



## Итоги деятельности Примирителя финансовой системы за 01/01/2011 - 31/03/2011 гг.. (включая период с 01/03/2011 по 31/03/2011)

За период с 01/01/2011 г. по 31/03/2011 г. в Офис примирителя поступило 213 жалоб направлены против финансовых организаций. Из указанных 213 жалоб 60 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 01/01/2011 г. по 31/03/2011 г. Офис примирителя принял к рассмотрению 34 жалоб из 153 представленных.

<b>Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых</b>	<b>230</b>
<b>Относятся финансовой системе:</b>	213
<b>1 Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя</b>	60
<b>2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя</b>	153
<b>2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)</b>	4
<b>2. Приняты к рассмотрению: направлены против:</b>	34
<b>2.2. 1. <u>Банков, в отношении:</u></b>	15
• Сделок по кредитам	1
• Сделок по вкладам	1
• Платежно-расчетных операций	11
• Иное	2

<b>2.2. 2. . Страховых компаний, в отношении:</b>	14
• Автострахования КАСКО	4
• Страхования здоровья	6
• Страхования содействия	1
• Страхования от несчастного случая	1
• ОСАГО	2
<b>2.2. 4. . Кредитных организаций</b>	0
<b>2.2. 5. Ломбардов</b>	5
<b>2.2. 6. Платежно-расчетных организаций, осуществляющих денежные переводы</b>	0

<b>Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) [1]</b>	<b>34</b>
Требование удовлетворено путем примирения сторон	4
Требование удовлетворено частично	0
Требование удовлетворено	0
Требование отклонено	1
Рассмотрение требование прекращено	0
Отказано в рассмотрении требования	0
Требование рассматривается	29

За период с 01/03/2011 по 31/03/2011 Офис примирителя принял к рассмотрению 24 жалоб из 59 представленных.

<b>Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых</b>	<b>104</b>
<b>Относятся финансовой системе:</b>	<b>57</b>
1 Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	28
2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	59
2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)	3
2. Приняты к рассмотрению: направлены против:	24
<b>2.2. 1. Банков, в отношении:</b>	<b>9</b>
• Сделок по кредитам	1
• Сделок по вкладам	0
• Платежно-расчетных операций	7

• Иное	1
<b>2.2. 2. . Страховых компаний, в отношении:</b>	11
• Автострахования КАСКО	3
• Страхования здоровья	5
• Страхования содействия	0
• Страхования от несчастного случая	1
• ОСАГО	2
<b>2.2. 4. . Кредитных организаций</b>	0
<b>2.2. 5. Ломбардов</b>	4
<b>2.2. 6. Платежно-расчетных организаций, осуществляющих денежные переводы</b>	0

<b>Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) [1]</b>	<b>24</b>
Требование удовлетворено путем примирения сторон	3
Требование удовлетворено частично	0
Требование удовлетворено	0
Требование отклонено	1
Рассмотрение требования прекращено	0
Отказано в рассмотрении требования	0
Требование рассматривается	20

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)