



**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ձևավորած 01/04/2018 - 30/06/2018թթ.
(ներառյալ՝ 01/06/2018 - 30/06/2018թթ.) տվյալների ամփոփում**

Հաշտարարի գրասենյակը 01/04/2018 - 30/06/2018թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 1421 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 1298-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 1298 բողոքներից 362-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: 01/04/2018 - 30/06/2018թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 936 բողոքներից 497-ն ընդունվել են քննության:

Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝	1421
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	1298
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	362
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից	936
2.1 Բավարարվել են Կազմակերպության կողմից՝ Հաճախորդի ներկայացրած բողոք-պահանջի հիման վրա (որն օգնել են լրացնել Գրասենյակի աշխատակիցները)	19
2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝	497
2.2. 1. Բանկերի դեմ, կապված են՝	79
• Վարկային գործարքների հետ	54
• Ավանդային գործարքների հետ	10
• Վճարահաշվարկային գործարքների հետ	14
• Այլ	1

2.2. 2. Ապահովագրական ընկերությունների և Ավտոպահովագրողների Բյուրոյի դեմ, կապված են՝	400
• Մեքենայի ԿԱՄԿՈ ապահովագրության հետ	16
• Առողջության ապահովագրության հետ	4
• Աջակցության ապահովագրության հետ	2
• Գույքի ապահովագրության հետ	2
• ԱՊՊԱ-ի հետ (ներառյալ՝ Բյուրո)	376
2.2. 3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	18

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [1]	535
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	138
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	203
Պահանջը բավարարվել է	20
Պահանջը մերժվել է	104
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	68
Պահանջի քննությունը մերժվել է	2

Շաշտարարի գրասենյակը 01/06/2018 - 30/06/2018թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 524 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 488-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 488 բողոքներից 139-ը, համաձայն օրենքի, ենթակա չեն քննության Շաշտարարի կողմից (հաճախորդների մի մասն իրավաբանական անձինք են, մյուսների բողոքները կապված են մինչ Շաշտարարի 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): Շաշտարարի քննությանը ենթակա բողոքների մի մասի դեպքում հաճախորդները նախապես դիմած չեն եղել ֆինանսական կազմակերպություններին. նման դեպքերում Գրասենյակի աշխատակիցները հաճախորդներին օգնել են գրել բողոք-պահանջներ: Շաշտարարի 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: 01/06/2018 - 30/06/2018թթ. Շաշտարարի քննությանը ենթակա 349 բողոքներից 189-ն ընդունվել են քննության:

Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝	524
--	-----

Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	488
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	139
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից	349
2.1 Բավարարվել են Կազմակերպության կողմից՝ Հաճախորդի ներկայացրած բողոք-պահանջի հիման վրա (որն օգնել են լրացնել Գրասենյակի աշխատակիցները)	13
2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝	189
2.2. 1. <u>Բանկերի դեմ</u> , կապված են՝	27
• Վարկային գործարքների հետ	19
• Ավանդային գործարքների հետ	2
• Վճարահաշվարկային գործարքների հետ	5
• Այլ	1
2.2. 2. <u>Ապահովագրական ընկերությունների</u> և <u>Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի դեմ</u> , կապված են՝	156
• Մեքենայի ԿԱՍԿՈ ապահովագրության հետ	5
• Առողջության ապահովագրության հետ	3
• Աջակցության ապահովագրության հետ	1
• Գույքի ապահովագրության հետ	1
• ԱՊՊԱ-ի հետ (ներառյալ՝ Բյուրո)	146
2.2. 4. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	6

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների էլքեր (հատ դեպք)՝ [1]	161
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	44
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	60
Պահանջը բավարարվել է	6
Պահանջը մերժվել է	32
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	17
Պահանջի քննությունը մերժվել է	2

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 էլքեր