



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ձևավորած 01/01/2012 - 31/03/2012թթ. տվյալների ամփոփում

Հաշտարարի գրասենյակը 01/01/2012 - 31/03/2012թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 281 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 249-ն են: Քաղաքացիների՝ ֆինանսական կազմակերպություններին չվերաբերող զանգերն ու այցելությունները Հաշտարարի գրասենյակ բազմաթիվ են եղել: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 249 բողոքներից 73-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: 01/01/2012 - 31/03/2012թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 176 բողոքներից 47-ն ընդունվել են քննության:

| Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝ | 281 |
|---|-----|
| Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝ | 249 |
| 1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից | 73 |
| 2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից | 176 |
| 2.1 Բավարարվել են Կազմակերպության կողմից՝ Հաճախորդի ներկայացրած բողոք-պահանջի հիման վրա (որն օգնել են լրացնել Գրասենյակի աշխատակիցները) | 7 |
| 2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝ | 47 |
| 2.2. 1. <u>Բանկերի դեմ</u> , կապված են՝ | 16 |
| • վարկային գործարքների հետ | 6 |
| • ավանդային գործարքների հետ | 2 |
| • վճարահաշվարկային գործարքների հետ | 5 |
| • այլ | 3 |
| 2.2. 2. <u>Ապահովագրական ընկերությունների և Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ</u> , կապված են՝ | 29 |

| | |
|---|----|
| • S/U ապահովագրության հետ | 7 |
| • բժշկական (առողջության) ապահովագրության հետ | 2 |
| • տուրիստական (ճանապարհորդության) ապահովագրության հետ | 1 |
| • դժբախտ պատահարի ապահովագրության հետ | 1 |
| • ԱՊՊԱ-ի հետ | 18 |
| 2.2. 3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ | 1 |
| 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)՝ [1] | 34 |
| Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով | 7 |
| Պահանջը մասնակի է բավարարվել | 4 |
| Պահանջը բավարարվել է | 5 |
| Պահանջը մերժվել է | 14 |
| Պահանջի քննությունը դադարեցվել է | 3 |
| Պահանջի քննությունը մերժվել է | 1 |

Հաշտարարի գրասենյակը 01/03/2012 - 31/03/2012թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 103 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 97-ն են: Քաղաքացիների՝ ֆինանսական կազմակերպություններին չվերաբերող զանգերն ու այցելությունները Հաշտարարի գրասենյակ բազմաթիվ են եղել: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 97 բողոքներից 24-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: 01/03/2012 - 31/03/2012թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 73 բողոքներից 26-ն ընդունվել են քննության:

| | |
|---|------------|
| Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝ | 103 |
| Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝ | 97 |
| 1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից | 24 |

| | |
|---|----|
| 2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից | 73 |
| 2.1 Բավարարվել են Կազմակերպության կողմից՝ Հաճախորդի ներկայացրած բողոք-պահանջի հիման վրա (որն օգնել են լրացնել Գրասենյակի աշխատակիցները) | 3 |
| 2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝ | 26 |
| 2.2. 1. <u>Բանկերի դեմ</u> , կապված են՝ | 9 |
| • վարկային գործարքների հետ | 3 |
| • ավանդային գործարքների հետ | 2 |
| • վճարահաշվարկային գործարքների հետ | 2 |
| • այլ | 2 |
| 2.2. 2. <u>Ապահովագրական ընկերությունների և Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ</u> , կապված են՝ | 17 |
| • S/U ապահովագրության հետ | 4 |
| • բժշկական (առողջության) ապահովագրության հետ | 1 |
| • տուրիստական (ճանապարհորդության) ապահովագրության հետ | 1 |
| • դժբախտ պատահարի ապահովագրության հետ | 0 |
| • ԱՊՊԱ-ի հետ | 11 |
| 2.2. 3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ | 0 |
| 2.2. 4. Գրավատների դեմ | 0 |
| 2.2. 5. Դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ | 0 |

| | |
|--|-----------|
| Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [1] | 14 |
| Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով | 2 |
| Պահանջը մասնակի է բավարարվել | 2 |
| Պահանջը բավարարվել է | 2 |
| Պահանջը մերժվել է | 5 |
| Պահանջի քննությունը դադարեցվել է | 2 |
| Պահանջի քննությունը մերժվել է | 1 |

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

1 Հաշվետու ժամանակաշրջանում հանգուցալուծված պահանջ-դիմումների ելքեր