



Итоги деятельности Примирителя финансовой системы за 01/10/2010 - 31/12/2010 гг.. (включая период с 01/12/2010 по 31/12/2010)

За период с 01/10/2010 г. по 31/12/2010 г. в Офис примирителя поступило 165 жалоб направлены против финансовых организаций. Из указанных 165 жалоб 35 не подлежали рассмотрению со стороны Примирителя согласно закону (часть клиентов является юридическими лицами, жалобы других связаны с событиями, произошедшими до вступления закона о Примирителе в силу, по делам относительно некоторых требований уже имеются судебные решения, или же дела находятся в процессе судебного производства, в остальных случаях жалобы носят общий характер и, по сути, не содержат имущественного требования).

Среди жалоб, подлежащих рассмотрению Примирителем, были такие, по которым клиенты заранее не обращались к финансовой организации. В этих случаях работники офиса помогли им изложить свои претензии. Часть жалоб, подлежащих рассмотрению Примирителем, была удовлетворена со стороны организаций на основании представленной клиентом жалобы-требования, без представления в Офис этих жалоб. Были и такие случаи, когда после предварительного изучения жалобы, клиенту был дан совет о нецелесообразности представления в Офис жалобы-требования за отсутствием факта нарушения прав клиента, как потребителя.

За период с 01/10/2010 г. по 31/12/2010 г. Офис примирителя принял к рассмотрению 50 жалоб из 130 представленных.

Относятся финансовой системе:	165
1 Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	35
2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	130
2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)	4
2. Приняты к рассмотрению: направлены против:	50
<u>Банков</u>	11
<u>Страховых компаний</u>	6
Кредитных организаций	2
Ломбардов	31

За период с 01/12/2010 по 31/12/2010 Офис примирителя принял к рассмотрению 13 жалоб из 35 представленных.

Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых	46
Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	35
Приняты к рассмотрению: направлены против:	13
<u>Банков</u>	5
<u>Страховых компаний</u>	2
Ломбардов	6

В Офис примирителя можно обратиться, позвонив по телефону (374) 60-70-11-11, или посетив по адресу ул. М. Хоренацц, 15, бизнес-центр Элит Плаза, 7-й этаж.

E-mail: info@fsm.am .

Web: www.fsm.am