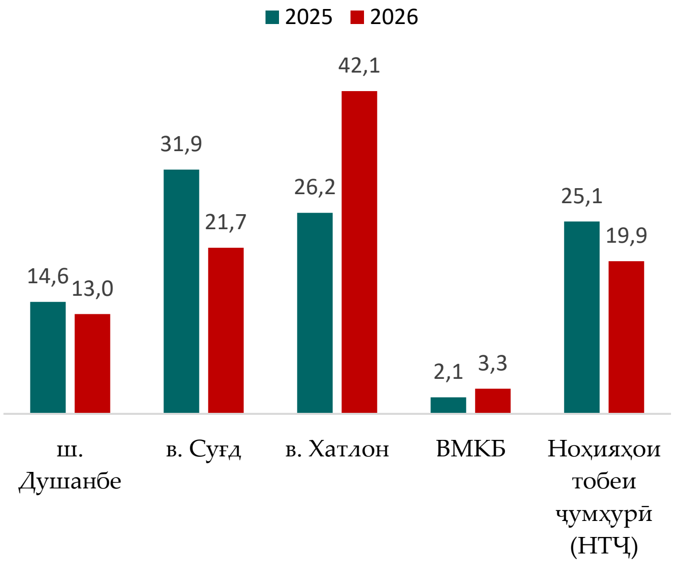
1.4. Иштироки респондентон дар назарсанҷӣ аз рӯйи минтақаи истиқомат

Диаграммаи 5. Иштироки респодентон аз рӯйи макони зист (бо фоиз)



Дар натиҷаи коркарди маълумотҳо муайян гардид, ки иштироки респондентон аз рӯйи минтақаи истиқомат гуногун буда, вилояти Хатлон 42,1 фоиз, вилояти Суғд 21,7 фоиз, шаҳри Душанбе 13,0 фоиз, шаҳру ноҳияҳои тобеи ҷумҳурӣ (НТҶ) 19,9 фоиз ва ВМКБ 3,3 фоизро ташкил медиҳад. Сатҳи бештари фарогирии респондентҳо дар муқоиса бо соли 2025 дар в. Хатлон (15,9 б.ф.) ва дар ВМКБ (1,1 б.ф.) афзуда, дар в. Суғд (10.2 б.ф.), НТҶ (5,2 б.ф.) ва дар ш. Душанбе (1,6 б.ф.) кам гардидааст (ниг. ба диаграммаи 4).

Диаграммаи 4. Иштироки респодентон аз рӯйи минтақаи истиқомат (бо фоиз)



1.5.Иштироки респондентон дар назарсанҷӣ аз рӯйи макони зист

Коркарди маводи натиҷаи назарсанҷӣ нишон дод, ки аз шумораи умумии респондентони дар назарсанҷӣ ширкат варзидаанд, 4002 - нафар ё 61,2 фоиз дар деҳот ва 2536 - нафар ё 38,8 фоиз дар шаҳр истиқомат мекунанд. Сатҳи фарогирӣ аз рӯйи макони зисти респондентҳо бо сохтори умумии аҳолии мувофиқат намуда, дар муқоиса бо соли 2025 ҳиссаи иштироки респондентон дар байни аҳолии деҳот 5,1 б.ф. зиёд гардида, мутаносибан ҳиссаи иштироки аҳолии шаҳр 5,1 б.ф. кам шудааст. Ҳолати иштироки

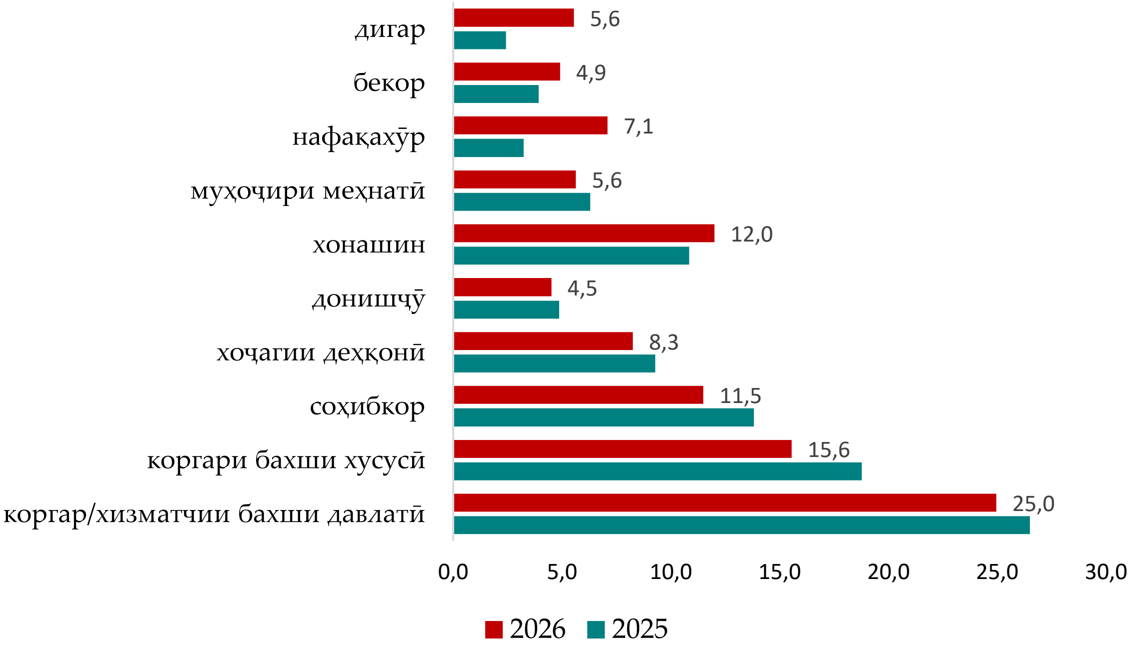
респондентон аз рӯйи макони зист дар диаграмма оварда шудааст (ниг. ба диаграммаи 5).

1.6.Иштироки респондентон аз рӯйи шуғлнокӣ

Яке аз масъалаҳои дигари мавриди таҳқиқ ҳолати истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ бо назардошти шуғл мебошад.

Иштироки респондентон бо назардошти шуғл муайян намуд, ки ҳиссаи аз ҳама бештар 25,0 фоиз коргар/хизматчии бахши давлатӣ, дар зиннаи дуюм 15,6 фоиз коргари бахши хусусӣ ва дар зиннаи сеюм шахсони хонашин 12,0 фоиз ташкил намуда, ҳиссаи соҳибкорон дар зиннаи чорум 11,5 фоиз, шахсони дар хоҷагиҳои деҳқонӣ шуғлдошта 8,3 фоиз, нафақахӯрон 7,1 фоиз, муҳоҷирони меҳнатӣ 5,6 фоиз, донишҷӯён 4,5 фоиз, шахсони бекор 4,9 фоиз ва шахсони дигар, ки ҳолати шуғулнокиашон қайд нашудааст 5,6 фоизро ташкил додаанд (ниг. ба диаграммаи 6).

Диаграммаи 6. Иштироки республикаентон аз рӯйи шуғлнокӣ
(бо фоиз)



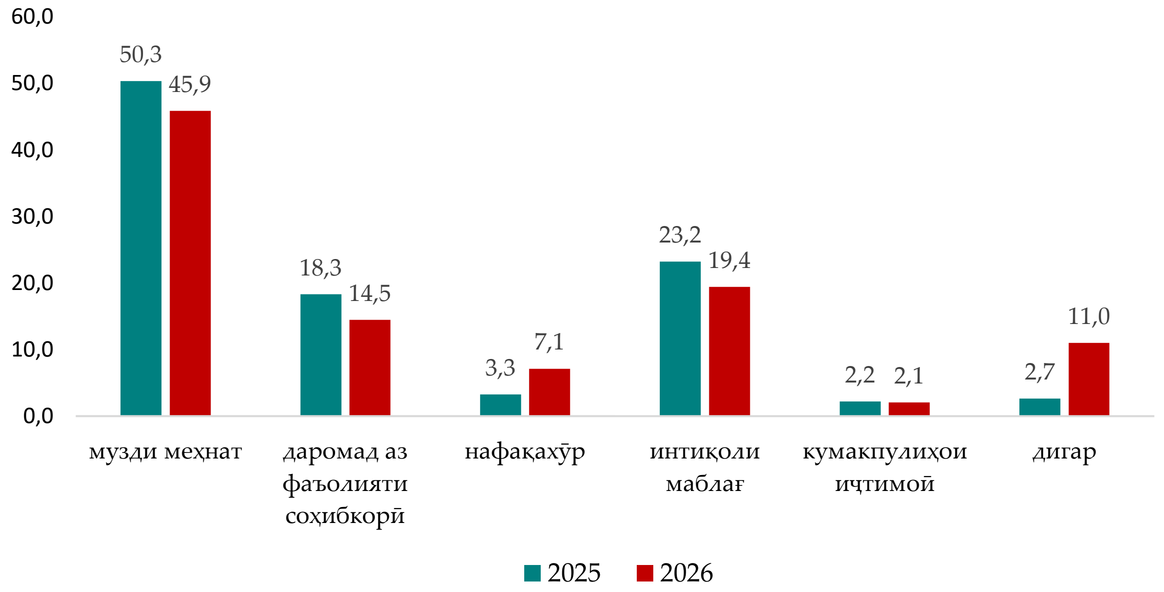
Дар муқоиса бо соли 2025 муайян гардид, ки ҳиссаи коргар/хизматчиёни бахши давлатӣ (1,5 б.ф.), коргари бахши хусусӣ (3,2 б.ф.), соҳибкор (2,3 б.ф.), шахсони дар хоҷагии деҳқонӣ шуғул варзанда (1,0 б.ф.) ва муҳоҷирони меҳнатӣ (0,7 б.ф.) кам гардида, ҳиссаи шахсоне, ки худро ҳамчун хонашин қайд намудаанд (1,2 б.ф.), нафақахӯрон (3.9

б.ф.), шахсони расман бекор (1,0 б.ф.) ва шахсоне, ки шуғлашонро дигар нишон додаанд (3,1 б.ф.) зиёд гардидаанд.

1.7. Манбаи асосии даромади респондентон

Омӯзиши манбаи даромади респондентҳо масъалаи дигари назарсанҷӣ ба шумор рафта, ба сатҳи зиндагии онҳо таъсири калон мерасонад. Таҳлили маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ вобаста ба манбаи асосии даромади респондентон нишон дод, ки ҳиссаи асосиро аз шумораи умумии посухҳо музди меҳнат 45,9 фоиз, интиқоли маблағ 19,4 фоиз, даромад аз фаъолияти соҳибкорӣ 14,5 фоиз, нафақа 7,1 фоиз ва кумакпулиҳои иҷтимоӣ 2,1 фоизро ташкил медиҳанд. Ҳамзамон, 11,0 фоизи респондентон манбаи асосии даромадашонро дигар нишон додаанд (ниг. ба диаграммаи 7).

Диаграммаи 7. Манбаи асосии даромади респондентон (бо фоиз)



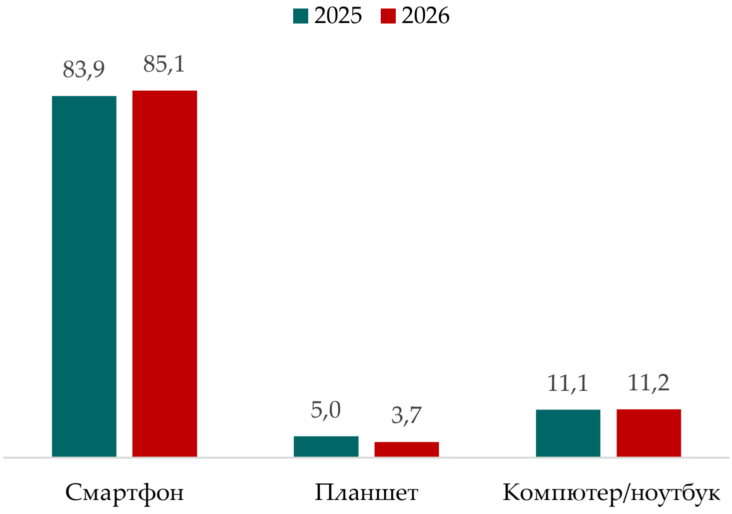
Дар муқоиса бо соли 2025 дар сохтори манбаи даромади респондентон қисман тағйирот ба вуҷуд омада, ҳиссаи музди меҳнат 4,5 б.ф., даромадҳо аз фаъолияти соҳибкорӣ ва интиқоли маблағ 3,8 б.ф. коҳиш ёфта, ҳиссаи даромад аз нафақа 3,8 б.ф. ва дигар манбаҳо 8,4 б.ф. зиёд гардидаанд.

2. Дастрасӣ ба технологияҳои рақамӣ ва интернет

2.1. Дастрасӣ ба интернет тавассути истифодаи таҷҳизотҳо

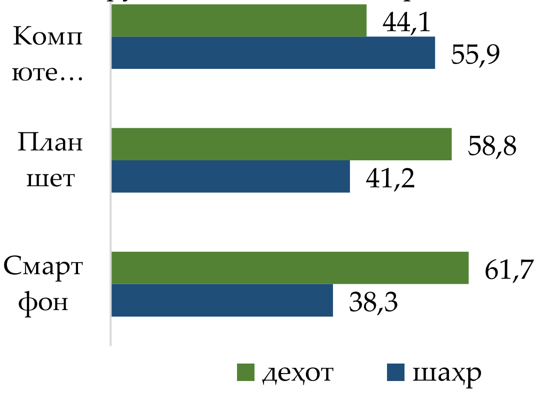
Омӯзиши масъалаи истифодаи технологияи рақамӣ ва интернет барои дастрасӣ ба хизматрасониҳои молиявӣ муҳим арзёбӣ мегардад. Хусусан, воситаҳои муосири техникӣ ва таҷҳизоти истифодашаванда мунтазам такмил ва гуногуншакл мегардад. Таҳлили маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ муайян намуд, ки респондентон дастрасӣ ба интернетро тавассути смартфон 85,1 фоиз, компютер/ноутбук 11,2 фоиз ва планшет 3,7 фоиз истифода менамоянд. Дар муқоиса бо соли 2025 истифодаи смартфон (1,3 б.ф.) ва компютер/ноутбук (0,1 б.ф.) зиёд гардида, истифодаи планшет (1,3 б.ф.) кам гардидааст. Тамоюли тағйирёбии ҳолати дастрасӣ ба интернет тавассути таҷҳизоти истифодагардида чунин аст (ниг. ба диаграммаи 8).

Диаграммаи 8. Дастрасӣ ба интернет ба воситаи таҷҳизот (бо фоиз)

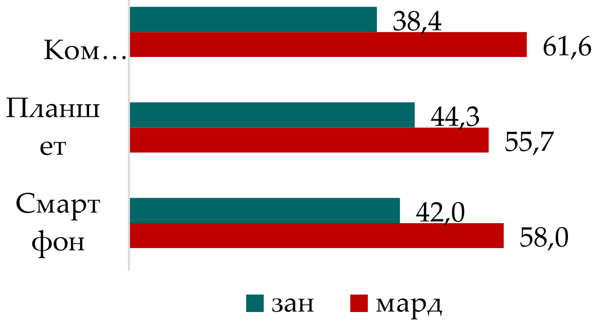


Дастрасӣ ба интернет дар сатҳи шаҳр ва деҳот ё аз рӯйи ҷинс қисман фарқ намуда, ҳиссаи истифодабарандагони смартфон ва планшет дар деҳот нисбат ба шаҳр 23,4 ва 17,6 б.ф. камтар мебошад, лекин ҳиссаи истифодабарандагони компютер/ ноутбук баръакс дар шаҳр 11,8 б.ф. зиёд аст (ниг.ба диаграммаи 8.1.)

Диаграммаи 8.1 Дастрасӣ ба интернет ба воситаи таҷҳизот аз рӯйи макони зист (бо фоиз)



Диаграммаи 8.2 Дастрасӣ ба интернет ба воситаи таҷҳизот аз рӯйи ҷинс (бо фоиз)

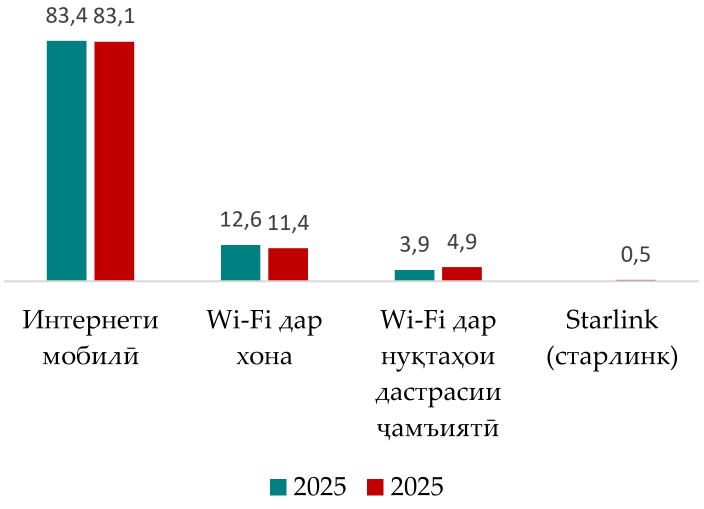


Дастрасӣ ба интернет аз рӯйи ҷинс каме фарққунанда буда, ҳиссаи мардҳо дар истифодаи компютер/ноутбук ва смартфон бештар буда (23,2 ва 16,0 б.ф.), лекин дар истифодаи планшет аз ҷониби мардҳо ва занон фарқият камтар (11,4 б.ф.) ба назар мерасад. (ниг. ба диаграммаи 8.2.).

2.2. Дастрасӣ ба интернет аз рӯйи намуд

Интернети босуръат яке аз воситаҳои асосии беҳтар гардидани сатҳи фарогирии аҳолӣ ба хизматрасониҳои муосири молиявии рақамӣ мебошад. Ҳамзамон, намудҳои муосиру замонавии дастрасӣ ба интернет пайдо гардида истодаанд, ки Starlink (старлинк) яке аз онҳо ба ҳисоб меравад. Таҳлили маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ муайян намуд, ки дар маҷмуъ 83,1 фоизи респондентон дастрасӣ ба интернетро бо воситаи интернети мобилӣ, 11,4 фоиз тавассути Wi-Fi дар хона, 4,9 фоиз бо воситаи Wi-Fi дар нуқтаҳои дастрасии ҷамъиятӣ ва 0,5 фоиз тавассути старлинк воситаи дастрасӣ ба интернетро интихоб намудаанд (ниг. ба диаграммаи 9).

Диаграммаи 9. Дастрасӣ ба интернет аз рӯйи намуд (бо фоиз)



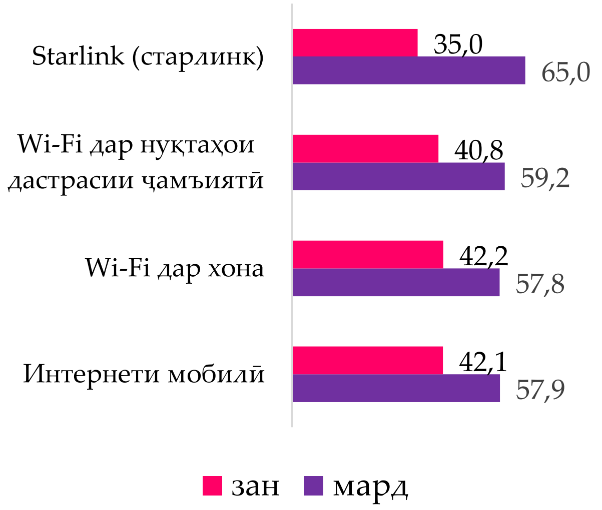
Дар муқоиса бо соли 2025 ҳиссаи истифодабарандагони интернети мобилӣ 0,3 б.ф. ва дастрасӣ тавассути Wi-Fi дар хона 1,2 б.ф. кам гардида, бо воситаи Wi-Fi дар нуқтаҳои дастрасии ҷамъиятӣ ва Starlink (старлинк) мутаносибан 0,9 б.ф. ва 0,5 б.ф. афзудаанд.

Омӯзиши масъалаи дастрасӣ ба интернет дар сатҳи шаҳр ва деҳот ё вобаста ба ҷинс мубрам дониста мешавад. Ҳиссаи истифодабарандагони Wi-Fi дар хона ва Starlink дар байни аҳолии шаҳр бештар (32,2 ва 5,1 б.ф.) буда, ҳиссаи истифодабарандагони интернети мобилӣ ва Wi-Fi дар нуқтаҳои дастрасии ҷамъиятӣ дар байни аҳолии деҳот бештар (22,6 ва 5,4

б.ф.) ба назар мерасад (ниг. ба диаграммаи 9.1). Дастрасӣ ба интернет аз рӯйи намуд вобаста ба ҷинс гуногун буда, аз рӯйи ҳамаи воситаҳои дастрасӣ ҳиссаи мардҳо нисбат ба занҳо зиёд мебошад. Фарқияти бештар (30 б.ф.) дар истифодаи Starlink ба назар мерасад (ниг. ба диаграммаи 9.2).

9.1 Дастрасӣ ба интернет аз рӯйи намуд вобаста ба макони зист (бо фоиз)

9.2 Дастрасӣ ба интернет аз рӯйи намуд вобаста ба ҷинс (бо фоиз)



3. Истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ

3.1. Истифода аз воситаҳои электронии пардохтӣ

Истифодаи воситаҳои электронии пардохтии ТҚМ сатҳи фарогирии аҳолиро ба хизматрасониҳои молиявии рақамӣ бештар гардонида, нуқтаи назари респондентон оид ба ин масъала хеле муҳим мебошад. Доир ба ин масъала аз натиҷаи коркарди маълумотҳо муайян гардид, ки ҳиссаи бештари респондентон 4548 нафар ё 69,6 фоиз дар давоми як соли охир аз воситаҳои электронии пардохтӣ истифода намуданд, ки аз ин 60,4 фоизро мардон ва 39,6 фоизро занон ташкил доданд.

Лозим ба қайд аст, ки гурӯҳи фаъоли истифодабарандагони хизматрасониҳои молиявии рақамӣ синну соли 25-44 ба ҳисоб рафта, дар маҷмуъ 63,5% аз шумораи умумии респондентонро ташкил медиҳанд. Дар муқоиса бо соли гузашта фаъолнокии респондентони гурӯҳҳои синну солии 20- 24 (1,5 б.ф.) , 25-29 (2 б.ф.) ва 30-34 сола (2,1 б.ф.) кам гардида, гурӯҳҳои синну солии аз 35 сола боло, бахусус 40-44 сола (1,9 б.ф.) ва 60 сола ва боло (2 б.ф.) зиёд гардидааст.

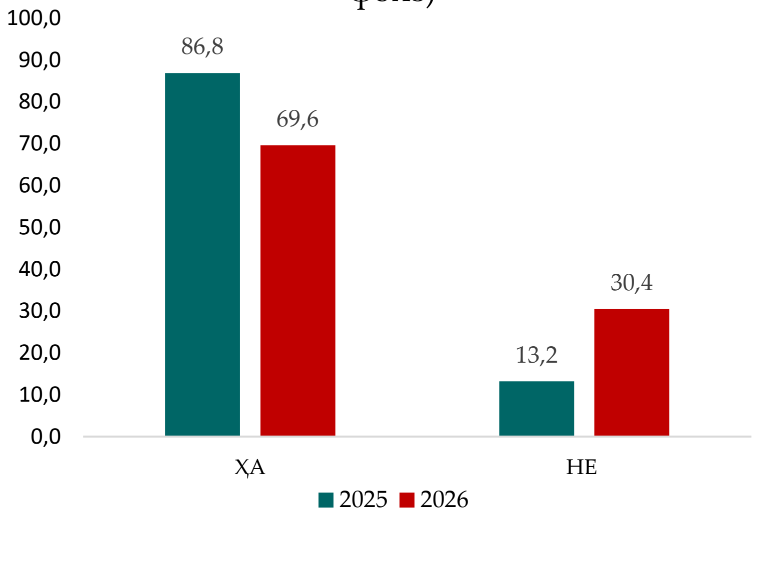
Натиҷаи назарсанҷӣ нишон дод, ки бештар аз нисфи (55,2%) истифодабарандагони хизматрасониҳои молиявии рақамӣ дорои маълумоти олии касбӣ мебошанд. Дар муқоиса бо соли 2025 сохтори истифодабарандагони хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз рӯйи сатҳи маълумот каме тамоюли тағйирёбӣ дошта, ҳиссаи маълумоти олии касбӣ ва ибтидоии касбӣ дошта мутаносибан 1,8 б.ф. ва 0,8 б.ф. зиёд гардида, ҳиссаи дигар гурӯҳҳои маълумотнокӣ, аз ҷумла миёнаи касбӣ 1,7 б.ф. ва дигар 1,3 б.ф. коҳиш ёфтанд.

Қайд намудан зарур аст, ки истифодабарандагони фаъоли хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз руи минтақаи зист чунин аст: дар ҷойи аввал (41,5 фоиз) в. Хатлон, дар ҷойи дуюм (20,7 фоиз) НТҶ, дар ҷойи сеюм (19,5 фоиз) в. Суғд ва дар ҷойи чорум (14,4 фоиз) ш. Душанбе ба ҳисоб мераванд. Натиҷаи назарсанҷӣ нишон дод, ки дар муқоиса бо соли 2025 сохтори истифодабарандагони хизматрасониҳои молиявии рақамӣ тағйир ёфтааст, аз ҷумла в.Суғд, НТҶ ва ш. Душанбе мутаносибан 12,1 б.ф., 4,2 б.ф. ва 0,2 б.ф. коҳиш ёфта, в. Хатлон ва ВМКБ мутаносибан 14,7 б.ф. ва 1,9 б.ф. афзоиш ёфтанд.

Аз руи макони зисти истифодабарандони хизматрасониҳои молиявии рақамӣ 56,9 фоиз ба деҳот ва 43,1 фоиз ба шаҳр рост омада, дар муқоиса ба соли 2025 ба истифодабарӣ дар деҳот 1,7 б.ф. афзоиш ёфтааст. Дар маҷмуъ, ҳиссаи истифодабарандагони воситаҳои электронии пардохтӣ нисбати соли гузашта 17,3 б. ф. камтар мебошад.

Ҳамчунин, 1990 нафар ё 30,4 фоиз қайд намудаанд, ки дар ин муддат аз воситаҳои электронии пардохти ТҚМ истифода набурдаанд, ки аз ин 71,1 фоиз дар деҳот ва 28,9 фоиз дар шаҳр зиндагӣ намуда, 51,7 фоизашонро мардон ва 48,3 фоизро занон ташкил медиҳад. Ҳиссаи респондентоне, ки дар маҷмуъ аз воситаҳои электронии пардохтии ташкилотҳои қарзии молиявӣ дар 12 моҳи охир истифода набурдаанд дар

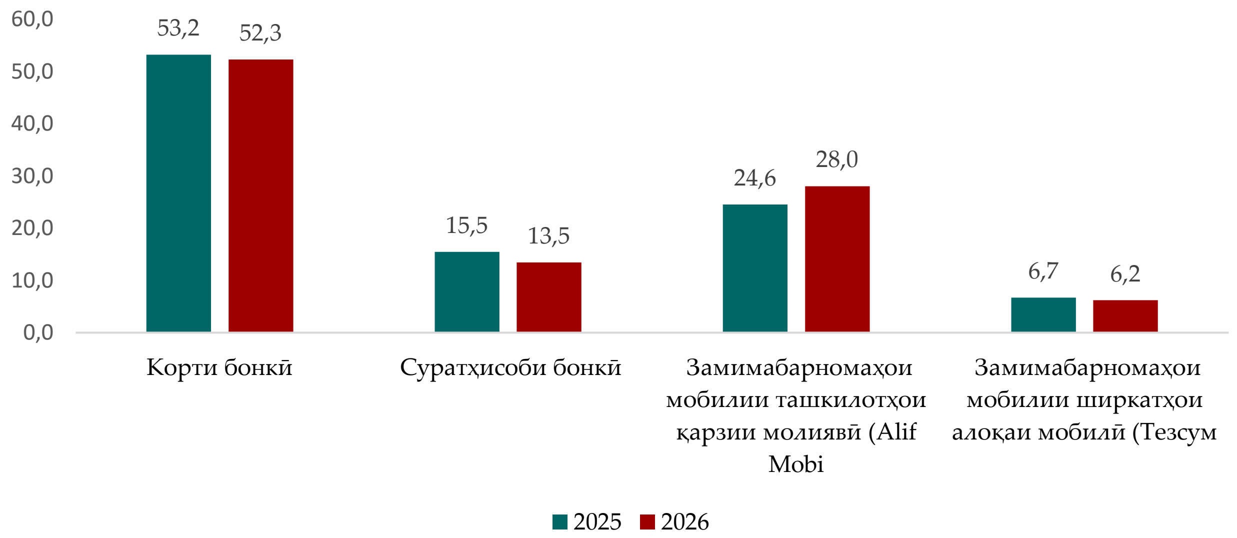
Диаграммаи 10. Истифодаи воситаҳои электронии пардохтӣ аз ҷониби респондентон дар 12 моҳи охир (бо фоиз)



муқоиса бо соли гузашта 17,3 б.ф. зиёд мебошад. Аз таҳлили маълумотҳо бар меояд, ки дар муқоиса бо соли гузашта ҳолати коҳишёбии истифодаи воситаҳои электронии пардохтии ТҚМ аз ҷониби респондентон мушоҳида мегардад (нигаред ба диаграммаи 10).

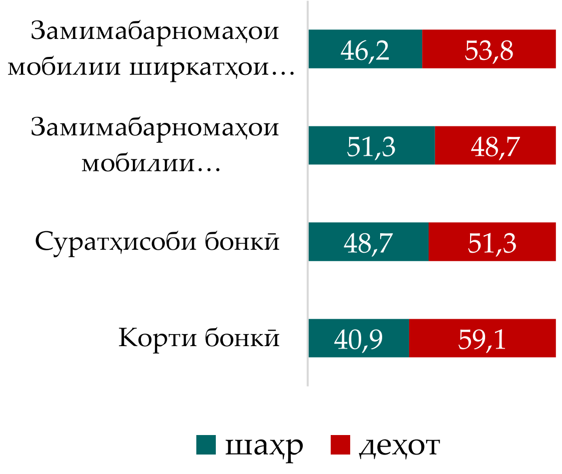
Аз шумораи умумии истифодабарандагони воситаҳои электронии пардохтии ташкилотҳои қарзии молиявӣ 52,3 фоиз корти бонкиро қайд намудаанд, ки дар муқоиса бо соли 2025 ба андозаи 1,0 б.ф. кам мебошад. Ҳиссаи истифодаи замимабарномаҳои мобилии ташкилотҳои қарзии молиявӣ 28,0 фоизро ташкил намуда, дар муқоиса бо соли 2025 ба андозаи 3,5 б.ф. зиёд шудааст. Истифодаи суратҳисоби бонкӣ 13,5 фоизро ташкил медиҳад, ки нисбат ба соли гузашта 2,0 б.ф. кам гардидааст. Ҳамчунин, истифодаи замимабарномаҳои мобилии ширкатҳои алоқаи мобилӣ 6,2 фоиз буда, нисбат ба соли 2025 0,5 б.ф. кам шудааст (ниг. ба диаграммаи 11).

Диаграммаи 11.Ҳолати истифодабарӣ аз рӯйи намуди воситаҳои электронии пардох (бо фоиз)

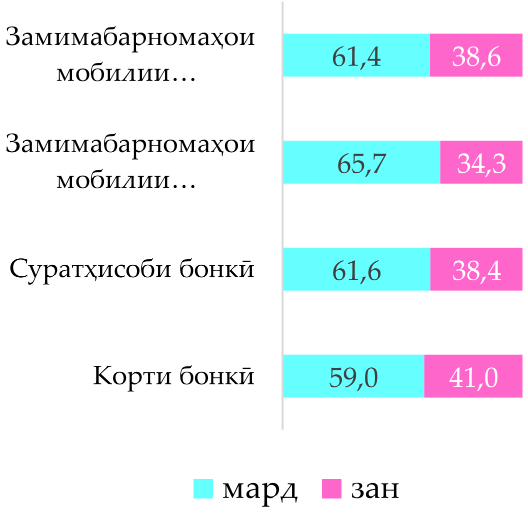


Ҳолати истифодабарӣ аз рӯйи намуди воситаҳои электронии пардохт вобаста ба макони зист ва ҷинс фарққунанда буда, ҳиссаи истифодабарандагони замимабарномаҳои мобилӣ дар байни аҳолии шаҳр бештар (2,5 б.ф.) буда, дар дигар шаклҳо ҳиссаи аҳолии деҳот зиёд аст (ниг. ба диаграммаи 11.1). Ҳамчунин, вобаста ба ҷинс ҳиссаи мардҳо аз рӯйи ҳамаи намудҳои воситаҳои электронии пардохтӣ бартарии бештар дошта, мунтазам истифодаи намудҳои гуногуни воситаҳои электронии пардохтӣ аз тарафи онҳо зиёдтар ба назар мерасад (ниг. ба диаграммаи 11.2).

Диаграммаи 11.1. Ҳолати истифодабарӣ аз рӯйи намуд вобаста ба макони зист (бо фоиз)



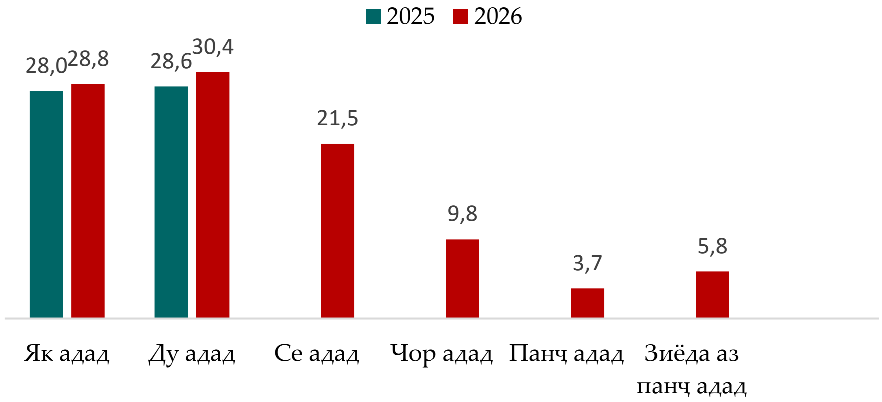
Диаграммаи 11.2. Ҳолати истифодабарӣ аз рӯйи намуд вобаста ба ҷинс (бо фоиз)



Аз натиҷаи коркарди маълумотҳо муайян гардид, ки бо мурури замон ва рушди технологияи молиявии рақамӣ сатҳ ва сифати истифодабарии воситаҳои электронии пардохтӣ, хусусан замимабарномаҳои мобилии ТҚМ тамоюли зиёдшавӣ дошта, гуногуншакл ва такмил меёбанд.

3.2. Шумораи кортҳои бонкии респондентон

Диаграммаи 12. Ҳиссаи кортҳои бонкии респондентон аз рӯйи шумора (бо фоиз)



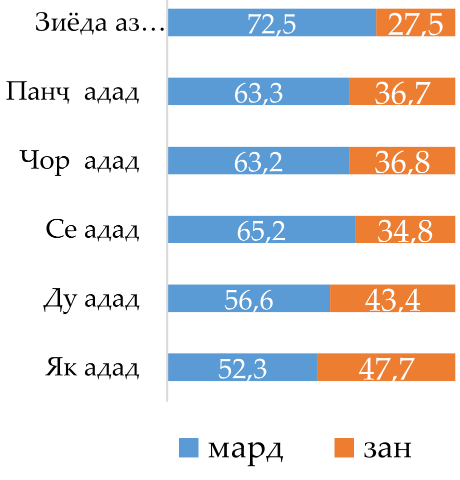
Натиҷаи таҳлил муайян намуд, ки 30,4 фоиз ду адад корти бонкӣ, 28,8 фоизи респондентон як адад корти бонкӣ, 21,5 фоиз се адад корти бонкӣ, 9,8 фоиз чор адад корти бонкӣ, 3,7 фоиз панҷ адад корти бонкӣ ва 5,8 фоиз зиёда аз панҷ адад корти бонкӣ доранд(ниг. ба диаграммаи 12).   Таҳлили маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ оид ба шумораи кортҳои бонкӣ нишон дод, ки дар муқоиса бо соли гузашта дар сохтори он каме тағйиротҳо ба вуҷуд омадааст. Лозим ба қайд аст, ки дар назарсанҷии соли қаблӣ шумораи кортҳои пардохтии

бонкӣ ба 3 гурӯҳ ҷудо шуда буданд, аз ҷумла як адад, ду адад ва зиёда аз се адад. Бо мақсади боз ҳам мушаххас намудани шумораи кортҳои бонкии аҳолӣ дар назарсанҷии мазкур шумораи кортҳои бонкӣ ба 6 гурӯҳ ҷудо карда шуд. Шумораи дорандагони як адад корти бонкӣ дар муқоиса бо соли 2025 0,8 б.ф. ва шумораи дорандагони ду адад корти бонкӣ 1,8 б.ф. зиёд шудааст. Дар маҷмуъ ҳиссаи дорандагони ду ва зиёда аз он адад корти бонкӣ 71,2 фоизро ташкил медиҳад.

Таносуби ҳиссаи дорандагони шумораи муайяни кортҳои бонкӣ аз рӯйи макони зист ва ҷинс фарқ намуда, шумораи дорандагони як ё ду адад корти бонкӣ дар деҳот бештар буда, ҳиссаи дорандагони чор, панҷ ва зиёда аз панҷ адад корти бонкӣ дар шаҳр зиёд мебошад. Фарқияти дорандагони як адад корти бонкӣ дар байни аҳолии шаҳр ва деҳот агар 37,6 б.ф. ташкил дода бошад, пас ин фарқият дар байни дорандагони зиёда аз панҷ адад корти бонкӣ ба 12,7 б.ф. баробар аст (ниг. ба диаграммаи 12.1). Ҳамчунин, ҳиссаи аз ҳама бештар (72,5 фоиз)-ро мардони зиёда аз панҷ адад корти бонкӣ дошта ташкил дода, баробари кам гардидани шумораи кортҳои бонкӣ ҳиссаи занони соҳибони ин кортҳо бештар мегардад. Агар фарқияти ҳиссаи кортҳои бонкӣ аз рӯйи ҷинс дар гурӯҳҳое, ки соҳиби як адад корти бонкӣ мебошанд ба 4,6 б.ф. баробар бошад, пас ин фарқият дар гурӯҳҳое, ки зиёда аз панҷ адад корти бонкӣ доранд ба 45 б.ф. баробар аст. Дар маҷмуъ барои ҳамаи гурӯҳҳо ҳиссаи мардони соҳибони корти бонкӣ нисбат ба ҳиссаи занҳои дорандаи чунин миқдор корти бонкӣ, бештар аст (ниг. ба диаграммаи 12.2.).

Диаграммаи 12. 1.Ҳиссаи кортҳои бонкӣ аз рӯйи макони зист (бо фоиз)

Диаграммаи 12.2. Ҳиссаи кортҳои бонкӣ аз рӯйи ҷинс (бо фоиз)

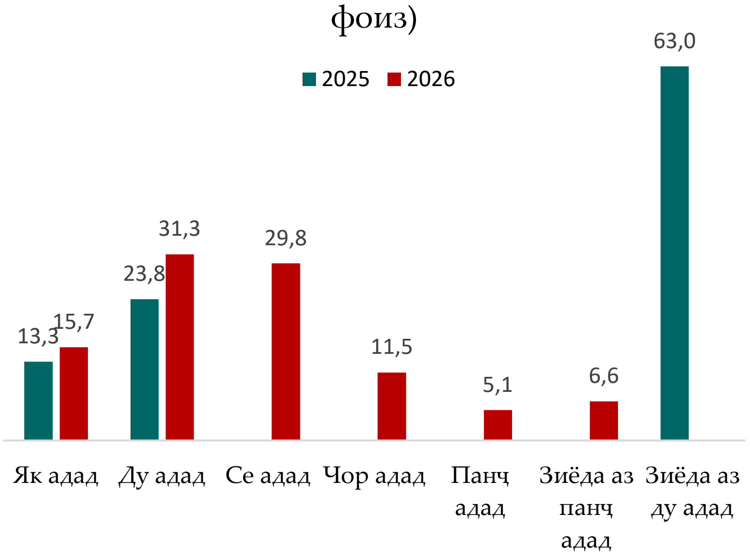


Аз маълумотҳои натиҷаи назарсанҷӣ бар меояд, ки шумораи дорандагони корти бонкӣ дар сатҳи шаҳр ва деҳот аз рӯйи ҷинс фарқ дошта, аҳолии шаҳр махусусан мардҳо шумораи бештари корти бонкӣ доранд.

3.3. Шумораи замимабарномаҳои мобилии ТҚМ респондентон

Коркарди маълумотҳои натиҷаи назарсанҷӣ муайян намуд, ки дорандагони замимабарномаи мобилии ТҚМ ду адад 31,3 фоиз, се адад 29,8 фоиз, як адад 15,7 фоиз, чор адад 11,5 фоиз, панҷ адад 5,1 фоиз ва зиёда аз панҷ адад 6,6 фоизро ташкил додаанд. Дар муқоиса бо соли гузашта шумораи истифодабарандагони як адад замимабарномаи мобилии бонкӣ 2,4 б.ф., дорандагони ду адад чунин замимабарномаҳо 7,6 б.ф. зиёд гардидаанд. Азбаски дар назарсанҷии соли 2025 ҳиссаи дорандагони зиёда аз ду адад замимабарномаҳои мобилии бонкӣ 63 фоизро дар бар гирифта буд, бинобар ин барои мушаххас намудани шумораи муайяни чунин замимабарномаҳо дар саволнома каме тағйирот ворид гардид. Дар натиҷа муайян карда шуд, ки ҳиссаи истифодабарандагони се адад замимабарномаи мобилии бонкӣ 29,8 фоиз, чор адад замимабарномаҳои мобилии бонкӣ 11,5 фоиз, панҷ адад 5,1 фоиз ва зиёда аз панҷ адад чунин замимабарномаҳо 6,8 фоизро ташкил додаанд (ниг. ба диаграммаи 13).

Диаграммаи 13. Ҳиссаи дорандагони замимабарномаи мобилии ТҚМ (бо фоиз)



Таносуби ҳиссаи дорандагони замимабарномаҳои мобилӣ аз рӯйи макони зист ва ҷинс фарқ намуда, ҳиссаи дорандагони як-се адад замимабарномаҳои мобилӣ дар байни аҳолии шаҳр ва деҳот фарқияти зиёд надорад. Масалан, фарқияти ҳиссаи дорандагони як адад замимабарномаҳои мобилӣ дар байни аҳолии шаҳр ва деҳот 4,8 б.ф. ташкил додааст, лекин ин фарқият дар гурӯҳи дорандагони зиёда аз панҷ адад замимабарномаҳо мобилии ТҚМ ба 6,8 б.ф. баробар аст. Ҳиссаи

аҳолии шаҳр нисбат ба аҳолии деҳот дар байни дорандагони чор ва зиёда адад замимабарномаҳои мобилӣ зиёд мебошад (ниг. ба диаграммаи 13.2). Таносуби ҳиссаи дорандагони замимабарномаҳои мобилии ТҚМ аз рӯйи ҷинс фарқ намуда, ҳиссаи мардҳо дар ҳамаи гурӯҳҳо бо назардошти шумора мунтазам зиёд мешавад. Масалан, фарқияти дорандагони як адад замимабарномаҳо аз рӯйи ҷинс агар 18 б.ф. бошад, пас дар гурӯҳҳои зиёда аз панҷ адад дорандагони чунин замимабарномаҳои мобилӣ ин фарқият ба 59,4 б.ф. баробар мешавад (ниг. ба диаграммаи 13.3).

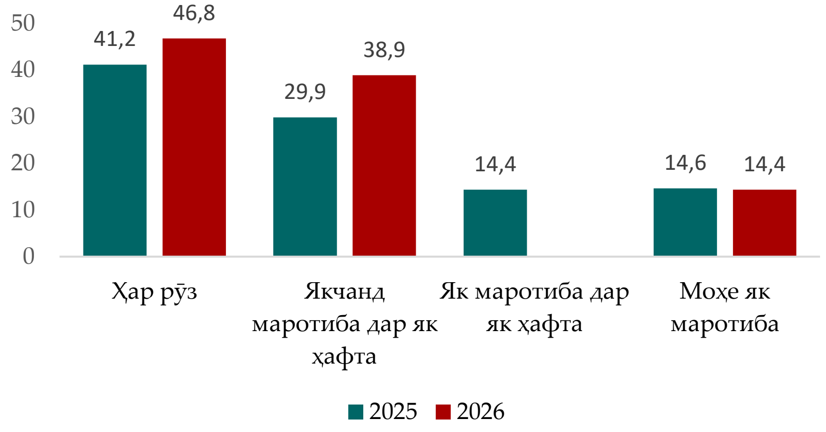
Диаграммаи 13.2. Ҳиссаи дорандагони замимабарномаи мобилии ТҚМ аз рӯйи макони зист (бо фоиз)

Диаграммаи 13.3. Ҳиссаи дорандагони замимабарномаи мобилии ТҚМ аз рӯйи ҷинс (бо фоиз)

3.5. Мунтазамии истифодабарии хизматрасониҳои молиявӣ

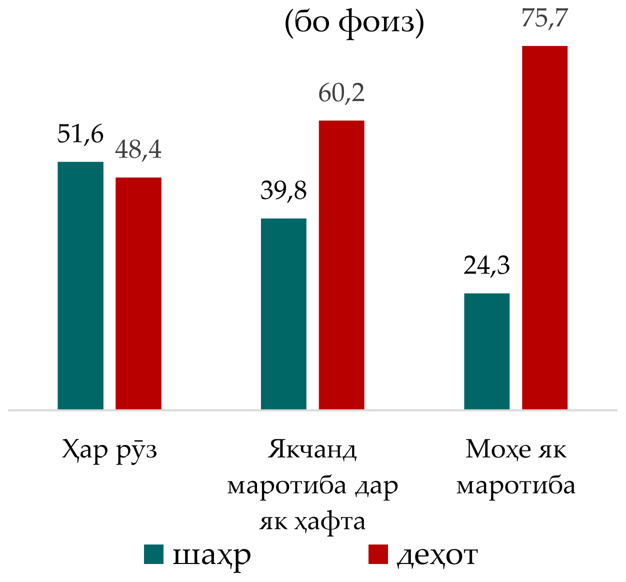
Аз таҳлили натиҷаи назарсанҷӣ маълум гардид, ки респондентон хизматрасониҳои молиявиро чунин истифода мебаранд: 46,8 фоиз “ҳар рӯз”, 38,9 фоиз “якчанд маротиба дар як ҳафта” ва 14,4 фоиз “як маротиба дар як моҳ”. Дар муқоиса бо соли 2025 мунтазам истифодабарии хизматрасониҳои молиявӣ тағйир ёфта, истифодаи хизматрасониҳои молиявӣ “ҳар рӯз” 5,6 б.ф., “якчанд маротиба дар як ҳафта” 9,0 б.ф. зиёд гардида, “як маротиба дар як ҳафта” 14,4 б.ф. ва “як маротиба дар як моҳ” 0,2 б.ф. кам шудаанд. Яъне, дар ҳаёти ҳаррӯза респондентон ба таври фаъол аз хизматрасониҳои молиявии рақамӣ бештар истифода мебаранд (ниг. ба диаграммаи 14).

Диаграммаи 14. Мунтазамии истифодабарии хизматрасониҳои молиявӣ (бо фоиз)

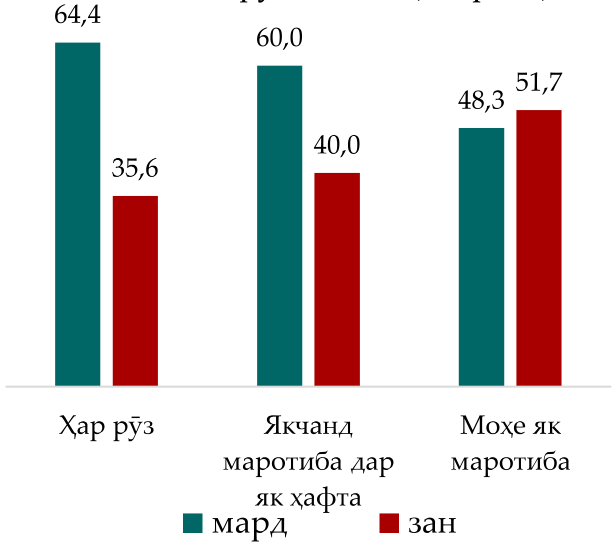


Мунтазам истифода бурдани хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз рӯйи макони зист ва ҷинс фарқ намуда, дар мавриди “ҳар рӯз” истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ фарқияти бештар дида намешавад. Лекин, дар мавриди “якчанд маротиба дар як ҳафта” ва “моҳе як маротиба” фарқият дар мунтазам истифодаи хизматрасониҳои молиявӣ бештар ба назар мерасад (ниг. ба диаграммаи 14.1). Мунтазам истифодабарии хизматрасониҳои молиявӣ аз рӯйи ҷинс “ҳар рӯз” ва “якчанд маротиба дар як ҳафта” ҳиссаи мардҳо нисбати занҳо зиёд буда дар мавриди истифода “моҳе як маротиба” фарқияти бештар дида намешавад. Яъне дар истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ мардҳо нисбат ба занон бештар фаъоланд (ниг. ба диаграммаи 14.2).

Диаграммаи 14.1. Мунтазамии истифодаи хизматрасониҳои молиявӣ аз рӯйи макони зист (бо фоиз)



Диаграммаи 14.2. Мунтазамии истифодаи хизматрасониҳои молиявӣ аз рӯйи ҷинс (бо фоиз)



3.6. Мақсадҳои асосии истифадабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ

Омӯзиши мақсади истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз ҷониби респондентон масъалаи дигари назарсанҷии мазкур буда, респондентон имконияти интихоби якчанд варианти ҷавобро доштанд.

Таҳлили маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ нишон дод, ки ҳиссаи муайяни респондентон хизматрасониҳои молиявии рақамиро бо мақсади "пардохти мол ва хизматрасонӣ дар нуқтаҳои савдо ва хизматрасонӣ" истифода мебаранд, ки 23,1 фоиз аз ҳаҷми умумии хизматрасониҳои молиявии рақамиро ташкил медиҳад. Инчунин, барои пардохти хизматрасонии алоқаи мобилӣ/ интернет 14,3 фоиз, пардохти қарз 13,1 фоиз ва қабули маблағ аз дигар кишварҳо 11,6 фоиз. Ҳамзамон, барои пардохти хизматрасониҳои музднокй давлатӣ 9,4 фоиз, гирифтани қарз 8,8 фоиз, гузоштани пасандоз 6,0 фоиз ва интиқоли маблағ ба дигар давлатҳо 5,2 фоизро ташкил додаанд (ниг. ба диаграммаи 15).

15. Мақсади асосии истифода бурдани хизматрасониҳои молиявии рақамӣ (бо фоиз)

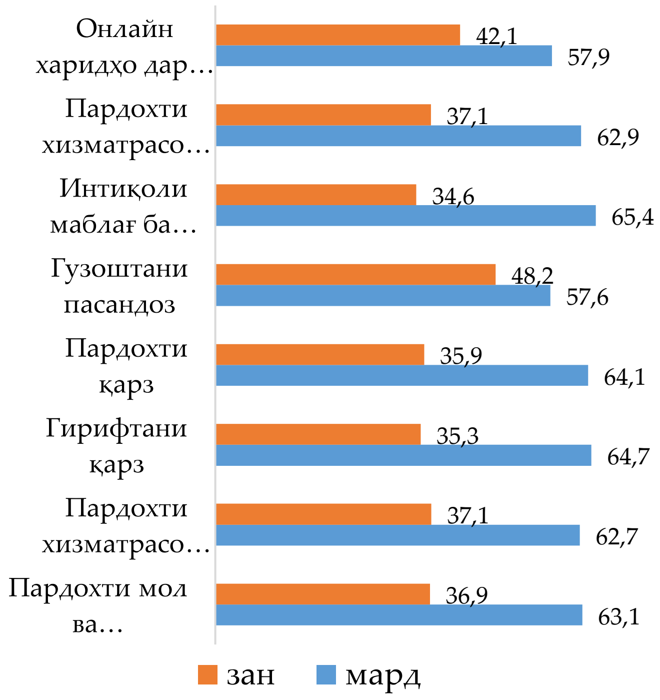
Дар муқоиса бо соли 2025 рафтори респондентон вобаста ба истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ тағйир ёфта, бо мақсади пардохти мол ва хизматрасонӣ дар нуқтаҳои савдо 33,1 б.ф. ва бо мақсади интиқоли маблағ ба дигар кишварҳо 9,7 б.ф. кам гардидаанд. Ҳамзамон, пардохти хизматрасониҳои алоқаи мобилӣ 11,3 б.ф., пардохти қарз 6,9 б.ф., онлайн харид дар маркетплейсҳо 6,1 б.ф.,

гузоштани пасандоз 3,5 б.ф., пардохти хизматрасониҳои муздноки давлати 2,4 б.ф. ва бо мақсади гирифтани қарз 0,6 б.ф. зиёд гардидаанд. Яъне, дар давоми як сол тамоюли афзоиши пардохти хизматрасониҳои алоқаи мобилӣ/интернет, пардохти қарз ва хизматрасониҳои муздноки давлатӣ қисман ба назар мерасад.

Мақсади истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз рӯйи макони зист ва ҷинс фарқ намуда, бо мақсади интиқоли маблағ, пардохт ва гирифтани қарз, пардохти мол ва хизматрасониҳои гуногун ҳиссаи аҳолии деҳот бештар буда, дар мавриди онлайн харидҳо дар маркетплейс ва пардохти хизматрасониҳои музнокӣ давлатӣ ҳиссаи аҳолии шаҳр зиед мебошад (ниг. ба диаграммаи 15.1). Аз рӯйи ҳамаи мақсадҳои истифодабарии хизматрасониҳои молиявӣ рақамӣ ҳиссаи мардҳо нисбат ба занон зиёдтар буда, фаъолнокии бештари мардонро дар мавриди истифода бурдани хизматрасониҳо молиявӣ мефаҳмонад (ниг. ба диаграммаи 15.2).

15.1.Мақсади асосии истифода бурдани хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз рӯйи макони зист (бо фоиз)

15.2 Мақсади асосии истифода бурдани хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз рӯйи ҷинс (бо фоиз)



3.7. Афзалиятҳои асосии истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ

Таҳлили натиҷаи назарсанҷӣ чунин афзалиятҳои асосии истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамиро муайян намуд, аз ҷумла дар зиннаи аввал қулай ва дастрасии мунтазам (30,6 фоиз), ки дар муқоиса бо соли 2025 ба андозаи 42,3 б.ф. кам шудааст. Дар зиннаи дуюм сарфаи вақт (19,3 фоиз) ҷой гирифта, нисбат ба соли гузашта 10,6 б.ф. зиёд шудааст. Ҳамчунин, суръати хизматрасониҳои молиявии рақамӣ (15,7 фоиз) мавқеи сеюмро касб намудааст, ки дар муқоиса бо нишондиҳандаи соли гузашта 4,9 б.ф. зиёд шудааст. Дар зинаи чорум ҳолати бехатарӣ (12,7 фоиз), нисбати соли гузашта 7,8 б.ф. афзудааст. Баъдан, сарфаи хароҷот барои роҳкиро (12,2 фоиз) мебошад, ки нисбат ба соли гузашта 10,8 б.ф. зиёд шудааст. Ҳамчунин, шаффофият ва назорати амалиётҳо ё дигар афзалиятҳо, ки дар маҷмуъ (9,4 фоиз)-ро ташкил намуда, нисбат ба нишондиҳандаҳои соли 2025 мутнаосибан 7,7 б.ф. ва 0,4 б.ф. афзоиш ёфтаанд (ниг. ба диаграммаи 16).

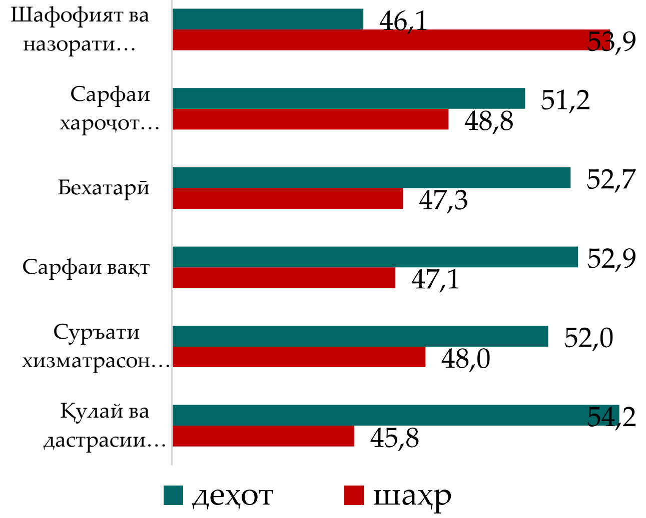
Диаграммаи 16. Афзалиятҳои асосии истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ (бо фоиз)

Таҳлили маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ аз рӯйи ҷавобҳои пешниҳодшудаи респондентон оид ба афзалиятҳои асосии истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ нишон дод, ки қулай будан ва дастрасии мунтазам (24/7) ба хизматрасониҳои молиявии рақамӣ моҳияти худро аз даст дода, сарфи хароҷот барои роҳкиро ва сарфаи вақт ҳамчун афзалият аз ҳама бештар зиёдшуда дар муқоиса бо

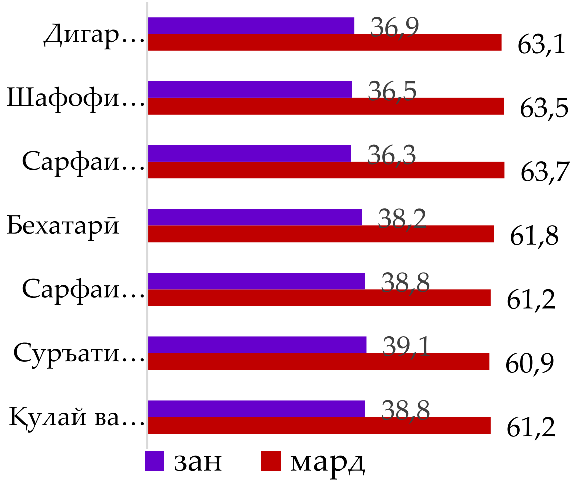
соли 2025 тамоили зиёдшавиро доро мебошанд. Аз инҷо бар меояд, ки сарфаи хароҷоти роҳ ва вақт, таъмини бехатарӣ ва шаффофияти амалиётҳои молиявӣ ҳоло ҳамчун омилҳои рушдиҳандаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ муҳим دониста мешаванд.

Омӯзиши афзалиятҳои асосии истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ дар сатҳи шаҳр ва деҳот ё аз рӯйи ҷинс муҳим дониста мешавад. Натиҷаи таҳлил нишон дод, ки афзалияти асосӣ барои аҳолии деҳот қулай ва дастрасии мунтазам, суръати баланди хизматрасонӣ, сарфаи вақт, бехатарӣ ва сарфаи хароҷот барои хизматрасониҳои молиявии рақамӣ мебошанд. Барои аҳолии шаҳр бошад, шаффофият ва назорати амалиётҳо ҳамчун афзалияти асосӣ ба шумор мераванд (ниг. ба диаграммаи 16.1). Аз рӯйи ҳамаи афзалиятҳои қайдгардида, ҳиссаи мардҳо нисбат ба занон бештар мебошанд (ниг. ба диаграммаи 16.2).

Диаграммаи 16.1 Афзалиятҳои асосии истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз рӯи макони зист (бо фоиз)



Диаграммаи 16.2 Афзалиятҳои асосии истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз рӯйи ҷинс (бо фоиз)



4. Монеаҳо ва ниёзҳо

4.1. Мушкилиҳо ҳангоми истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ

Яке аз масъалаҳои мубрами назарсанҷии мазкур, ошкор намудани мушкилот ва монеаҳо ҳангоми истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ мебошад. Таҳлили маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ нишон дод, ки бештари респондентон мушкилиро ҳангоми истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ дар паст будани суръати интернет мебинанд (50,0 фоиз), ки дар муқоиса бо

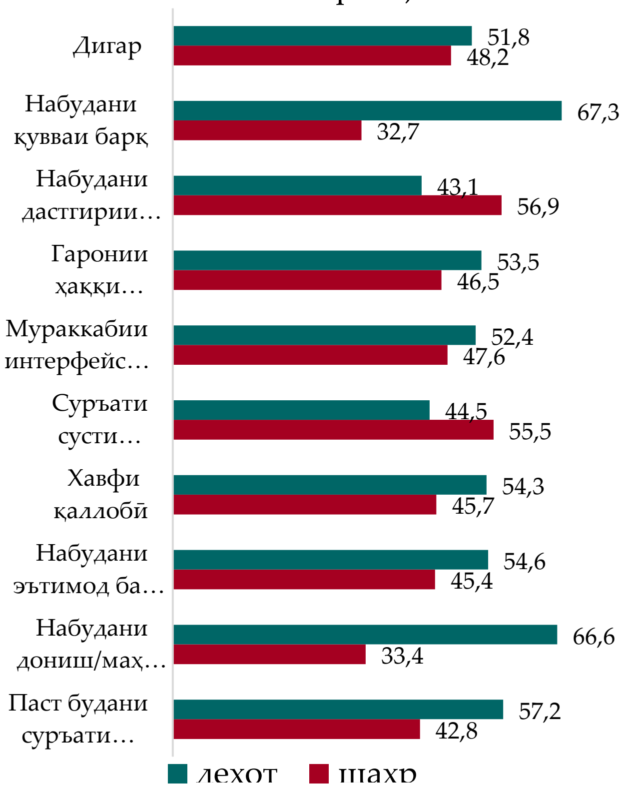
нишондиҳандаи соли гузашта 30,7 б.ф. кам гардидааст. Дар сохтори умумии мушкилоти ҷойдошта зинаи дуюмро суръати сусти коркарди амалиётҳо ё хатогиҳои техникӣ дар низоми бонкӣ касб намуда (9,6 фоиз) дар муқоиса ба соли гузашта 7,8 б.ф. зиёд шудааст. Ҳамчунин, афзоиши хавфи қаллобӣ 8,9 фоиз, набудани қувваи барқ 7,1 фоиз, гаронии ҳаққи хизматрасонӣ 6,7 фоиз ва надоштани донишу маҳорати кофӣ ҷиҳати истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ 5,0 фоизро ташкил додааст, ки нисбат ба нишондиҳандаи соли 2025 мутаносибан 1,8 б.ф., 5,3 б.ф., ва 2,7 б.ф. зиёд гардидааст. Инчунин, 3,8 фоизи респондентон набудани эътимод ба хизматрасониҳои молиявии рақамиро ҳамчун мушкилот қайд намудаанд, ки нисбат ба нишондиҳандаи соли гузашта 1,4 б.ф., зиёд шудааст. Мушкилоти дигар ҳангоми истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ, аз ҷумла, набудани дастгирии техникӣ (3,6 фоиз), мураккабии интерфейси барнома (2,7 фоиз) ва дигар сабабҳои ҷойдошта (2,5 фоиз) ба шумор меравад, ки нисбат ба соли гузашта каме афзоиш ёфтаанд (ниг. ба диаграммаи 17).

Диаграммаи 17. Мушкилот ҳангоми истифадабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ (бо фоиз)

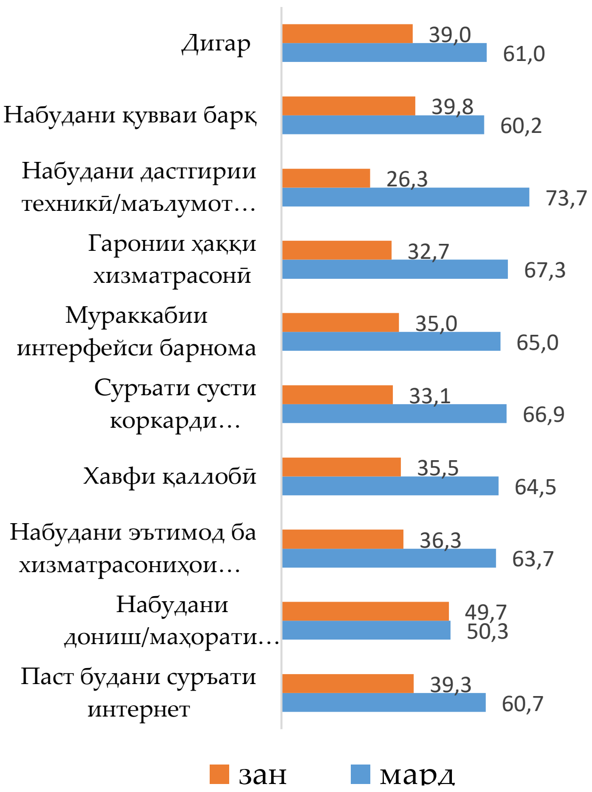
Аз натиҷаи таҳлил муайян гардид, ки гарчанде яке аз мушкилоти асосӣ ҳангоми истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ паст будани суръати интернет, ҷой дошта бошад, лекин дар муқоиса бо соли гузашта (30,7 б.ф) кам гардидааст, ки то андозае аз беҳтар шудани ин нишондиҳанда дарак медиҳад.

Муайян намудани мушкилоти асосӣ ҳангоми истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ дар сатҳи шаҳр ва деҳот ё аз рӯи ҷинс муҳим буда, аз натиҷаи таҳлил муайян гардид, ки мушкилоти асосӣ барои аҳолии деҳот, набудани қувваи барқ, набудани донишу маҳорати истифодабарӣ, паст будани суръати интернет ва мураккабии интерфейси барномаҳо мебошанд. Барои аҳолии шаҳр мушкили асосӣ набудани дастгирии техникӣ аз ҷониби бонк ва суръати сусти коркарди амалиётҳо ба ҳисоб мераванд (ниг. ба диаграммаи 17.1). Барои занҳо мушкилоти асосӣ набудани донишу маҳорати кофӣ дар мавриди истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ ва паст будани суръати интернет мебошад. Мушкилоти асосӣ барои мардҳо набудани дастгирии техникӣ, гарон будани ҳаққи хизматрасонӣ, суръати сусти коркарди амалиётҳо ва афзоиши хавфи қаллобӣ мебошанд (ниг. ба диаграммаи 17.2).

Диаграммаи 17.1 Мушкилот ҳангоми истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз рӯйи макони зист (бо фоиз)



Диаграммаи 17.2 Мушкилот ҳангоми истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз рӯйи ҷинс (бо фоиз)

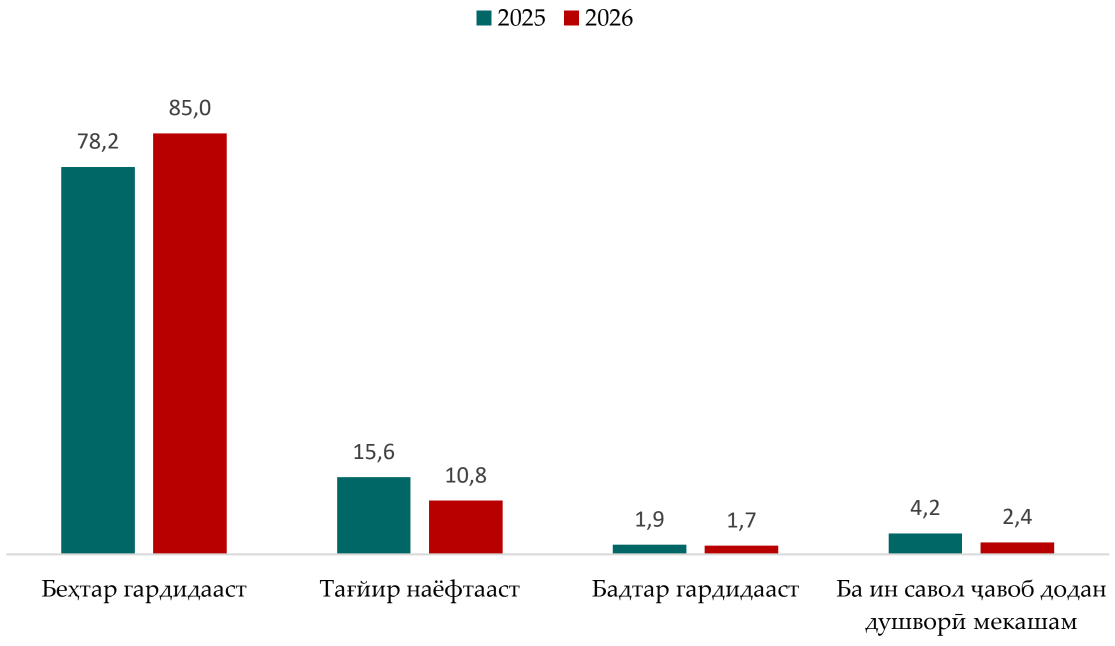


4.2. Арзёбии дастрасӣ ба хизматрасониҳои молиявии рақамӣ

Масъалаи дигар, ки мавриди омӯзиш қарор дода шуд, арзёбии ҳолати дастрасии аҳолӣ ба хизматрасониҳои молиявии рақамӣ ва тамоюли тағйирёбии он мебошад. Бинобар ин, дар варақаи назарсанҷӣ барои респондентон саволи: "Дастрасӣ ба хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз нигоҳи Шумо дар муқоиса ба соли гузашта чӣ гуна тағйир ёфтааст",ҷойгир гардида буд.

Таҳлили маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ аз рӯйи ҷавобҳои додашудаи респондентон нишон дод, ки 85,0 фоиз дастрасӣ ба хизматрасониҳои молиявии рақамӣ дар муқоиса бо соли гузашта беҳтар гардидааст, ки нисбат ба нишондиҳандаи соли 2025 ба андозаи 6,8 б.ф. бештар аст. Инчунин, 10,8 фоиз ин ҳолатро бетағйир қайд кардаанд, ки дар муқоиса бо нишондиҳандаи соли гузашта 4,8 б.ф. кам мебошад, лекин 1,7 фоиз ҷавоб доданд, ки ҳолат бадтар гардидааст. Ин нишондиҳанда нисбати соли гузашта 0,2 б.ф. кам мебошад. Ҳамчунин, 2,4 фоизи респондентон иброз намуданд, ки барои ба ин савол ҷавоб додан душворӣ мекашанд (нисбати нишондиҳандаи соли гузашта 1,8 б.ф.), кам шудааст (ниг. ба диаграммаи 18).

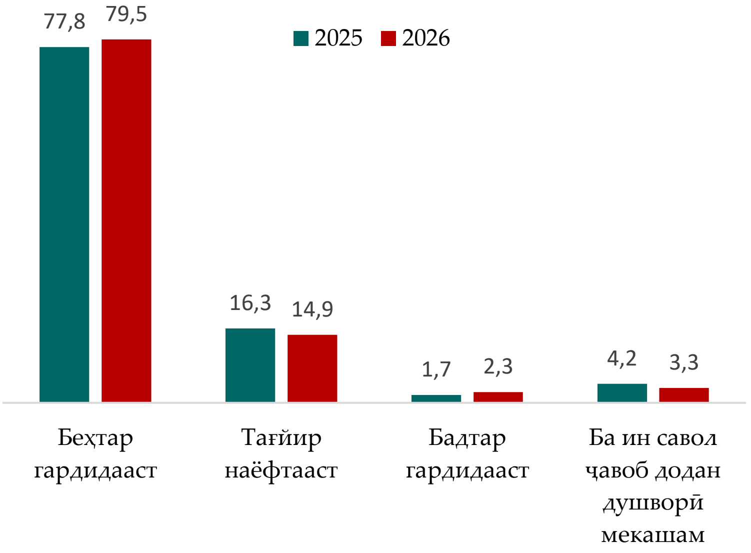
Диаграммаи 18. Дастрасӣ ба хизматрасониҳои молиявии рақамӣ дар муқоиса бо соли гузашта(бо фоиз)



4.3.Арзёбии истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ

Арзёбии ҳолати истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ масъалаи дигари назарсанҷӣ буда, ифодакунандаи тағйирёбии истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ дар муқоиса бо соли гузашта мебошад.

Диаграммаи 19. Истифодабариии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ дар муқоиса бо соли гузашта(бо фоиз)



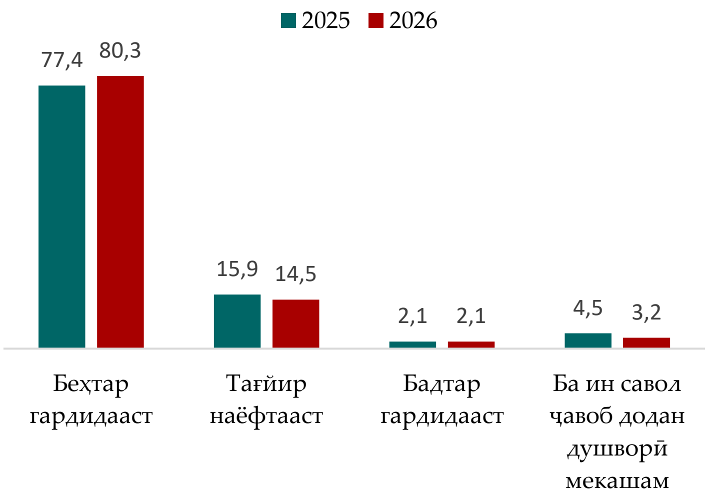
Таҳлили маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ аз рӯйи ҷавобҳои додашудаи респондентон нишон дод, 79,5 фоиз ҷавоб додаанд, ки истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ дар муқоиса ба соли гузашта беҳтар гардидааст, ки афзоиши эътимод ва бовариро ба низоми бонкӣ мефаҳмонад. Ин нишондиҳанда нисбат ба соли 2025 ба андозаи 1,7 б.ф. зиёд шудааст. Ҳамчунин, 14,9 фоиз ҳолати истифодабарии хизматрасониҳои молиявиро бетағйир қайд кардаанд, ки дар муқоиса бо соли гузашта 1,4 б.ф. кам гардидааст. Ғайр аз ин 2,3 фоиз ҷавоб додаанд, ки бадтар гардидааст ва дар муқоиса бо нишондиҳандаи соли қаблӣ 0,6 б.ф., зиёд шудааст. Инчунин, 3,3 фоизи респондентон иброз намудаанд, ки ба ин савол ҷавоб додан душворӣ мекашанд (ниг. ба диаграммаи 19).

4.4. Арзёбии сифати хизматрасониҳои молиявии рақамӣ

Таҳлили маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ аз рӯйи ҷавобҳои додашудаи респондентон оид ба сифати хизматрасониҳои молиявии рақамӣ нишон дод, ки 80,3 фоиз сифати хизматрасониҳои молиявии рақамиро дар муқоиса ба соли гузашта беҳтар арзёбӣ намудаанд, ин нишондиҳанда дар муқоиса бо соли гузашта 2,8 б.ф. афзудааст. Ҳамзамон, 14,5 фоиз сифати ин хизматрасониҳоро бетағйир қайд кардаанд, ки нисбати нишондиҳандаи соли гузашта 1,5 б.ф. кам шудааст. Инчунин, 2,1 фоиз ҷавоб додаанд, ки бадтар гардидааст ва 3,2 фоизи респондентон

иброз намуданд, ки ба ин савол ҷавоб додан душворӣ мекашанд (нисбати соли гузашта 1,3 б.ф. кам) (ниг. ба диаграммаи 20).

Диаграммаи 20. Сифати хизматрасониҳои молиявии рақамӣ дар муқоиса бо соли гузашта (бо фоиз)



Лозим ба қайд аст, ки нишондиҳандаи сифати хизматрасониҳои молиявии рақамӣ мутобиқати хизматрасониҳои молиявии рақамӣ ба талаботи муштариён, доираи имкониятҳо дастрас буда, барои муштариён ҳамагуна монеаҳои ҷойдошта дар мавриди истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ, ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасониҳои молиявии рақамӣ ва саводнокии молиявии истеъмолкунандагони ин хизматрасониҳоро бо назардошти сатҳи огаҳии муштариён ва фаҳмиши хизматрасониҳои молиявии рақамӣ инъикос менамояд.

4.5. Муроҷиат дар мавриди дучор шудан ба ягон мушкилот ва ё ҳолатҳои қаллобӣ

Натиҷаи коркарди маълумотҳо муайян намуд, ки ҳиссаи бештари респондентон (73,9 фоиз) дар сурати дучор шудани онҳо ба ягон мушкилот ва ё ҳолатҳои қаллобӣ ба бонки хизматрасон муроҷиат менамоянд, ки ин нишондиҳанда нисбат ба соли гузашта 4,9 б.ф., кам шудааст. Дар сурати дучор шудан ба мушкили муроҷиат ба Бонки миллии Тоҷикистон 7,2 фоизро ташкил намуда, нисбат ба соли гузашта 0,2 б.ф., кам шудааст. Муроҷиат ба мақомоти ҳифзи ҳуқуқ 14,0 фоизро ташкил намуда, нисбат ба соли гузашта 3,5 б.ф. зиёд гардидааст. Ҳамзамон, 4,9 фоизи респондентон иброз намуданд, ки дар чунин ҳолат намедонанд ба куҷо муроҷиат намоянд (нисбати соли гузашта 1,7 б.ф., бештар) (ниг. ба диаграммаи 21).

Диаграммаи 21. Мурочиати респондентон дар сурати дучор шудан ба ягон мушкилот ва ё ҳолатҳои қаллобӣ (бо фоиз)

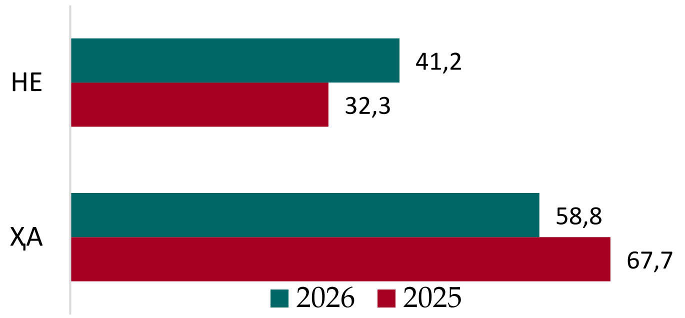
Ҳолати мазкур аз он шаҳодат медиҳад, ки сатҳи огоҳии респондентон дар сурати дучор шудани онҳо ба ягон мушкилот ва ё ҳолатҳои дигари номатлуб беҳтар шудааст. Ҳамчунин, боварии респондентон ба ТҚМ дар сурати дучор гардидан ба ягон мушкилот ё ҳолатҳои дигари қаллобӣ кам (4,9 б.ф.) ва ба мақомоти ҳифзи ҳуқуқ бештар (3,5 б.ф.) гардидааст. Пас маълум мешавад, ки ҳалли мушкилот ё ҳолатҳои дигари қаллобӣ бештар ба фаъолияти мақомоти ҳифзи ҳуқуқ рабт дорад.

4.6. Хоҳиши респондентон оид ба гирифтани омӯзиш дар бораи тарзи истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ

Бо мақсади муайян намудани хоҳиши респондентон оид ба гирифтани омӯзиш дар бораи тарзи истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ савол пешниҳод гардид.

Муайян карда шуд, ки 58,8 фоизи респондентон хоҳиши гирифтани омӯзишро оид ба масъалаи мазкур доранд, ки нисбати нишондиҳандаи соли гузашта 8,9 б.ф., камтар аст. Инчунин, 41,2 фоиз хоҳиши гирифтани чунин омӯзишро надоранд (нисбати соли гузашта 8,9 б.ф. зиёд). Яъне, хоҳиши респондентон барои гирифтани омӯзиш дар бораи тарзи истифодаи хизматрасониҳои молиявӣ кам шуда истодааст, ё аксарияти онҳо ба чунин омӯзиш ниёз надоранд. (ниг. ба диаграммаи 22).

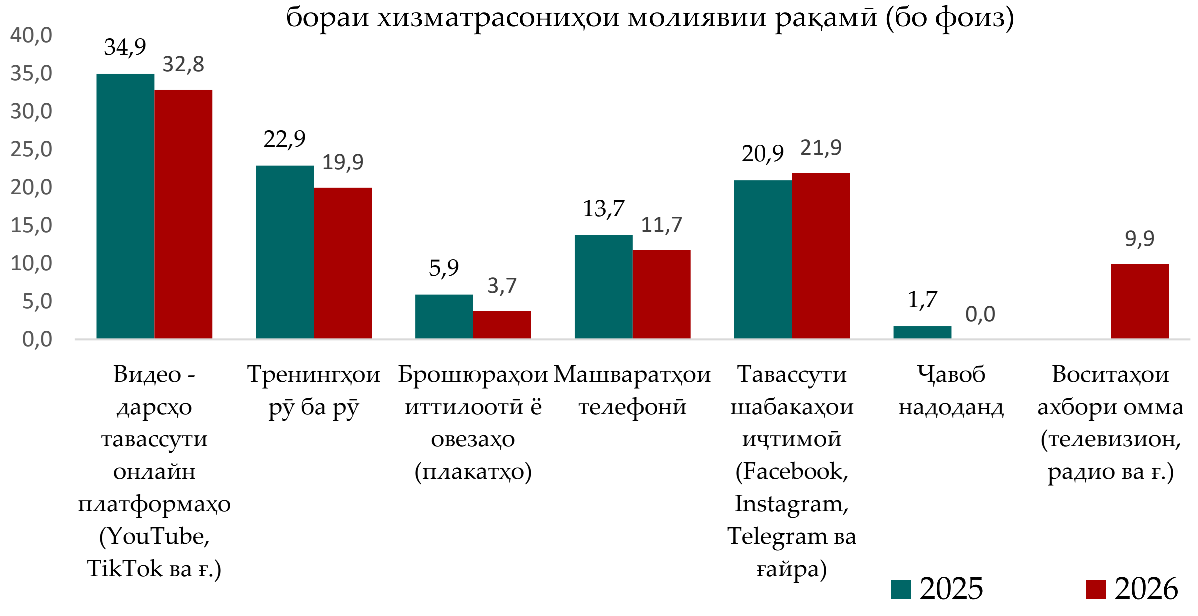
Диаграммаи 22. Хоҳиши респондентон дар бораи тарзи истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ (бо фоиз)



4.7.Усулҳои гирифтани иттилоот барои респондентон

Таҳлили маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ муайян намуд, ки 3842 нафар ё 58,8 фоизи респондентоне, ки хоҳиши гирифтани омӯзишро дар бораи тарзи истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ доранд. Аз ҷумла, 32,8 фоизи онҳо усули гирифтани иттилоотро дар намуди видео - дарсҳо тавассути онлайн платформаҳо (YouTube, TikTok ва ғ.), ки дар муқоиса бо нишондиҳандаи соли гузашта 2,1 б.ф. кам мебошад. Ғайр аз ин, 19,9 фоиз дар намуди тренингҳои рӯ ба рӯ, ки нисбати нишондиҳандаи соли гузашта 2,9 б.ф. кам, 21,9 фоиз тавассути шабакаҳои иҷтимоӣ (Facebook, Instagram, Telegram ва ғ.) нисбати соли гузашта 1,0 б.ф. зиёд ва 11,7 фоизи онҳо тавассути машваратҳои телефонӣ (нисбати соли гузашта 2,0 б.ф. кам), гирифтани иттилоотро қулай меҳисобанд. Инчунин, 9,9 фоизи респондентон гирифтани маълумотро оид ба тарзи истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ тавассути воситаҳои ахбори омма, 3,7 фоиз дар намуди брошюраҳои иттилоотӣ ё овезаҳо (плакатҳо), қулай меҳисобанд (ниг. ба диаграммаи 23.).

Диаграммаи 23. Хоҳиши респондентон оид ба гирифтани маълумот дар бораи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ (бо фоиз)

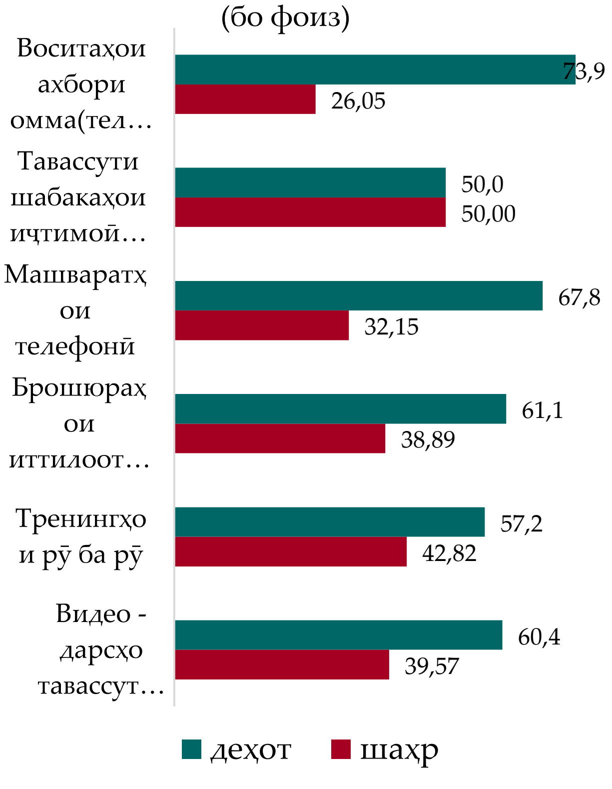


Таҳлили маълумотҳо ошкор намуд, ки ҳолати қуллай будани тарзи гирифтани иттилоот оид ба истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ тавассути онлайн платформаҳо (YouTube, TikTok ғ.) ва дар намуди тренингҳои рӯ ба рӯ ё брошюраҳои иттилоотӣ моҳияти худро аз даст дода, тавассути воситаҳои ахбори омма зиёд гардидаанд.

Хоҳиши респондентон оид ба гирифтани омӯзиш дар бораи тарзи истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз рӯйи макони зист ва ҷинс фарқ намуда, аксарияти аҳолии деҳот чунин омӯзишро тавассути воситаҳои ахбори омма, машваратҳои иттилоотӣ, брошюраҳо ва видео - дарсҳо гирифтан мехоҳанд.

Аҳолии шаҳр бошад гирифтани чунин омӯзишро тавассути шабакаҳои иҷтимоӣ ва тренeнгҳо афзалият меҳисобанд. Дар маҷмуъ талабот барои гирифтани омӯзиш оид ба тарзи истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз ҷониби аҳолии деҳот бештар ба назар мерасад (ниг. ба диаграммаи 23.1). Аз рӯйи ҳамаи усулҳои гирифтани омӯзиш оид ба тарзи истифодаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ ҳиссаи мардҳо нисбат ба занҳо бештар мебошанд (ниг. ба диаграммаи 23.2).

Диаграммаи 23.1 Хоҳиши респондентон оид ба гирифтани маълумот аз рӯйи макони зист (бо фоиз)



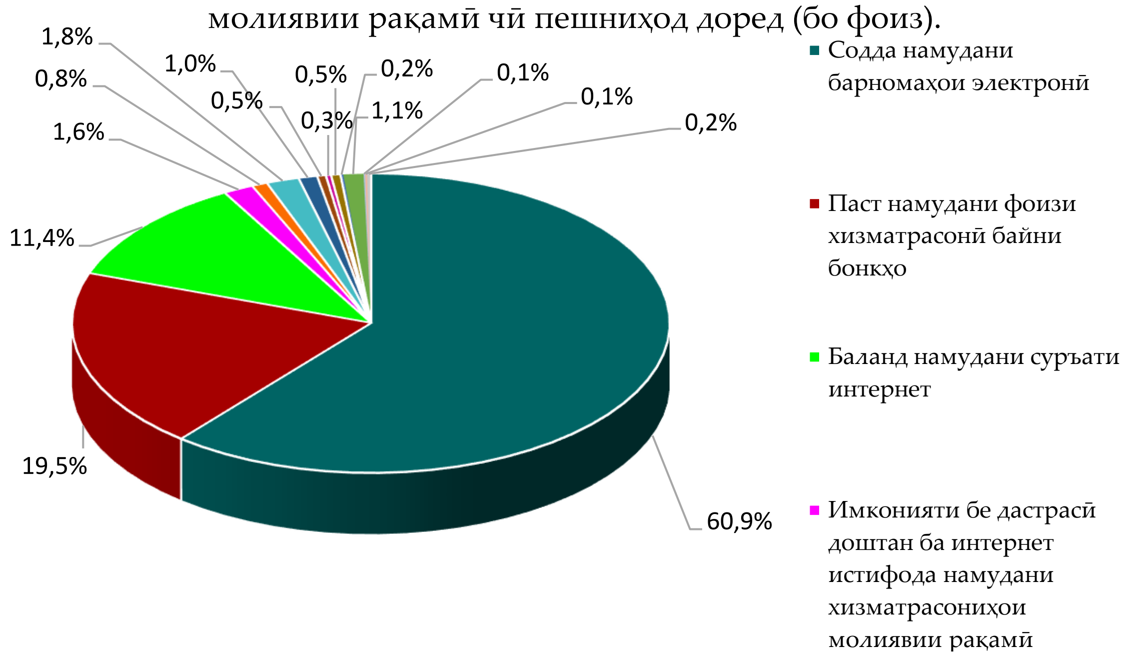
Диаграммаи 23.2 Хоҳиши респондентон оид ба гирифтани маълумот аз рӯйи ҷинс (бо фоиз)

4.8. Пешниҳодҳои респондентон оид ба беҳтар кардани хизмат расониҳои молиявии рақамӣ

Барои дар оянда боз ҳам беҳтар кардани хизматрасониҳои молиявии рақамӣ ба респондентон дар варақаи назарсанҷӣ саволи: “Барои беҳтар кардани хизматрасониҳои молиявии рақамӣ чӣ пешниҳод доред?”, ҷойгир шуда буд.

Аз таҳлили ҷавобҳои респондентон вобаста ба саволи мазкур маълум гардид, ки як қатор пешниҳодҳо аз ҷониби онҳо барои беҳтар кардани хизматрасониҳои молиявии рақамӣ иброз гардиданд. Ин пешниҳодҳо чунин гурӯҳбандӣ карда шуданд(ниг. ба диаграммаи 24.).

Диаграммаи 24. Барои беҳтар кардани хизматрасониҳои молиявии рақамӣ чӣ пешниҳод доред (бо фоиз).



Ҷиҳати беҳтар гардонидани хизматрасониҳои молиявии рақамӣ аз ҷониби респондентон як қатор пешниҳод ироа гардид, ки содда ва оммафаҳм намудани барномаҳои электронӣ ва платформаҳои рақамии истифодашаванда қисмати асосии онро (60,9 фоиз)-ро дар бар гирифтаанд. Дар зиннаи дуюм паст намудани фоизи хизматрасониҳои бонкӣ (19,5 фоиз) меистад, ки гувоҳи боз ҳам зиёд будани ҳаққи хизматрасониҳои молиявӣ аст. Дар зинаи сеюм баланд намудани суръати интернет (11,4 фоиз) ҷой гирифтааст, ки масъалаи беҳтар гардонидани

дастрасӣ ва баланд бардоштани суръат ва сифати интернет ва алоқаи мобилӣ дар ҳамаи минтақаҳои кишвар хусусан дар ноҳияҳои дурдаст, масъалаи доғи рӯз аст. Ҳамчунин, баланд бардоштани сатҳи бехатарӣ аз қаллобӣ (1,8 фоиз), имконияти бе дастрасӣ ба интернет истифода бурдани хизматрасониҳои молиявии рақамӣ (1,6 фоиз), баланд бардоштани сатҳи саводнокии молиявӣ (1,1 фоиз), ҳалли босуръат ва фаврии мушкилоти муштариён (1,0 фоиз) ва тақвият додани амнияти иттилоотӣ (0,8 фоиз) аз пешниҳодҳои дигари ҷойдошта дар самти беҳтар кардани хизматрасониҳои молиявии рақамӣ мебошанд, ки аз натиҷаи ҷамбасти назарсанҷӣ пешниҳод гардидаанд. Пешниҳодҳои дигар, ки ҳисаашон аз як фоиз камтар мебошад, ин барои шахсони имконияташон маҳдуд омода намудани интерфейси содда (0,5 фоиз), гузаронидани чорабиниҳои фаҳмондадиҳӣ оид ба пардохтҳои ғайринақдӣ (0,5 фоиз), таъмини марказҳои тамос бо кормандони соҳибкасб ва баландтахассус (0,3 фоиз), таъмини воҳидҳои сохтории ТҚМ бо WI-FI (0,2 фоиз) ва иҷозати истифодаи криптоасъор ё ҷори намудани асъори рақамии Бонки миллӣ CBDC (0,1 фоиз) мебошанд.

Хулоса

1. Натиҷаи назарсанҷӣ муайян намуд, ки қисмати бештари респондентон 69,6 фоиз дар давоми як соли охир аз воситаҳои электронии пардохтии ташкилотҳои қарзии молиявӣ истифода намуданд, ки дар муқоиса бо соли гузашта 17,3 б. ф. коҳиш ёфтааст. Ҳамчунин, 30,4 фоиз қайд намудаанд, ки дар ин муддат аз воситаҳои электронии пардохти ТҚМ истифода набурдаанд, ки дар муқоиса бо нишондиҳандаи соли гузашта 17,3 б.ф. зиёд мебошад. Аз таҳлили маълумотҳо бар меояд, ки дар давоми як сол ҳолати коҳишёбии истифодаи воситаҳои электронии пардохтии ТҚМ аз ҷониби респондентон қайд гардидааст.
2. Аз натиҷаи коркарди маълумотҳо муайян гардид, ки истифодабарандагони фаъоли воситаҳои электронии пардохтии ТҚМ аз рӯи ҷинс мардҳо 60,4 фоиз ва занҳо 39,6 фоизро ташкил дода, аз рӯи макони зист бошад 56,9 фоиз аҳолии деҳот ва 43,1 фоиз аҳолии шаҳр мебошад.
3. Аз рӯйи натиҷаи назарсанҷӣ гурӯҳи фаъоли истифодабарандагони хизматрасониҳои молиявии рақами синну соли 25-44 ба ҳисоб

рафта, 63,5 ҳиссаи шумораи умумии истифодабарандагонро ташкил медиҳанд.

4. Натиҷаи назарсанҷӣ ошкор намуд, ки аз шумораи умумӣ, 52,3 фоиз истифодаи корти бонкиро қайд намудаанд ва дар муқоиса бо соли 2025 1,0 б. ф. кам мебошад. Истифодаи суратҳисоби бонкӣ 13,5 фоизро ташкил медиҳад, ки дар муқоиса бо соли гузашта 2,0 б.ф. кам гардидааст. Ҳамчунин, истифодаи замимабарномаҳои мобилии ташкилотҳои қарзии молиявӣ 28,0 фоизро ташкил намуда, дар муқоиса бо соли 2025 3,5 б.ф. зиёд шудааст. Истифодаи замимабарномаҳои мобилии ширкатҳои алоқаи мобилӣ 6,2 фоизро дар бар гирифта, нисбат ба соли 2025 0,5 б.ф. кам гардидааст.
5. Ҳолати истифодабарӣ аз рӯйи намуди воситаҳои электронии пардохт вобаста ба макони зист ва ҷинс фарқ намуда, ҳиссаи истифодабарандагони замимабарномаҳои мобилӣ дар байни аҳолии шаҳр бештар (2,5 б.ф.) буда, дар дигар шаклҳо ҳиссаи аҳолии деҳот зиёд аст. Ҳамчунин, вобаста ба ҷинс ҳиссаи мардҳо аз рӯйи ҳамаи намудҳои воситаҳои электронии пардохт бартарии бештар дошта, мунтазам истифодаи намудҳои гуногуни воситаҳои электронии пардохт аз тарафи онҳо зиёдтар ба назар мерасад.
6. Таҳлили маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ ошкор намуд, ки дар сохтори дорандаи шумораи муайяни кортҳои бонкӣ каме тағйиротҳо ба вуҷуд омадааст. Аз маълумотҳои натиҷаи назарсанҷӣ бар меояд, ки истифодаи якчанд адад корти бонкӣ аз ҷониби як нафар босуръат зиёд шуда истодааст.
7. Натиҷаи таҳлил ошкор намуд, ки таносуби ҳиссаи дорандагони шумораи муайяни кортҳои бонкӣ аз рӯйи макони зист ва ҷинс фарқ намуда, шумораи дорандагони як ё ду адад корти бонкӣ дар деҳот бештар буда, ҳиссаи дорандагони чор, панҷ ва зиёда аз панҷ адад корти бонкӣ дар шаҳр зиёд мебошанд. Дар маҷмуъ барои ҳамаи гурӯҳҳо ҳиссаи мардони соҳибони корти бонкӣ нисбат ба ҳиссаи занҳои дорандаи чунин миқдор корти бонкӣ, бештар аст.
8. Коркарди маълумотҳои натиҷаи назарсанҷӣ муайян намуд, ки ҳиссаи дорандагони замимабарномаи мобилии ТҚМ ду адад 31,3 фоиз, се адад 29,8 фоиз, як адад 15,7 фоиз, чор адад 11,5 фоиз, панҷ адад 5,1 фоиз ва зиёда аз панҷ адад 6,6 фоизро ташкил додаанд.
9. Натиҷаи таҳлил муайян намуд, ки фарқияти ҳиссаи дорандагони як адад замимабарномаҳои мобилӣ дар байни аҳолии шаҳр ва деҳот 4,8

б.ф. ташкил додааст, лекин ин фарқият дар гурӯҳи дорандагони зиёда аз панҷ адад замимабарномаҳо мобилӣ ба 6,8 б.ф. баробар аст. Ҳиссаи аҳолии шаҳр нисбат ба аҳолии деҳот дар байни дорандагони чор ва зиёда адад замимабарномаҳои мобилӣ зиёд буда,фарқияти дорандагони як адад замимабарномаҳо аз рӯйи ҷинс агар 18 б.ф. бошад, пас дар гурӯҳҳои зиёда аз панҷ адад дорандагони чунин замимабарномаҳои мобилӣ ин фарқият ба 59,1 б.ф. баробар мешавад.

10. Таҳлили маводҳои натиҷаи назарсанҷӣ ошкор намуд, ки респондентон хизматрасониҳои молиявиро мунтазам истифода мебаранд, ва дар муқоиса бо соли 2025 мунтазамии истифодаи хизматрасониҳои молиявӣ тағйир ёфта, истифодаи хизматрасониҳои молиявӣ “ҳар рӯз” 5,6 б.ф., “якчанд маротиба дар як ҳафта” 9,0 б.ф. зиёд гардида, “як маротиба дар як ҳафта” 14,4 б.ф. ва “як маротиба дар як моҳ” 0,2 б.ф. кам шудаанд. Яъне, дар ҳаёти ҳаррӯза респондентон ба таври фаъол аз хизматрасониҳои молиявӣ мунтазам истифода бурда истодаанд.
11. Дар муқоиса бо соли 2025 мақсадҳои асосии истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ тағйир ёфтааст, ки бо мақсади пардохти мол ва хизматрасонӣ дар нуқтаҳои савдо 33,1 б.ф., ва интиқоли маблағ ба дигар кишварҳо 9,7 б.ф. кам гардида, бо мақсади пардохти хизматрасониҳои алоқаи мобилӣ 11,3 б.ф., пардохти қарз 6,9 б.ф., онлайн харид дар маркетплейсҳо 6,1 б.ф., гузоштани пасандоз 3,5 б.ф., пардохти хизматрасониҳои музднокӣ давлатӣ 2,4 б.ф. ва бо мақсади гирифтани қарз 0,6 б.ф. зиёд гардидаанд. Яъне, дар давоми як сол тамоюли афзоиши пардохти хизматрасониҳои алоқаи мобилӣ, қарзҳо, онлайн харидҳо ва пардохти хизматрасониҳои музднокӣ давлатӣ ба назар мерасанд.
12. Таҳлили маълумоти натиҷаи назарсанҷӣ оид ба афзалиятҳои асосии истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ нишон дод, ки қулай ва дастрасии мунтазам (24/7) ба хизматрасониҳои молиявӣ афзалияти асосӣ мебошад, лекин ҳисааш нисбат ба соли гузашта 42,3 б.ф кам гардидааст. Ҳамчун афзалиятҳои дигар ба монанди сарфаи хароҷот барои роҳкиро 10,8 б.ф., сарфаи вақт 10,6 б.ф., бехатарӣ 7,8 б.ф. ва суръати тези хизматрасониҳо 4,9 б.ф. зиёд шудаанд. Дар натиҷа муайян гардид, ки сарфаи хароҷот, вақт, бехатарӣ ва таъмини шафоффият ҳоло ҳамчун омилҳои

рушдиҳандаи хизматрасониҳои молиявии рақамӣ муҳим дониста мешаванд.

13. Аз натиҷаи таҳлил муайян гардид, ки яке аз мушкилоти асосӣ ҳангоми истифодабарии хизматрасониҳои молиявӣ, паст будани суръати интернет мебошад, ки дастрасиро ба хизматрасониҳои молиявии рақамӣ коҳиш медиҳад, лекин ҳиссааш нисбат ба соли гузашта 30,7 б.ф. кам гардидааст. Ҳамчунин, тамоюли кам гардидани хавфи қаллобӣ дар муқоиса бо соли гузашта мушоҳида гардид, ки ифодакунандаи афзоиши эътимод ба низоми бонкии кишвар мебошад.
14. Аз натиҷаи таҳлил муайян гардид, ки мушкилоти асосӣ барои аҳолии деҳот, набудани қувваи барқ, набудани донишу маҳорати истифодабарӣ, паст будани суръати интернет ва мураккабии интерфейси барномаҳо мебошанд. Барои аҳолии шаҳр мушкили асосӣ набудани дастгирии техникӣ аз ҷониби бонк ва суръати сусти коркарди амалиётҳо ба ҳисоб мераванд. Барои занҳо мушкилоти асосӣ набудани донишу маҳорати кофӣ дар мавриди истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамӣ ва паст будани суръати интернет мебошад. Набудани дастгирии техникӣ, гарон будани ҳаққи хизматрасонӣ, суръати сусти коркарди амалиётҳо ва афзоиши хавфи қаллобӣ мушкилоти асосӣ барои мардҳо мебошанд.
15. Натиҷаи назарсанҷӣ нишон дод, ки аксарияти респондентон (85,0 фоиз) истифодабарии хизматрасониҳои молиявии рақамиро дар муқоиса ба соли гузашта беҳтар ҳисобидаанд, ин нишондиҳанда нисбат ба соли гузашта 6,8 б.ф. зиёд шудааст. Ҳамчунин, 10,8 фоиз ҳолати истифодабариро бетағйир қайд кардаанд, ки ин нишондиҳанда дар муқоиса бо соли гузашта 4,8 б.ф. кам гардидааст. Ғайр аз ин, 1,7 фоиз ҷавоб додаанд, ки бадтар гардидааст, дар мусоиса бо нишондиҳандаи қаблӣ 0,2 б.ф., кам шудааст. Инчунин, 2,4 фоизи респондентон аз посух додан ба ин савол душворӣ кашидаанд.
16. Натиҷаи таҳлил муайян намуд, ки сатҳи огоҳии респондентон дар сурати дучор шудани онҳо ба ягон мушкилот ва ё ҳолатҳои дигари номатлуб беҳтар шудааст. Ҳамчунин, боварии респондентон ба ТҚМ дар сурати дучор гардидан ба ягон мушкилот ё ҳолатҳои дигари қаллобӣ кам (4,9 б.ф.) ва ба мақомоти ҳифзи ҳуқуқ бештар (3,5 б.ф.) гардидааст. Пас маълум мешавад, ки ҳалли мушкилот ё ҳолатҳои

дигари қаллобӣ бештар ба фаъолияти мақомоти ҳифзи ҳуқуқ рабт дорад.

17. Аз натиҷаи таҳлил муайян гардид, ки ҷиҳати беҳтар гардонидани хизматрасониҳои молиявии рақамӣ як қатор пешниҳодҳо ҷой дорад, ки муҳимтаринашон инҳо мебошанд: содда намудани барномаҳои электронӣ ва платформаҳои рақамии истифодашаванда (60,9 фоиз), паст намудани фоизи хизматрасониҳои бонкӣ (19,5 фоиз), баланд намудани суръати интернет (11,4 фоиз). Бинобар ин зарур аст, ки ҷиҳати беҳтар намудани сатҳи фарогирии аҳолӣ ба хизматрасониҳои молиявии рақамӣ замимабарнома ва платформаҳои рақамии содда ва оммафаҳм ҷорӣ гардида, фоизи хизматрасонии ТҚМ бозбинӣ карда шавад, суръати интернет ва алоқаи мобилӣ беҳтар гардад.

Пажуҳишгоҳи илмӣ - тадқиқотӣ