



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ձևավորած 01/01/2017 - 31/03/2017թթ. (ներառյալ՝ 01/03/2017 - 31/03/2017թթ.) տվյալների ամփոփում

Հաշտարարի գրասենյակը 01/01/2017 - 31/03/2017թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 1229 բողոք, որից ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 1071-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 1071 բողոքներից 246-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: 01/01/2017 - 31/03/2017թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 825 բողոքներից 471-ն ընդունվել են քննության:

Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝	1229
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	1071
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	246
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից	825
2.1 Բավարարվել են Կազմակերպության կողմից՝ Հաճախորդի ներկայացրած բողոք-պահանջի հիման վրա (որն օգնել են լրացնել Գրասենյակի աշխատակիցները)	22
2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝	471
2.2. 1. Բանկերի դեմ, կապված են՝	54
• Վարկային գործարքների հետ	39

• Ավանդային գործարքների հետ	6
• Վճարահաշվարկային գործարքների հետ	5
• Այլ	4
2.2. 2. Ապահովագրական ընկերությունների և Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ, կապված են՝	410
• Մեքենայի ԿԱՍԿՈ ապահովագրության հետ	6
• Առողջության ապահովագրության հետ	9
• Աջակցության ապահովագրության հետ	4
• Գույքի ապահովագրության հետ	2
• ԱՊՊԱ-ի հետ (ներառյալ Բյուրո)	387
• Կամավոր պատասխանատվության ապահովագրության հետ	2
2.2. 3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	4
2.2. 4. Դրամական փոխանցում իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ	2
2.2.5 «ԱԶՌԱ» վարկային բյուրոյի դեմ	1

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [1]	410
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	153
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	146
Պահանջը բավարարվել է	8
Պահանջը մերժվել է	65
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	38
Պահանջի քննությունը մերժվել է	0

Նախատեսված ժամանակահատվածում (01/03/2017 - 31/03/2017թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 479 բողոք, որից ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 414-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 414 բողոքներից 103-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: 01/03/2017 - 31/03/2017թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 311 բողոքներից 198-ն ընդունվել են քննության:

Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝	479
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	414
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	103
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից	311
2.1 Բավարարվել են Կազմակերպության կողմից՝ Հաճախորդի ներկայացրած բողոք-պահանջի հիման վրա (որն օգնել են լրացնել Գրասենյակի աշխատակիցները)	6
2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝	198
2.2. 1. <u>Բանկերի դեմ</u> , կապված են՝	20
• Վարկային գործարքների հետ	14
• Ավանդային գործարքների հետ	2
• Վճարահաշվարկային գործարքների հետ	2
• Այլ	2
2.2. 2. <u>Ապահովագրական ընկերությունների դեմ</u> , կապված են՝	173
• Մեքենայի ԿԱՄԿՈ ապահովագրության հետ	2
• Առողջության ապահովագրության հետ	5
• Աջակցության ապահովագրության հետ	3
• Գույքի ապահովագրության հետ	2

• ԱՊՊԱ-ի հետ	161
2.2. 3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	2
2.2. 4. Դրամական փոխանցում իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ	2
2.2.5 «ԱՔՌԱ» վարկային բյուրոյի դեմ	1

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [1]	173
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	73
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	57
Պահանջը բավարարվել է	4
Պահանջը մերժվել է	22
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	17
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