

Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ձևավորած 2011 թվականի չորրորդ եռամսյակի, այդ թվում՝ դեկտեմբեր ամսվա նախադեպի ամփոփում

Հաշտարարի գրասենյակը 2011 թվականի չորրորդ եռամսյակի ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 227 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 193-ն են: Քաղաքացիների՝ ֆինանսական կազմակերպություններին չվերաբերող զանգերն ու այցելությունները Հաշտարարի գրասենյակ բազմաթիվ են եղել: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 193 բողոքներից 68-ը, համաձայն օրենքի, ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից (հաճախորդների մի մասն 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 բողոքների մի մասի դեպքում հաճախորդները նախապես դիմած չեն եղել ֆինանսական կազմակերպություններին. նման դեպքերում Գրասենյակի աշխատակիցները հաճախորդներին օգնել են գրել բողոք-պահանջներ: Հաշտարարի քննությանը ենթակա բողոքների մի մասն էլ բավարարվում են կազմակերպությունների կողմից՝ բողոք-պահանջների հիման վրա՝ առանց Գրասենյակ պահանջ-դիմում մուտք անելու. լինում են նաև բողոքներ, որոնց նախնական ուսումնասիրությունից հետո Հաճախորդին խորհուրդ է տրվում պահանջը չհանձնել քննության, քանի որ բացակայում է Հաճախորդի՝ որպես սպառողի, շահերի ոտնահարման փաստը: 2011թ.-ի չորրորդ եռամսյակում Հաշտարարի քննությանը ենթակա 125 բողոքներից 53-ն ընդունվել են քննության:

2011թ.-ի չորրորդ եռամսյակում Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ 227 (հատ), որից՝	
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	193
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	68
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից՝	125
2.1. Բավարարվել են Կազմակերպության կողմից՝ Հաճախորդի ներկայացրած բողոք-պահանջի հիման վրա (որն օգնել են լրացնել Գրասենյակի աշխատակիցները)	18
2.2. Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝	53
2.2. 1. <u>Բանկերի դեմ</u> , կապված են՝	21

• վարկային գործարքների հետ	9
• ավանդային գործարքների հետ	4
• վճարահաշվարկային գործարքների հետ	8
• այլ	0
2.2. 2. Ապահովագրական ընկերությունների և Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ, կապված են՝	29
• S/Մ ապահովագրության հետ	4
• բժշկական (առողջության) ապահովագրության հետ	2
• տուրիստական (ճանապարհորդության) ապահովագրության հետ	0
• դժբախտ պատահարի ապահովագրության հետ	0
• գույքի ապահովագրության հետ	2
• ԱՊՊԱ-ի հետ	21
2.2. 3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	1
2.2. 4. Գրավատների դեմ	2
2.2. 5. Դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ	0

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)¹	50
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	16
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	7
Պահանջը բավարարվել է	3
Պահանջը մերժվել է	17
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	7
Պահանջի քննությունը մերժվել է	0

Հաշտարարի գրասենյակը 2011 թվականի դեկտեմբեր ամսվա ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 81 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 62-ն են: Քաղաքացիների՝ ֆինանսական կազմակերպություններին չվերաբերող զանգերն ու այցելությունները Հաշտարարի գրասենյակ բազմաթիվ են եղել: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 62 բողոքներից 24-ը, համաձայն օրենքի,

¹ Հաշվետու ժամանակաշրջանում հանգուցալուծված պահանջ-դիմումների ելքեր

ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից (հաճախորդների մի մասն 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 բողոքների մի մասի դեպքում հաճախորդները նախապես դիմած չեն եղել ֆինանսական կազմակերպություններին. նման դեպքերում Գրասենյակի աշխատակիցները հաճախորդներին օգնել են գրել բողոք-պահանջներ: Հաշտարարի քննությանը ենթակա բողոքների մի մասն էլ բավարարվում են կազմակերպությունների կողմից՝ բողոք-պահանջների հիման վրա՝ առանց Գրասենյակ պահանջ-դիմում մուտք անելու. լինում են նաև բողոքներ, որոնց նախնական ուսումնասիրությունից հետո Հաճախորդին խորհուրդ է տրվում պահանջը չհանձնել քննության, քանի որ բացակայում է Հաճախորդի՝ որպես սպառողի, շահերի ոտնահարման փաստը: Դեկտեմբեր ամսին Հաշտարարի քննությանը ենթակա 38 բողոքներից 16-ն ընդունվել են քննության:

2011թ.-ի դեկտեմբեր ամսին Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), 81 որից՝	
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	62
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	24
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից՝	38
2.1. Բավարարվել են Կազմակերպության կողմից՝ Հաճախորդի ներկայացրած բողոք-պահանջի հիման վրա (որն օգնել են լրացնել Գրասենյակի աշխատակիցները)	5
2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝	16
2.2. 1. <u>Բանկերի դեմ</u> , կապված են՝	2
• վարկային գործարքների հետ	1
• ավանդային գործարքների հետ	1
• վճարահաշվարկային գործարքների հետ	0
• այլ	0
2.2. 2. <u>Ապահովագրական ընկերությունների և Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ</u> , կապված են՝	13
• S/Մ ապահովագրության հետ	1
• բժշկական (առողջության) ապահովագրության հետ	1

• տուրիստական (ճանապարհորդության) ապահովագրության հետ	0
• դժբախտ պատահարի ապահովագրության հետ	0
• գույքի ապահովագրության հետ	1
• ԱՊՊԱ-ի հետ	10
2.2. 3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	0
2.2. 4. Գրավատների դեմ	1
2.2. 5. Դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ	0

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք) ²	28
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	10
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	4
Պահանջը բավարարվել է	1
Պահանջը մերժվել է	10
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	3
Պահանջի քննությունը մերժվել է	0

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

² Հաշվետու ժամանակաշրջանում հանգուցալուծված պահանջ-դիմումների ելքեր