



**Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ձևավորած 01/10/2019 - 31/12/2019թթ. (ներառյալ՝ 01/12/2019 - 31/12/2019թթ.) տվյալների ամփոփում**

Հաշտարարի գրասենյակը 01/10/2019 - 31/12/2019թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 3,377 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 3,239-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 3,239 բողոքներից 398-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 ունահարման փաստը:

01/10/2019 - 31/12/2019թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 2,841 բողոքներից 1,690-ն ընդունվել են քննության:

<b>Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝</b>	<b>3,377</b>
<b>Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝</b>	<b>3,239</b>
<b>1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից</b>	<b>398</b>
<b>2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից</b>	<b>2,841</b>
<b>2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝</b>	<b>1,690</b>
<b>2.2.1. Բանկերի դեմ, կապված են՝</b>	<b>787</b>
• Վարկային գործարքների հետ	536
• Ավանդային գործարքների հետ	229
• Վճարահաշվարկային գործարքների հետ	19

• Այլ	3
<b>2.2.2. Ապահովագրական ընկերությունների դեմ, կապված են՝</b>	<b>725</b>
• Մեքենայի ԿԱՄԿՈ ապահովագրության հետ	11
• Առողջության ապահովագրության հետ	15
• Աջակցության ապահովագրության հետ	3
• Դժբախտ պատահարի ապահովագրության հետ	3
• Գույքի ապահովագրության հետ	6
• ԱՊՊԱ-ի հետ (ներառյալ՝ Բյուրո)	687
<b>2.2.3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ</b>	<b>177</b>
<b>2.2.4. Դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ</b>	<b>1</b>

<b>Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [1]</b>	<b>1,509</b>
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	684
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	171
Պահանջը բավարարվել է	92
Պահանջը մերժվել է	453
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	103
Պահանջի քննությունը մերժվել է	6

Հաշտարարի գրասենյակը 01/12/2019 - 31/12/2019թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 981 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 955-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 955 բողոքներից 65ը, 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 ոստահարման փաստը: 01/12/2019 - 31/12/2019թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 890 բողոքներից 527-ն ընդունվել են քննության:

<b>Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝</b>	<b>981</b>
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	955
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	65
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից	890
2.2 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝	527
2.2.1. Բանկերի դեմ, կապված են՝	236
• Վարկային գործարքների հետ	154
• Ավանդային գործարքների հետ	75
• Վճարահաշվարկային գործարքների հետ	7
2.2. 2. Ապահովագրական ընկերությունների դեմ, կապված են՝	237
• Մեքենայի ԿԱՄԿՈ ապահովագրության հետ	3
• Առողջության ապահովագրության հետ	4
• Գույքի ապահովագրության հետ	2
• ԱՊՊԱ-ի հետ	228
2.2. 3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	53
2.2. 4. Դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ	1
<b>Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [1]</b>	<b>558</b>
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	249
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	70

<b>Պահանջը բավարարվել է</b>	<b>30</b>
<b>Պահանջը մերժվել է</b>	<b>157</b>
<b>Պահանջի քննությունը դադարեցվել է</b>	<b>47</b>
<b>Պահանջի քննությունը մերժվել է</b>	<b>5</b>

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