



## Итоги деятельности Примирителя финансовой системы за 01/01/2010 - 31/03/2010 гг.. (включая период с 01/03/2016 по 31/03/2016)

За период с 01/01/2010 г. по 31/01/2010 г. в Офис примирителя поступило в целом 185 жалоб, из которых 1060 были направлены против финансовых организаций. Из указанных 1060 жалоб 62 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 01/01/2010 г. по 31/01/2010 г. Офис примирителя принял к рассмотрению 26 жалоб.

<b>Относятся финансовой системе:</b>	185
<b>1 Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя</b>	62
<b>2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя</b>	123
<b>2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)</b>	25
<b>2. Приняты к рассмотрению:</b>	26
<b>направлены против:</b>	
<b>2.2. 1. Банков</b>	18
<b>2.2. 2. . Страховых компаний</b>	2
<b>2.2. 3. . Кредитных организаций</b>	2
<b>2.2. 5. Ломбардов</b>	4

За период с 01/03/2010 г. по 31/03/2010 г. Офис примирителя принял к рассмотрению 9 жалоб из 43 представленных.

<b>Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых</b>	<b>43</b>
<b>Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя</b>	<b>35</b>
<b>Приняты к рассмотрению: направлены против:</b>	<b>9</b>
<b><u>Банков</u></b>	<b>7</b>
<b><u>Страховых компаний</u></b>	<b>1</b>
<b>Ломбардов</b>	<b>1</b>

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

E-mail: [info@fsm.am](mailto:info@fsm.am) .

Web: [www.fsm.am](http://www.fsm.am)