



Итоги деятельности Примирителя финансовой системы за 01/04/2017 - 30/06/2017гг.. (включая период с 01/06/2017 по 30/06/2017)

За период с 01/04/2017 г. по 30/06/2017 г. в Офис примирителя поступило в целом 1144 жалоб, из которых 1046 были направлены против финансовых организаций. Из указанных 1046 жалоб 286 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 01/04/2017 г. по 30/06/2017г. Офис примирителя принял к рассмотрению 461 жалоб из 760 представленных.

Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых	1144
Относятся финансовой системе:	1046
1 Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	286
2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	760
2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)	13
2. Приняты к рассмотрению:	461
направлены против:	
2.2. 1. Банков, в отношении:	75
• Сделок по кредитам	48
• Сделок по вкладам	16
• Платежно-расчетных операций	6
• Иное	5
2.2. 2. . Страховых компаний и Бюро автостраховщиков в отношении:	377
• Автострахования КАСКО	6
• Страхования здоровья	6
• Страхования содействия	4
• Страхования от несчастного случая	0
• Страхования имущества	7

• ОСАГО(включая Бюро автостраховщиков)	351
• Добровольного страхования ответственности	3
2.2. 3. . Кредитных организаций	7
2.2. 4. Ломбардов	1
2.2. 5. Центральной Депозитарии	1
Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) [1]	498
Требование удовлетворено путем примирения сторон	164
Требование удовлетворено частично	174
Требование удовлетворено	9
Требование отклонено	78
Рассмотрение требование прекращено	72
Отказано в рассмотрении требования	1

За период с 01/06/2017 г. по 30/06/2017 г. в Офис примирителя поступило в целом 329 жалоб, из которых 311 была направлена против финансовых организаций. Из указанных 311 жалобы 99 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 01/06/2017г. по 30/06/2017 г. Офис примирителя принял к рассмотрению 137 жалоб из 212 представленных.

Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых	329
Относятся финансовой системе:	311
1. Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	99
2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	212
2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)	5
2.2 Приняты к рассмотрению:	137

направлены против:	
2.2. 1. Банков, в отношении:	22
• Сделок по кредитам	17
• Сделок по вкладам	1
• Платежно-расчетных операций	2
• Иное	2
2.2. 2. Страховых компаний и Бюро автостраховщиков, в отношении:	112
• Автострахования КАСКО	2
• Страхования здоровья	2
• Страхования содействия	1
• Страхования имущества	1
• ОСАГО (включая Бюро автостраховщиков)	106
2.2. 4. Кредитных организаций	2
2.2. 5. Ломбардов	1

Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) [1]	165
Требование удовлетворено путем примирения сторон	51
Требование удовлетворено частично	51
Требование удовлетворено	4
Требование отклонено	32
Рассмотрение требование прекращено	27
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

1Жалобы-требования, получившие разрешение