

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ձևավորած 2011 թվականի առաջին եռամսյակի, այդ թվում՝ մարտ ամսվա նախադեպի ամփոփում

Հաշտարարի գրասենյակը 2011 թվականի առաջին եռամսյակի ընթացքում ստացել է ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող ընդհանուր քանակությամբ 213 բողոք: Քաղաքացիների՝ ֆինանսական կազմակերպություններին չվերաբերող զանգերն ու այցելությունները Հաշտարարի գրասենյակ բազմաթիվ են եղել: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 213 բողոքներից 60-ը, համաձայն օրենքի, ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից (հաճախորդների մի մասը իրավաբանական անձինք են, մյուսների բողոքները կապված են մինչ Հաշտարարի մասին օրենքն ուժի մեջ մտնելը տեղի ունեցած իրադարձությունների հետ, որոշ պահանջների վերաբերյալ արդեն իսկ առկա է դատարանի որոշում կամ գործը գտնվում է դատարանի վարույթում, մնացած դեպքերում բողոքները կրում են ընդհանուր բնույթ և, ըստ էության, չեն պարունակում գույքային պահանջ): Հաշտարարի քննությանը ենթակա 153 բողոքներից 34-ն առաջին եռամսյակում ստացվել են գրավոր տեսքով:

2011թ.-ի առաջին եռամսյակում ներկայացված ընդհանուր բողոքների քանակ (հաստ)	230
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին	213
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	60
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից՝	153
2.1. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից, սակայն Հաճախորդը նախապես չի դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը	115
2.2. Բավարարվել են Կազմակերպության կողմից՝ Հաճախորդի ներկայացրած բողոք-պահանջի հիման վրա (որն օգնել են լրացնել Գրասենյակի աշխատակիցները)	4
2.3. Նախնական ուսումնասիրությունից հետո Հաճախորդին խորհուրդ է տրվել պահանջը չհանձնել քննության, քանի որ բացակայում էր Հաճախորդի՝ որպես սպառողի, շահերի ոտնահարման փաստը	0
2.4. Ընդունվել են քննության գրավոր պահանջի ներկայացմամբ, ուղղված են՝	34
2.4. 1. Բանկերի դեմ, կապված են՝	15
• վարկային գործարքների հետ	1
• ավանդային գործարքների հետ	1

• վճարահաշվարկային գործարքների հետ	11
• այլ	2
2.4. 2. Ապահովագրական ընկերությունների դեմ, կապված են՝	14
• S/Մ ապահովագրության հետ	4
• բժշկական (առողջության) ապահովագրության հետ	6
• տուրիստական (ճանապարհորդության) ապահովագրության հետ	1
• դժբախտ պատահարի ապահովագրության հետ	1
• ԱՊՊԱ-ի հետ	2
2.4. 3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	0
2.4. 4. Գրավատների դեմ	5
2.4. 5. Դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ	0

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝	34
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	4
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	0
Պահանջը բավարարվել է	0
Պահանջը մերժվել է	1
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	0
Պահանջի քննությունը մերժվել է	0
Պահանջի քննությունն ընթացքում է	29

Բավարարման և/կամ մասնակի բավարարման որոշումների արդյունքներ (հատ դեպք)՝	
Արդեն հատուցվել է	4
Հատուցման ընթացքում է	0
Հաճախորդը չի համաձայնվել Հաշտարարի որոշման հետ	0

Ի օգուտ Հաճախորդի կայացված որոշումների արդյունքներ՝	
1. Փաստացի հատուցվող գումար (ՀՀ դրամ)՝	187350

1.1. Բավարարման և/կամ մասնակի բավարարման որոշման հիման վրա տրվող հատուցումներ	0
1.2. Հաշտեցման արդյունքում տրվող հատուցումներ	187350
1.3. Հաճախորդի ֆինանսական վիճակի բարելավում	0
2. Վերադասակարգման դեպքեր (հատ դեպք)	0

Հաշտարարի գրասենյակը 2011 թվականի մարտ ամսվա ընթացքում ստացել է ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող ընդհանուր քանակությամբ 87 բողոք: Քաղաքացիների՝ ֆինանսական կազմակերպություններին չվերաբերող զանգերն ու այցելությունները Հաշտարարի գրասենյակ բազմաթիվ են եղել: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 87 բողոքներից 28-ը, համաձայն օրենքի, ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից (հաճախորդների մի մասը իրավաբանական անձինք են, մյուսների բողոքները կապված են մինչ Հաշտարարի մասին օրենքն ուժի մեջ մտնելը տեղի ունեցած իրադարձությունների հետ, որոշ պահանջների վերաբերյալ արդեն իսկ առկա է դատարանի որոշում կամ գործը գտնվում է դատարանի վարույթում, մնացած դեպքերում բողոքները կրում են ընդհանուր բնույթ և, ըստ էության, չեն պարունակում գույքային պահանջ): Հաշտարարի քննությանը ենթակա 59 բողոքներից 24-ը մարտ ամսին ստացվել են գրավոր տեսքով:

2011թ.-ի մարտ ամսին ներկայացված ընդհանուր բողոքների քանակ (հատ)	104
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին	87
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	28
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից՝	59
2.1. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից, սակայն Հաճախորդը նախապես չի դիմել ֆինանսական կազմակերպությանը	32
2.2. Բավարարվել են Կազմակերպության կողմից՝ Հաճախորդի ներկայացրած բողոք-պահանջի հիման վրա (որն օգնել են լրացնել Գրասենյակի աշխատակիցները)	3
2.3. Նախնական ուսումնասիրությունից հետո Հաճախորդին խորհուրդ է տրվել պահանջը չհանձնել քննության, քանի որ բացակայում էր Հաճախորդի՝ որպես սպառողի, շահերի ոտնահարման փաստը	0
2.4. Ընդունվել են քննության գրավոր պահանջի ներկայացմամբ, ուղղված են՝	24
2.4. 1. <u>Բանկերի դեմ</u> , կապված են՝	9

• վարկային գործարքների հետ	1
• ավանդային գործարքների հետ	0
• վճարահաշվարկային գործարքների հետ	7
• այլ	1
2.4. 2. Ապահովագրական ընկերությունների դեմ, կապված են՝	11
• S/U ապահովագրության հետ	3
• բժշկական (առողջության) ապահովագրության հետ	5
• տուրիստական (ճանապարհորդության) ապահովագրության հետ	0
• դժբախտ պատահարի ապահովագրության հետ	1
• ԱՊՊԱ-ի հետ	2
2.4. 3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	0
2.4. 4. Գրավատների դեմ	4
2.4. 5. Դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ	0

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝	24
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	3
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	0
Պահանջը բավարարվել է	0
Պահանջը մերժվել է	1
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	0
Պահանջի քննությունը մերժվել է	0
Պահանջի քննությունն ընթացքում է	20

Հաշտարարի գրասենյակ կարելի է դիմել՝ զանգահարելով 58-23-22, 58-23-21 հեռախոսահամարով կամ այցելելով Վազգեն Սարգսյան 26/1, «Էրեբունի Պլազա» բիզնես կենտրոն, 4-րդ հարկ, 411 սենյակ: E-mail: info@fsm.am . Web: www.fsm.am