

ԱՇՈՏ ԿԻՐԱԿՈՍՅԱՆ  
ՀՊՏՀ հայցորդ

ԲԱՆԿԱՅԻՆ  
ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻՑ  
ԲԱՎԱՐԱՐԿԱԾՈՒԹՅԱՆ ԵՎ  
ՏԵՂԵԿԱՑՎԱԾՈՒԹՅԱՆ  
ՀԻՄՆԱՀԱՐՑԵՐԸ ՀՀ-ՈՒՄ

ՀՀ բանկային համակարգի զարգացման միտումներն ու հիմնախնդիրներն անհրաժեշտ է ուսումնասիրել ոչ միայն տեսական հարցադրումների, այլ նաև սոցիոլոգիական հարցումների միջոցով՝ փորձելով բացահայտել դրա զարգացման հեռանկարներն ու ներուժը: Առկա հիմնախնդիրներին հարկավոր է գտնել արդյունավետ և նորամուծական լուծումներ՝ բարձրացնելով բնակչության ֆինանսական գրագիտության մակարդակը, ինչպես նաև կիրառելով այնպիսի նորարարական ծառայություններ, որոնք առավելագույնի կհասցնեն բանկային, այդ թվում՝ առցանց ծառայություններից օգտվողների բավարարվածությունը:

**Հիմնաբառեր.** բանկային համակարգ, առցանց ծառայություններ, պլաստիկ քարտեր, վարկ, ավանդ, փոխանցում, բանկոմատ, անկանխիկ փոխանցումներ

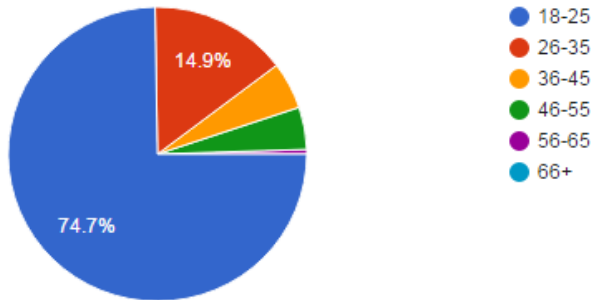
JEL: G14, G20, G21, G28, G29

Յուրաքանչյուր ոլորտում արդյունավետ և ճիշտ քաղաքականություն մշակելու և իրականացնելու համար, բացի տեսական դրույթներից անհրաժեշտ են փորձառական մոտեցումներ: Նման հնարավորություն են ընձեռում սոցիոլոգիական հարցումները:

Փորձելով բացահայտել ՀՀ բանկային համակարգում մատուցվող ծառայություններից բավարարվածության և վերջիններիս վերաբերյալ տեղեկացվածության խնդիրները՝ Երևանում սեպտեմբեր-հոկտեմբեր ամիսներին անցկացվել է հարցում 200 քաղաքացիների շրջանակում:

Հարկ ենք համարում նշել, որ, համեմատական առումով, տարբերություններ գոյություն ունեն Երևան քաղաքի և ՀՀ մարզերի բանկային ծառայություններից օգտվելու, դրանցից բավարարվածության և վերջիններիս վերաբերյալ տեղեկացվածության հետ կապված, այդ իսկ պատճառով մեր արած հարցման արդյունքներով կատանանք ոչ թե ամբողջ հանրապետության, այլ միայն Երևանում առկա պատկերը:

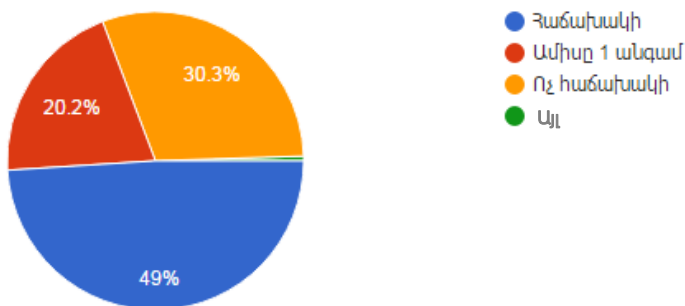
Հարցման մասնակիցների տարիքային բաշխվածությունն ունեցել է հետևյալ նկարագիրը. 18–25 տարեկաններ՝ 74.7%, 26–35 տարեկաններ՝ 14.9%, 36-ից բարձր տարիքային խումբը կազմել է մոտ 10%:



Գծապատկեր 1. Նշեք Ձեր տարիքը (194 հարցվող)

Այս տվյալներն, իհարկե, Երևան քաղաքի բնակչության տարիքային կառուցվածքի փոքր ընտրանքը չեն ներկայացնում, սակայն բավական հետաքրքիր են այնքանով, որ բանկային ծառայություններից օգտվողների հիմնական տեսակարար կշիռը կազմում են հենց երիտասարդները:

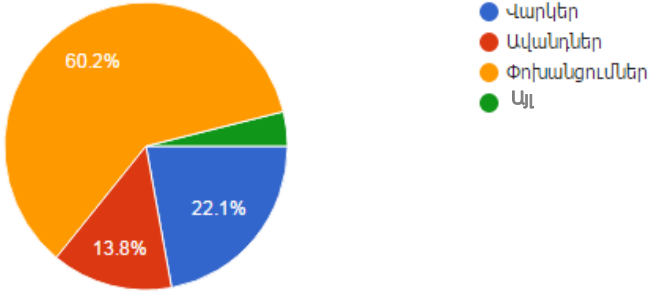
Հարցման միջոցով, նախևառաջ, փորձել ենք բացահայտել բանկային ծառայություններից օգտվելու հաճախականության հարցը: 198 հարցվողներից մոտ կեսը՝ 49%-ը, հաճախ է օգտվում բանկային ծառայություններից, մոտ 20%-ը՝ ամիսը մեկ անգամ, իսկ ոչ հաճախ օգտվում է մոտ 30%-ը: Հարցման այս արդյունքներից կարելի է ենթադրել նաև, որ բանկային ծառայությունները շատերի առօրյա կյանքի բաղադրիչը չեն: Սկսած օնլայն բանքինգից օգտվելուց, ավարտած առանձին անկանխիկ գնումներով, Երևանում այդ մշակույթը զարգացման լուրջ ներուժ ունի, սակայն հնարավորությունները դեռևս լիովին օգտագործված չեն:



Գծապատկեր 2. Որքա՞ն հաճախ եք օգտվում բանկային ծառայություններից (198 հարցվող)

Հաջորդ հարցով փորձել ենք հասկանալ, թե բանկային ծառայությունների որ տեսակից են հարցվողներն ամենաշատն օգտվում: Պարզվել է, որ հարցվողների մոտ 60%-ը օգտվում է հիմնականում փոխանցումներից: Չի բացառվում, որ հարցվողների այս խմբում են կենտրոնացած նաև արտերկրից տարբեր համակարգերով տրանսֆերտներ ստացողները: Մոտ 22% են կազմում վարկերից օգտվողները, որը կարելի է ոչ այնքան բարձր ցուցանիշ համարել: Մյուս կողմից՝ կարելի է եզրակացնել, որ հարցվողների մի ստվար զանգված վարկեր չունի, հակառակ պարագայում վարկերի ամենամյա վճարումների համար վերջիններս պարտադիր գործ կունենային բանկերի հետ:

Հետաքրքիր է նաև այն փաստը, որ հարցվողների 13.8%-ը ունի ավանդներ, իսկ դա վկայում է այն մասին, որ Երևանի բնակչության մեջ խնայողություններ ունեցողների տեսակարար կշիռը մեծ է: Փաստորեն, այս մարդիկ իրենց ծախսերը հոգալուց հետո կարողանում են կուտակել գումարներ և ավանդների միջոցով ստանալ լրացուցիչ տոկոսային եկամուտներ: Այլ բանկային ծառայությունների տեսակարար կշիռը բավական փոքր է և չի գերազանցում 5%-ը, այսինքն՝ բանկային համակարգը ծառայությունների բազմազանության պարագայում անգամ դրանց մասսայականությունն ապահովելու խնդիր ունի: Մյուս կողմից՝ նորամուծական բանկային ծառայություններ ցանկալի է առաջարկել առաջին հերթին փոխանցումների, այնուհետև վարկերի, իսկ 3-րդ հարթությունում ավանդների հետ կապված՝ դրանով իսկ ծածկելով բանկային ծառայությունների մոտ 95%-ը, քանի որ այլ ծառայությունները մեծ մասսայականություն չեն վայելում:

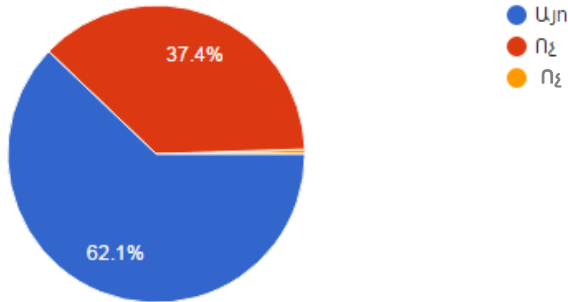


**Գծապատկեր 3. Հատկապես ո՞ր բանկային ծառայություններից եք օգտվում (181 հարցվող)**

Բանկային ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկացվածության շրջանակներում տրվել է հետևյալ հարցը. «Ծանո՞թ եք արդյոք «բանկային ժամանակակից ծառայություններ» տերմինին»: Հարցման արդյունքներից պարզ է դարձել, որ հարցվողների միայն 62.1%-ն է տեղյակ, իսկ մոտ 38%-ն անգամ պատկերացում չունի դրա մասին: Այսինքն՝ տեղեկատվությունը վերջին հասցեատերերին հասցնելու լուրջ բացթողում կա, իսկ սա փաստում է նաև ֆինանսական գրագիտությանն առնչվող<sup>1</sup> խնդիրների մասին: Աշխարհում առկա են հետազոտական կենտրոններ, որոնք ուսումնասիրություններ են կատարում ֆինանսական գրագիտության վերաբերյալ, որն, իհարկե, միայն բանկային հատվածով չի սահմանափակվում: Իսկ OECD-ի կողմից ներ-

<sup>1</sup> Տե՛ս <http://www.investopedia.com/terms/f/financial-literacy.asp>

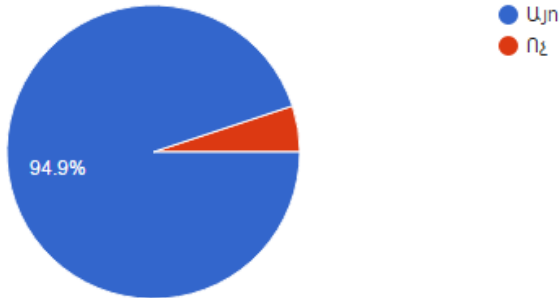
կայացվում են նաև ֆինանսական կրթվածության և գրագիտության չափման ցուցանիշները<sup>2</sup>: Օրինակ՝ աշխարհում ֆինանսական գրագիտության կամ բնակչության մեջ այդ ոլորտին վերաբերող գրագետների տեսակարար կշռով Հայաստանն այնքան էլ լավ դիրքեր չի զբաղեցնում, քանի որ ընդամենը 18% բնակչությունն է ֆինանսական առումով գրագետ, իսկ, օրինակ՝ Իսրայելում՝ 67%-ը<sup>3</sup>: Այս հանգամանքը կարող է լուրջ վնաս հասցնել ՀՀ-ում բանկային նորամուծական ծառայությունների մշակման գործընթացին, այսինքն՝ հասարակությունը կրթվածության որակի չափանիշներից ելնելով է պահանջներ ներկայացնում առավել կատարելագործված ծառայություններ ունենալու համար, սակայն, փաստորեն, բանկերը ծառայությունների նոր տեսակներ առաջարկելու պահանջ ներքևից՝ սպառողից դժվար թե ստանան՝ բացառությամբ որոշ դեպքերի: Իսկ դա, իր հերթին, կարող է բացասական ազդեցություն ունենալ բանկերի զարգացման և միջազգային բանկային ծառայությունների համակարգին միասնականալու տեսանկյունից:



**Գծապատկեր 4. Ծանոթ եք արդյոք «բանկային ծամանակակից ծառայություններ» տերմինին (198 հարցվող)**

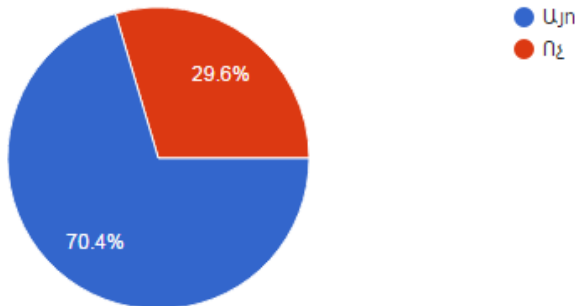
Հաջորդ հարցով փորձել ենք հասկանալ, թե հարցվողները տեղյա՞կ են բանկոմատների միջոցով կատարվող ծառայություններից: Դրական պատասխան է տվել մոտ 95%-ը: Այստեղ, իհարկե, կասկածի տակ չընելով հարցման արդյունքները, կարելի է նաև ճշգրտող հարցեր տալ: Օրինակ՝ կարո՞ղ է բանկոմատից օգտվողը ստանալ տեղեկատվություն իր կուտակային հաշվեհամարին կատարված փոխանցումների կամ մնացորդային գումարի վերաբերյալ և այլն: Գործնական հարթությունում հենց բանկոմատի մոտ, օգտվելով ծառայություններից, արդյո՞ք բոլոր դրական պատասխան տվածներին կհաջողվեր կատարել վճարումներ բանկոմատի միջոցով: Այսինքն՝ ամենայն հավանականությամբ, մի քանի ծառայություններից օգտվելու փաստը դիտարկվել է որպես բանկոմատների միջոցով կատարվող բոլոր ծառայությունների մասին տեղեկացվածության հանգամանք:

<sup>2</sup> St u 2015 OECD/INFE toolkit for measuring financial literacy and financial inclusion. <http://www.oecd.org/finance/financial-education/measuringfinancialliteracy.htm>  
<sup>3</sup> St u [http://gflec.org/wp-content/uploads/2015/11/Finlit\\_paper\\_16\\_F2\\_singles.pdf](http://gflec.org/wp-content/uploads/2015/11/Finlit_paper_16_F2_singles.pdf)  
<https://www.spglobal.com/corporate-responsibility/global-financial-literacy-survey>



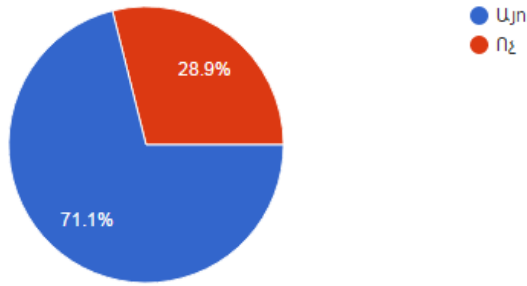
**Գծապատկեր 5. Տեղա՞յ էք բանկոմատների միջոցով կատարվող ծառայություններից (197 հարցվող)**

Մեր հաջորդ հարցից պարզ է դառնում, որ Երևանում բանկային անկանխիկ վճարումներ կատարողների տեսակարար կշիռը հասնում է մոտ 70%-ի: Այս փաստը, իհարկե, առնչվում է նաև հաճախականությանը, քանի որ ճշգրտող հարցի միջոցով կարելի էր որոշել, թե որքան է անկանխիկ գործարքների աճի հնարավորությունը: Իրականում անկանխիկ գործարքներին վստահելու խնդիրը դեռևս առկա է, ուստի դրա լուծման ուղղությամբ անհրաժեշտ է լուրջ աշխատանք տանել:



**Գծապատկեր 6. Կատարե՞լ էք բանկային անկանխիկ վճարումներ (196 հարցվող)**

Հարցման արդյունքների պատկերը գրեթե նույնն է, ինչ բանկի կողմից մատուցվող օնլայն ծառայություններին վերաբերող հարցի պարագայում է: Իհարկե, վերջին դեպքում հնարավոր է դրանցից օգտվել օրվա ցանկացած ժամի, ինչպես նաև առանց բանկ հասնելու կամ, ինչպես ընդունված է ասել՝ առանց «կոշիկների մաշվածության» ծախսերի: Շատերի համար նախընտրելի է օնլայն տարբերակը, քանի որ խնայում է ժամանակը, ինչպես նաև հնարավորություն է տալիս խուսափելու հերթերի անհարմարություններից: Իսկ հաշվի առնելով առանձին գործարարների կողմից իրենց բիզնեսն արդյունավետ կազմակերպելու հանգամանքը՝ այս մեխանիզմը պարզապես լայն հնարավորությունների դաշտ է բացում:

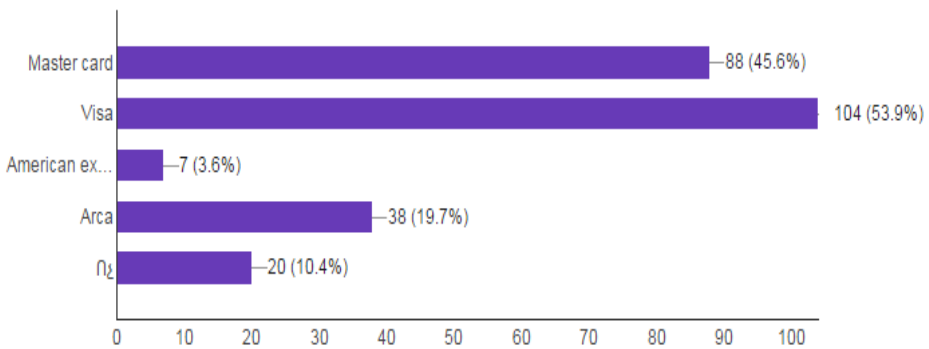


**Գծապատկեր 7. Երբևէ հետաքրքրվե՞լ եք բանկի կողմից մատուցվող օնլայն ծառայություններով (197 հարցվող)**

Իհարկե, մենք փորձել ենք բացահայտել հետաքրքրվողների տեսակարար կշիռը, սակայն հետաքրքրվածությունից բացի, կարևոր է նաև դրանցից օգտվողների թվի ճշտումը: Ամենայն հավանականությամբ, ծառայությունից օգտվելու հարմարավետությունը հետաքրքրվողներին կդարձնի առցանց ծառայություններից օգտվողներ:

«Ունե՞ք արդյոք այլաստիկ քարտ» հարցից ակնհայտ է դառնում, որ շատերն ունեն մեկից ավելի քարտեր, քանի որ 193 հարցվողներից քարտ չունեին միայն 10.4%-ը, իսկ մոտ 90%-ն ունեն մեկից ավելի: Գերակշռում են հիմնականում Master և Visa քարտերը, համապատասխանաբար՝ 45.6% և 53.9%, իսկ Arca քարտ ունի մոտ 19.7%-ը, և քանի որ հանրագումարը, տեսակարար կշիռների առումով, գերազանցում է 100%-ը, ուրեմն կան մարդիկ, ովքեր ունեն մեկից ավելի քարտեր: Նշենք նաև, որ չնչին տեսակարար կշիռ են կազմել American Expres քարտերը՝ 3.6%:

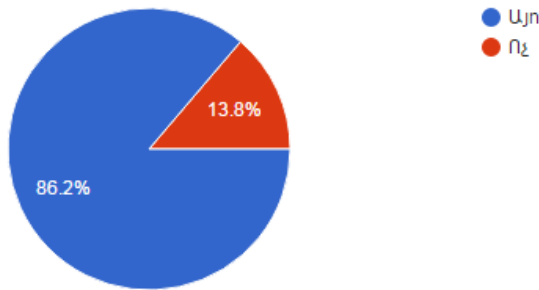
Աշխարհում այժմ փորձում են մշակել քարտերի նույնականացման մեխանիզմներ՝ աշխատելով ստեղծել նաև այնպիսի քարտեր, որոնք մեկ չիպի վրա կկենտրոնացնեն առանձին բանկային քարտերի տեղեկատվությունը:



**Գծապատկեր 8. Ունե՞ք արդյոք այլաստիկ քարտ (193 հարցվող)**

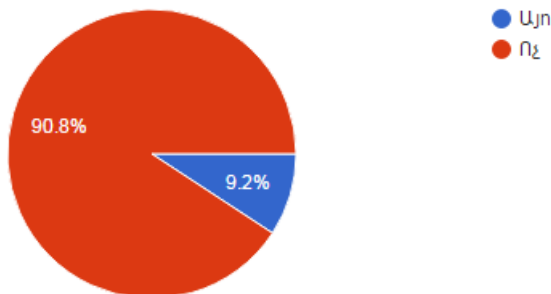
Սրանք, իհարկե, հեռանկարային զարգացումներ են, որոնց հետ կապված մի շարք հարցեր կան՝ սկսած բանկոմատների պահումներից, մինչև բանկոմատային ցանցերի նույնականացումը և այլն: Սակայն հարմարավետության ստեղծման, ինչպես նաև բազմաթիվ քարտեր չունենալու, բոլորի կողերը հիշելու տեսանկյունից այս նախաձեռնությունը կարող է բավական օգտակար լինել սպառողի համար:

Հաջորդ հարցը հետաքրքիր է այնքանով, որքանով որ պատկերացում է տալիս բանկային ծառայություններից օգտվողի՝ սեփական միջոցների օգտագործման նկատմամբ ուշադրության վերաբերյալ: Հարցման արդյունքներից պարզ է դառնում, որ բանկոմատից օգտվողների մոտ 14%-ը չի էլ ճշտում՝ արդյո՞ք պահվեց որոշակի գումար, թե ոչ: Դա նշանակում է՝ կամ նախօրոք գիտեն, թե պահումներն ինչքան են կազմելու, կամ բացակայում են, կամ դա նրանց չի հետաքրքրում, քանի որ չնչին գումար է կազմում և այլն: Ինչ վերաբերում է մյուս խմբին, որ ուշադիր հետևում է պահվող գումարների չափին, ապա, ամենայն հավանականությամբ, վերջինի ներկայացուցիչները կընտրեն այնպիսի բանկեր, քարտեր կամ ծառայություններ, որոնց դեպքում պահումները կբացակայեն կամ նվազագույնը կլինեն:



**Գծապատկեր 9.** *Երբևէ հետաքրքրվե՞լ եք բանկոմատից օգտվելու պարագայում ինչքան գումար կզանձվի (196 հարցվող)*

Մեր հաջորդ հարցով փորձել ենք պարզել՝ արդյո՞ք բանկի հաճախորդը փորձել է փոխել սպասարկող բանկը սահմանափակ օնլայն ծառայությունների պատճառով: Հարցման արդյունքները ցույց են տվել, որ բանկը փոխած մարդկանց տեսակարար կշիռը չի գերազանցում հարցվողների 9.2%-ը:



**Գծապատկեր 10 .** *Երբևէ փոխե՞լ եք Ձեզ սպասարկող բանկը սահմանափակ օնլայն ծառայությունների պատճառով (195 հարցվող)*

Փաստորեն, կարելի է եզրակացնել, որ բանկերը հիմնականում կարողանում են բավարարել օնլայն ծառայություններից օգտվողների պահանջները, իսկ դա արդեն դրական է:

Իհարկե, բանկային ծառայությունների ուսումնասիրության դաշտն այս հարցման միջոցով ամբողջությամբ բացահայտելը դժվար է, սակայն, հիմնական միտումներից, հարցման առանձին արդյունքներից ելնելով, պատկերը բավական հետաքրքիր է: Հարկավոր է մտածել զուտ բանկային համա-

կարգի զարգացման, ինչպես նաև ծառայությունների ընդլայնման տեսանկյունից այս դաշտի հնարավորությունները մեծացնելու մասին: Սակայն մոտ 32% աղքատություն, ցածր ֆինանսական գրագիտություն ունեցող երկրի բանկային համակարգի զարգացման հնարավորությունները սահմանափակվում են օբյեկտիվ գործոններով, ինչպես նաև փոքր շուկայի հետ կապված խնդիրներով: Հետևաբար՝ անհրաժեշտ է հաճախորդների բազան ավելացնելու նպատակով լուրջ աշխատանք տանել, որի արդյունքում բանկային համակարգում մատուցվող ծառայությունների ոլորտում կարող են զարգացման և կատարելագործման, ինչպես նաև նորամուծական բանկային ծառայությունների մատուցման նոր հորիզոններ բացվել:

### Օգտագործված գրականություն

1. <http://www.investopedia.com/terms/f/financial-literacy.asp>
2. 2015 OECD/INFE toolkit for measuring financial literacy and financial inclusion.
3. <http://www.oecd.org/finance/financial-education/measuringfinancialliteracy.htm>
4. [http://gflec.org/wp-content/uploads/2015/11/Finlit\\_paper\\_16\\_F2\\_singles.pdf](http://gflec.org/wp-content/uploads/2015/11/Finlit_paper_16_F2_singles.pdf)
5. <https://www.spglobal.com/corporate-responsibility/global-financial-literacy-survey>
6. <http://socioline.ru/rv.php>



**АШОТ КИРАКОСЯН***Соискатель АГЭУ*

*Вопросы информированности и удовлетворенности банковскими услугами в РА.*– Тенденции и проблемы, связанные с развитием банковской системы РА, необходимо исследовать не только с помощью теоретических вопросов, но и с помощью социологических опросов, пытаясь выявить перспективы и потенциал их развития.

Продуктивные и инновационные решения вышеуказанных проблем должны быть найдены путем роста финансовой грамотности населения, а также использованием таких инновационных услуг, которые максимально удовлетворяют людей, пользующихся банковскими услугами (а также онлайн-услугами).

**Ключевые слова:** *банковская система, онлайн-услуги, пластиковые карты, кредит, депозит, трансфер, банкомат, безналичные переводы.*

JEL: G14, G20, G21, G28, G29

**ASHOT KIRAKOSYAN***Researcher at ASUE*

*Issues of Awareness and Satisfaction of Banking Services in the RA.*– The tendency and problems connected with the development of the RA banking system must be explored not only using theoretical inquiries but also sociological surveys trying to reveal their development perspectives and potency.

The fact is that productive and innovative solutions must be found for the above mentioned problems: raising the level of financial literacy of the population, as well as using such innovative services which will maximize the satisfaction of people using banking services (as well as online services).

**Key words:** *banking system, online services, plastic cards, credit, deposit, transfer, automated teller machine (ATM), cashless transfers.*

JEL: G14, G20, G21, G28, G29