



Итоги деятельности Примирителя финансовой системы за 01/11/2017 - 30/11/2017 гг.

За период с 01/11/2017 г. по 30/11/2017 г. в Офис примирителя поступило 534 жалоб, из которых 435 жалоб были направлены против финансовых организаций. Из указанных 435 жалобы 134 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 организации 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 01/11/2017 г. по 30/11/2017 г. Офис примирителя принял к рассмотрению 126 жалоб из 301 представленных.

Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых	534
Относятся финансовой системе:	435
1. Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	134
2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	301
2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)	4
2.2 Приняты к рассмотрению: направлены против:	126
2.2. 1. Банков, в отношении:	22
• Сделок по кредитам	12
• Сделок по вкладам	2
• Платежно-расчетных операций	8
2.2. 2. Страховых компаний, в отношении:	101
• Автострахования КАСКО	3
• Страхования здоровья	3
• Страхования содействия	1
• ОСАГО	94
2.2. 3. Кредитных организаций	2

2.2.4. Платежно-расчетных организаций, осуществляющих денежные переводы	1
--	----------

Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) [1]	134
Требование удовлетворено путем примирения сторон	55
Требование удовлетворено частично	48
Требование удовлетворено	4
Требование отклонено	14
Рассмотрение требование прекращено	13
Отказано в рассмотрении требования	0

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 . Web: www.fsm.am

1. Жалобы-требования, получившие разрешение