



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ձևավորած 01/01/2016 - 31/03/2016թթ. (ներառյալ՝ 01/03/2016 - 31/03/2016թթ.) տվյալների ամփոփում

Հաշտարարի գրասենյակը 01/01/2016 - 31/03/2016թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 1156 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 955-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 955 բողոքներից 186-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: 01/01/2016 - 31/03/2016թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 769 բողոքներից 409-ն ընդունվել են քննության:

| Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝ | 1156 |
|---|------|
| Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝ | 955 |
| 1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից | 186 |
| 2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից | 769 |
| 2.1 Բավարարվել են Կազմակերպության կողմից՝ Հաճախորդի ներկայացրած բողոք-պահանջի հիման վրա (որն օգնել են լրացնել Գրասենյակի աշխատակիցները) | 49 |
| 2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝ | 409 |
| 2.2. 1. Բանկերի դեմ, կապված են՝ | 53 |
| • վարկային գործարքների հետ | 37 |
| • ավանդային գործարքների հետ | 1 |

| | |
|--|------------|
| • վճարահաշվարկային գործարքների հետ | 11 |
| • այլ | 4 |
| 2.2. 2. Ապահովագրական ընկերությունների դեմ, կապված են՝ | 351 |
| • S/U ապահովագրության հետ | 21 |
| • բժշկական (առողջության) ապահովագրության հետ | 5 |
| • տուրիստական (ճանապարհորդության) ապահովագրության հետ | 8 |
| • դժբախտ պատահարի ապահովագրության հետ | 0 |
| • գույքի ապահովագրության հետ | 2 |
| • ԱՊՊԱ-ի հետ | 315 |
| 2.2. 3. Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ | 3 |
| 2.2. 4. Վարկային կազմակերպությունների դեմ | 1 |
| 2.2. 5. Գրավատների դեմ | 1 |
| 2.2. 6. Դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ | 0 |

| | |
|--|------------|
| Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [1] | 335 |
| Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով | 88 |
| Պահանջը մասնակի է բավարարվել | 121 |
| Պահանջը բավարարվել է | 12 |
| Պահանջը մերժվել է | 75 |
| Պահանջի քննությունը դադարեցվել է | 39 |
| Պահանջի քննությունը մերժվել է | 0 |

Հաշտարարի գրասենյակը 01/03/2016 - 31/03/2016թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 442 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 345-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 345 բողոքներից 71-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 ուսնահարման փաստը: 01/03/2016 - 31/03/2016թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 274 բողոքներից 174-ն ընդունվել են քննության:

| | |
|---|------------|
| Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝ | 442 |
| Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝ | 345 |
| 1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից | 71 |
| 2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից | 274 |
| 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՝ | 174 |
| 2.2. 1. <u>Բանկերի դեմ</u> , կապված են՝ | 21 |
| • վարկային գործարքների հետ | 17 |
| • ավանդային գործարքների հետ | 0 |
| • վճարահաշվարկային գործարքների հետ | 2 |
| • այլ | 2 |
| 2.2. 2. <u>Ապահովագրական ընկերությունների դեմ</u> , կապված են՝ | 150 |
| • S/Մ ապահովագրության հետ | 5 |
| • բժշկական (առողջության) ապահովագրության հետ | 3 |
| • տուրիստական (ճանապարհորդության) ապահովագրության հետ | 3 |
| • դժբախտ պատահարի ապահովագրության հետ | 0 |
| • գույքի ապահովագրության հետ | 1 |
| • ԱՊՊԱ-ի հետ | 138 |

| | |
|--|----------|
| 2.2. 3. Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ | 3 |
| 2.2. 4. Վարկային կազմակերպությունների դեմ | 0 |
| 2.2. 5. Գրավատների դեմ | 0 |
| 2.2. 6. Դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ | 0 |

| | |
|--|------------|
| Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [1] | 121 |
| Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով | 29 |
| Պահանջը մասնակի է բավարարվել | 44 |
| Պահանջը բավարարվել է | 4 |
| Պահանջը մերժվել է | 33 |
| Պահանջի քննությունը դադարեցվել է | 11 |
| Պահանջի քննությունը մերժվել է | 0 |

Հաշտարարի գրասենյակ կարելի է դիմել՝ զանգահարելով (374) 60-70-11-11 հեռախոսահամարով կամ այցելելով Մ. Խորենացու փող., 15, «Էլիտ Պլազա» բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ: E-mail: info@fsm.am . Web: www.fsm.am

1 Հաշվետու ժամանակաշրջանում հանգուցալուծված պահանջ-դիմումների ելքեր