



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ձևավորած 01/07/2018 - 30/09/2018թթ. (ներառյալ՝ 01/09/2018 - 30/09/2018թթ.) տվյալների ամփոփում

Հաշտարարի գրասենյակը 01/07/2018 - 30/09/2018թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 1528 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 1454-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 1454 բողոքներից 255-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: 01/07/2018 - 30/09/2018թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 1199 բողոքներից 818-ն ընդունվել են քննության:

Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝	1528
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	1454
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	255
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից	1199
2.1 Բավարարվել են Կազմակերպության կողմից՝ Հաճախորդի ներկայացրած բողոք-պահանջի հիման վրա (որն օգնել են լրացնել Գրասենյակի աշխատակիցները)	9
2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝	818
2.2. 1. Բանկերի դեմ, կապված են՝	200
• Վարկային գործարքների հետ	178
• Ավանդային գործարքների հետ	10

• Վճարահաշվարկային գործարքների հետ	11
• Այլ	1
2.2. 2. Ապահովագրական ընկերությունների դեմ, կապված են՝	589
• Մեքենայի ԿԱՄԿՈ ապահովագրության հետ	14
• Առողջության ապահովագրության հետ	11
• Աջակցության ապահովագրության հետ	4
• Դժբախտ պատահարի ապահովագրության հետ	2
• Գույքի ապահովագրության հետ	3
• Կամավոր պատասխանատվության ապահովագրության հետ	1
• ԱՊՊԱ-ի հետ (ներառյալ Բյուրո)	554
2.2. 3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	29

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [1]	597
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	119
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	234
Պահանջը բավարարվել է	18
Պահանջը մերժվել է	156
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	66
Պահանջի քննությունը մերժվել է	4

Հաշտարարի գրասենյակը 01/09/2018 - 30/09/2018թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 466 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 452-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 452 բողոքներից 64-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: 01/09/2018 - 30/09/2018թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 388 բողոքներից 295-ն ընդունվել են քննության:

Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝	466
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	452
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	64
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից	388
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՝	295
2.2. 1. <u>Բանկերի դեմ</u> , կապված են՝	82
• Վարկային գործարքների հետ	73
• Ավանդային գործարքների հետ	2
• Վճարահաշվարկային գործարքների հետ	7
• Այլ	0
2.2. 2. <u>Ապահովագրական ընկերությունների դեմ</u> , կապված են՝	201
• Մեքենայի ԿԱՄԿՈ ապահովագրության հետ	4
• Առողջության ապահովագրության հետ	2
• Աջակցության ապահովագրության հետ	2
• Դժբախտ պատահարի ապահովագրության հետ	2
• Գույքի ապահովագրության հետ	1
• Կամավոր պատասխանատվության ապահովագրության հետ	1
• ԱՊՊԱ-ի հետ (ներառյալ Բյուրո)	189
2.2. 4. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	12

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [1]	219
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	32
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	92
Պահանջը բավարարվել է	4
Պահանջը մերժվել է	63
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	24
Պահանջի քննությունը մերժվել է	4

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