

Обобщение прецедентов, составленных Примирителем финансовой системы в первом квартале 2011 года, в том числе в марте

В течение первого квартала 2011 года в Офис примирителя поступило 213 жалоб относительно финансовых организаций. Многочисленными были также телефонные звонки и посещения граждан по делам, не имеющим отношение к финансовым организациям. 60 жалоб из 213-ти, относящихся к финансовым организациям, не подлежали рассмотрению со стороны Примирителя согласно закону (некоторые посетители являются юридическими лицами, жалобы остальных относятся к событиям, которые произошли до вступления закона о примирителе в силу, по некоторым требованиям уже имеются вынесенные судом решения либо они находятся в процессе судебного производства, в остальных случаях жалобы носят общий характер и, по сути, не содержат имущественного требования). Из подлежащих рассмотрению со стороны Примирителя 153 жалоб 34 жалобы были представлены в первом квартале в письменном виде.

Общее число жалоб, представленных в первом квартале 2011 года (кол-во):	230
Относящиеся к финансовой системе	213
1. Не подлежащие рассмотрению со стороны Примирителя	60
2. Подлежащие рассмотрению со стороны Примирителя:	153
2.1. Подлежащие рассмотрению со стороны Примирителя, однако, Клиент предварительно не обратился к финансовой организации	115
2.2. Удовлетворенные со стороны Организации на основании представленной Клиентом жалобы-требования (составить которую помогли работники Офиса)	4
2.3. После предварительного изучения Клиенту было предложено не сдавать требование на рассмотрение за отсутствием факта нарушения интересов Клиента как потребителя	0
2.4. Приняты на рассмотрение с представлением письменного требования, выдвинутого против:	34
2.4. 1. <u>Банков</u> , по поводу:	15
• сделок по кредитам	1
• сделок по вкладам	1
• платежно-расчетных сделок	11
• прочее	2
2.4. 2. <u>Страховых компаний</u> , по поводу:	14

• страхования Т/С	4
• страхования здоровья	6
• страхования путешествия	1
• страхования от несчастных случаев	1
• ОСАГО	2
2.4. 3. Кредитных организаций	0
2.4. 4. Ломбардов	5
2.4. 5. Платежно-расчетных организаций, осуществляющих денежные переводы	0

Итоги по принятым к рассмотрению письменным жалобам	34
<i>(кол-во случаев):</i>	
Требование удовлетворено путем примирения	4
Требование удовлетворено частично	0
Требование удовлетворено	0
Требование отклонено	1
Рассмотрение требования прекращено	0
Отказано в рассмотрении требования	0
<i>Требование находится в процессе рассмотрения</i>	29

Результаты решений об удовлетворении и/или частичном удовлетворении (кол-во):	
Уже возмещены	4
В процессе возмещения	0
Клиент не согласился с решением Примирителя	0

Результаты решений, принятых в пользу Клиента	
1. Фактически возмещаемая сумма (драмы РА)	187350
1.1. Возмещение, выплачиваемое на основании решения об удовлетворении и/или частичном удовлетворении	0
1.2. Возмещения, выплачиваемые в результате примирения	187350
1.3. Улучшение финансового состояния Клиента	0
2. Случаи переклассификации (кол-во)	0

В марте 2011 года в Офис примирителя поступило 87 жалоб, относящихся к финансовым организациям. Многочисленными были также телефонные звонки и посещения граждан по делам, не имеющим отношение к финансовым организациям. 28 жалоб из 87-ми, относящихся к финансовым организациям, не подлежали рассмотрению со стороны Примирителя согласно закону (некоторые посетители являются юридическими лицами, жалобы остальных относятся к событиям, которые произошли до вступления закона о примирителе в силу, по некоторым требованиям уже имеются вынесенные судом решения, либо они находятся в процессе судебного производства, в остальных случаях жалобы носят общий характер и, по сути, не содержат имущественного требования). Из подлежащих рассмотрению со стороны Примирителя 59-ти жалоб 24 жалобы были представлены в марте в письменном виде.

Общее число жалоб, представленных в марте 2011 года (кол-во):	104
Относящиеся к финансовой системе	87
1. Не подлежащие рассмотрению со стороны Примирителя	28
2. Подлежащие рассмотрению со стороны Примирителя:	59
2.1. Подлежащие рассмотрению со стороны Примирителя, однако, Клиент предварительно не обратился к финансовой организации	32
2.2. Удовлетворенные со стороны Организации на основании представленной Клиентом жалобы-требования (составить которую помогли работники Офиса)	3
2.3. После предварительного изучения Клиенту было предложено не сдавать требование на рассмотрение за отсутствием факта нарушения интересов Клиента как потребителя	0
2.4. Приняты на рассмотрение с представлением письменного требования, выдвинутого против:	24
2.4. 1. <u>Банков</u>, по поводу:	9
• сделок по кредитам	1
• сделок по вкладам	0
• платежно-расчетных сделок	7
• прочее	1
2.4. 2. <u>Страховых компаний</u>, по поводу:	11
• страхования Т/С	3
• страхования здоровья	5

• страхования путешествий	0
• страхования от несчастных случаев	1
• ОСАГО	2
2.4. 3. Кредитных организаций	0
2.4. 4. Ломбардов	4
2.4. 5. Платежно-расчетных организаций, осуществляющих денежные переводы	0

Итоги по принятым к рассмотрению письменным жалобам	24
(кол-во случаев):	
Требование удовлетворено путем примирения	3
Требование удовлетворено частично	0
Требование удовлетворено	0
Требование отклонено	1
Рассмотрение требования прекращено	0
Отказано в рассмотрении требования	0
<i>Требование находится в процессе рассмотрения</i>	20

В Офис примирителя можно обратиться, позвонив по телефонам: 58-23-22, 58-23-21, или посетив по адресу: ул. Вазгена Саркисяна 26/1, бизнес-центр “Эребуни Плаза”, 4-ый этаж, комната 411.

E-mail: info@fsm.am

Web: www.fsm.am