



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ձևավորած 01-01-2019թթ. - 31-03-2019թթ. տվյալների ամփոփում (ներառյալ՝ 01.03.2019թ.-31.03.2019թ.)

Հաշտարարի գրասենյակը 01-01-2019թթ. - 31-03-2019թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 1839 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 1794-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 1794 բողոքներից 169-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: 01-01-2019թթ. - 31-03-2019թթ.. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 1625 բողոքներից 1064-ն ընդունվել են քննության:

Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝	1839
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	1794
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	169
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից	1625
2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝	1064
2.2.1 Ապահովագրական ընկերությունների դեմ, որից՝	724
Մեքենայի ԿԱՄԿՈ ապահովագրություն	14
Աջակցության ապահովագրության հետ	5
Առողջության ապահովագրության հետ	13
Գույքի ապահովագրության հետ	2
ԱՊՊԱ (ներառյալ՝ Բյուրո)	690
2.2.3 Բանկերի դեմ, որից՝	283
Ավանդային գործարքներ	16
Վարկային գործարքներ	254
Վճարահաշվարկային գործարքներ	13
2.2.4 Վարկային կազմակերպությունների դեմ	55
2.2.5 Դրամական փոխանցումներ իրականացնող կազմակերպությունների դեմ	1

2.2.6 Կենտրոնական դեպոզիտարիայի դեմ	1
--------------------------------------------	----------

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների էլքեր (հատ դեպք)՝ [*]	916
Հաշտեցում	200
Մասնակի բավարարում	245
Բավարարում	59
Մերժում	362
Դադարեցում	42
Պահանջի քննության մերժում	8

Հաշտարարի գրասենյակը 01/03/2019թթ. - 31/03/2019թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 691 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 684-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 684 բողոքներից 62-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: 01/03/2019թթ. - 31/03/2019թթ.. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 622 բողոքներից 383-ն ընդունվել են քննության:

Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝	691
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	684
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	62
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից	622
2.1 Բավարարվել են Կազմակերպության կողմից՝ Հաճախորդի ներկայացրած բողոք-պահանջի հիման վրա (որն օգնել են լրացնել Գրասենյակի աշխատակիցները)	4
2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝	383
2.2.1 Ապահովագրական ընկերությունների դեմ, որից՝	277
ԿԱՄԿՈ ապահովագրության հետ	8
Աջակցության ապահովագրության հետ	3
Առողջության ապահովագրության հետ	6
Գույքի ապահովագրության հետ	1
ԱՊՊԱ (ներառյալ՝ Բյուրո)	259
2.2.3 Բանկերի դեմ, որից՝	85
Ավանդային գործարքներ	4
Վարկային գործարքներ	78
Վճարահաշվարկային գործարքներ	3
2.2.4 Վարկային կազմակերպությունների դեմ	19
2.2.5 Դրամական փոխանցումներ իրականացնող կազմակերպությունների դեմ	1

2.2.6 Կենտրոնական դեպոզիտարիայի դեմ	1
--------------------------------------------	----------

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [*]	351
Հաշտեցում	78
Մասնակի բավարարում	85
Բավարարում	31
Մերժում	135
Դադարեցում	20
Պահանջի քննության մերժում	2

*Հաշվետու ժամանակաշրջանում հանգուցալուծված պահանջ-դիմումների ելքեր
Հաշտարարի գրասենյակ կարելի է դիմել՝ զանգահարելով (374) 60-70-11-11 հեռախոսահամարով կամ այցելելով
E-mail: info@fsm.am . Web: www.fsm.am