



Ֆինանսական համակարգի հաշտարարի կողմից ձևավորած 01/01/2020 - 31/03/2020թթ. (ներառյալ՝ 01/03/2020 - 31/03/2020թթ.) տվյալների ամփոփում

Հաշտարարի գրասենյակը 01/01/2020 - 31/03/2020թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 3,165 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 3,093-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 3,093 բողոքներից 280-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:

01/01/2020 - 31/03/2020թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 2,813 բողոքներից 1,712-ն ընդունվել են քննության:

Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝	3,165
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	3,093
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	280
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից	2,813
2.1 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝	1,712
2.1. 1. Բանկերի դեմ, կապված են՝	827
• Վարկային գործարքների հետ	374
• Սվանդային գործարքների հետ	441
• Վճարահաշվարկային գործարքների հետ	7

• Այլ	5
2.1. 2. Ապահովագրական ընկերությունների և Ավտոապահովագրողների Բյուրոյի դեմ, կապված են՝	749
• Մեքենայի ԿԱՄԿՈ ապահովագրության հետ	6
• Առողջության ապահովագրության հետ	11
• Աջակցության ապահովագրության հետ	1
• Դժբախտ պատահարի ապահովագրության հետ	1
• Գույքի ապահովագրության հետ	2
• ԱՊՊԱ-ի հետ	728
2.2. 4. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	133
2.2. 5. Դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ	2
2.2.6. Գրավատների դեմ	1

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [1]	1,595
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	585
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	173
Պահանջը բավարարվել է	65
Պահանջը մերժվել է	490
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	258
Պահանջի քննությունը մերժվել է	24

Հաշտարարի գրասենյակը 01/03/2020 - 31/03/2020թթ. ընթացքում ստացել է ընդհանուր քանակությամբ 1,168 բողոք, որից՝ ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող բողոքները 1,142-ն են: Ֆինանսական կազմակերպություններին վերաբերող 1,142 բողոքներից 122-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:

01/03/2020 - 31/03/2020թթ. Հաշտարարի քննությանը ենթակա 1,020 բողոքներից 601-ն ընդունվել են քննության:

Գրասենյակ ներկայացրած բողոքների քանակ (հատ), որից՝	1,168
Վերաբերում են ֆինանսական համակարգին՝	1,142
1. Ենթակա չեն քննության Հաշտարարի կողմից	122
2. Ենթակա են քննության Հաշտարարի կողմից	1,020
2.1 Ընդունվել են քննության, ուղղված են՝	601
2.1. 1. <u>Բանկերի դեմ</u> , կապված են՝	306
• Վարկային գործարքների հետ	162
• Ավանդային գործարքների հետ	140
• Վճարահաշվարկային գործարքների հետ	2
• Այլ	2
2.1. 2. <u>Ապահովագրական ընկերությունների դեմ</u> , կապված են՝	220
• Մեքենայի ԿԱՄԿՈ ապահովագրության հետ	1
• Առողջության ապահովագրության հետ	1
• Դժբախտ պատահարներից ապահովագրության հետ	1
• ԱՊՊԱ-ի հետ (ներառյալ՝ Բյուրո)	216
• Այլ	1
2.1. 3. Վարկային կազմակերպությունների դեմ	74
2.1. 4. Դրամական փոխանցումներ իրականացնող վճարահաշվարկային կազմակերպությունների դեմ	1

Գրավոր պահանջի ներկայացմամբ քննության ընդունված բողոքների ելքեր (հատ դեպք)՝ [1]	654
Պահանջը բավարարվել է հաշտեցման միջոցով	270
Պահանջը մասնակի է բավարարվել	72
Պահանջը բավարարվել է	34
Պահանջը մերժվել է	174
Պահանջի քննությունը դադարեցվել է	88
Պահանջի քննությունը մերժվել է	16

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 հանգուցարուծված պահանջ-դիմումների ելքեր