



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ձևավորած 01/10/2018 - 31/12/2018թթ. (ներառյալ՝ 01/12/2018 - 31/12/2018թթ.) տվյալների ամփոփում

Հաշտարարի գրասենյակը 01/10/2018 - 31/12/2018թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 1848 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 1767-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 1767 բողոքներից 290-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: 01/10/2018 - 31/12/2018թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 1477 բողոքներից 1069-ն ընդունվել են քննության:

Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝	1848
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	1767
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	290
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից	1477
2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝	1069
2.2. 1. <u>Բանկերի դեմ</u> , կապված են՝	311
• Վարկային գործարքների հետ	280
• Ավանդային գործարքների հետ	13
• Վճարահաշվարկային գործարքների հետ	16

• Այլ	2
2.2. 2. Ապահովագրական ընկերությունների և Ավտոսպահովագրողների բյուրոյի դեմ կապված են՝	697
• Մեքենայի ԿԱՄԿՈ ապահովագրության հետ	11
• Առողջության ապահովագրության հետ	14
• Աջակցության ապահովագրության հետ	4
• Դժբախտ պատահարի ապահովագրության հետ	1
• Գույքի ապահովագրության հետ	6
• ԱՊՊԱ-ի հետ	661
2.2. 3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	60
2.2. 4. Դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ	1

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [1]	996
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	134
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	314
Պահանջը բավարարվել է	59
Պահանջը մերժվել է	395
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	90
Պահանջի քննությունը մերժվել է	4

Հաշտարարի գրասենյակը 01/12/2018 - 31/12/2018թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 544 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 522-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 522 բողոքներից 80-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 ոսնահարման փաստը: 01/12/2018 - 31/12/2018թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 442 բողոքներից 308-ն ընդունվել են քննության:

Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝	544
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	522
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	80
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից	445
2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝	308
2.2. 1. <u>Բանկերի դեմ</u> , կապված են՝	66
• Վարկային գործարքների հետ	56
• Ավանդային գործարքների հետ	4
• Վճարահաշվարկային գործարքների հետ	6
2.2. 2. <u>Ապահովագրական ընկերությունների</u> և <u>Ավտոապահովագրողների բյուրոյի դեմ</u> , կապված են՝	230
• Մեքենայի ԿԱՄԿՈ ապահովագրության հետ	5
• Առողջության ապահովագրության հետ	6
• Աջակցության ապահովագրության հետ	2
• Գույքի ապահովագրության հետ	1
• ԱՊՊԱ-ի հետ	216
2.2. 3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	11
2.2. 4. Դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ	1
Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [1]	285

Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	42
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	82
Պահանջը բավարարվել է	11
Պահանջը մերժվել է	127
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	22
Պահանջի քննությունը մերժվել է	1

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