



Итоги деятельности Примирителя финансовой системы за 01/07/2017 - 30/09/2017 гг. (включая период с 01/07/2016 по 30/09/2017)

За период с 01/07/2017 г. по 30/09/2017 г. в Офис примирителя поступило в целом 1,128 жалоб, из которых 967 были направлены против финансовых организаций. Из указанных 967 жалоб 346 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 01/07/2017 г. по 30/09/2017 г. Офис примирителя принял к рассмотрению 315 жалоб из 621 представленных.

Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых	1,128
Относятся финансовой системе:	967
1 Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	346
2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	621
2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)	7
2. Приняты к рассмотрению:	315
направлены против:	
2.2. 1. Банков, в отношении:	65
• Сделок по кредитам	48
• Сделок по вкладам	6
• Платежно-расчетных операций	9
• Иное	2
2.2. 2. Страховых компаний, в отношении:	246

• Автострахования КАСКО	20
• Страхования здоровья	4
• Страхования от несчастного случая	1
• Страхования имущества	2
• ОСАГО	219
2.2. 3. . Кредитных организаций	4
Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) [1]	398
Требование удовлетворено путем примирения сторон	138
Требование удовлетворено частично	122
Требование удовлетворено	8
Требование отклонено	81
Рассмотрение требования прекращено	49
Отказано в рассмотрении требования	0

За период с 01/07/2017 г. по 30/09/2017 г. в Офис примирителя поступило в целом 417 жалоб, из которых 340 была направлена против финансовых организаций. Из указанных 340 жалобы 145 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 01/07/2017 г. по 30/09/2017 г. Офис примирителя принял к рассмотрению 119 жалоб из 195 представленных.

Относятся финансовой системе:	340
1. Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	145
2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	195
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:	119
2.2. 1. <u>Банков, в отношении:</u>	22
• Сделок по кредитам	15
• Сделок по вкладам	3
• Платежно-расчетных операций	4
2.2. 2. <u>Страховых компаний, в отношении:</u>	96
• Автострахования КАСКО	6
• Страхования от несчастного случая	1
• Страхования имущества	1
• ОСАГО	88
2.2. 3. Кредитных организаций	1

Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) ^[1]	96
Требование удовлетворено путем примирения сторон	36
Требование удовлетворено частично	30
Требование удовлетворено	1
Требование отклонено	19
Рассмотрение требование прекращено	10
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

