



Итоги деятельности Примирителя финансовой системы за 01/01/2016 - 31/03/2016 гг.. (включая период с 01/03/2016 по 31/03/2016)

За период с 01/01/2016 г. по 31/03/2016 г. в Офис примирителя поступило целом 1156 жалоб, из которых 955 были направлены против финансовых организаций. Из указанных 955 жалоб 186 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 01/01/2016 г. по 31/03/2016 г. Офис примирителя принял к рассмотрению 409 жалоб из 769 представленных.

Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых	1156
Относятся финансовой системе:	955
1 Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	186
2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	769
2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)	49
2. Приняты к рассмотрению: направлены против:	409
2.2. 1. Банков, в отношении:	53
• Сделок по кредитам	37
• Сделок по вкладам	1
• Платежно-расчетных операций	11

• Иное	4
2.2. 2. . Страховых компаний и Бюро автостраховщиков, в отношении:	354
• Автострахования КАСКО	21
• Страхования здоровья	5
• Страхования содействия	8
• Страхования от несчастного случая	0
• Страхования имущества	2
• ОСАГО	318
2.2. 4. . Кредитных организаций	1
2.2. 5. Ломбардов	1
2.2. 6. Платежно-расчетных организаций, осуществляющих денежные переводы	0

Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) [1]	335
Требование удовлетворено путем примирения сторон	88
Требование удовлетворено частично	121
Требование удовлетворено	12
Требование отклонено	75
Рассмотрение требования прекращено	39
Отказано в рассмотрении требования	0

За период с 01/03/2016 по 31/03/2016 Офис примирителя принял к рассмотрению 174 жалоб из 274 представленных.

Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых	442
Относятся финансовой системе:	345
1 Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	71
2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	274
2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)	18
2. Приняты к рассмотрению: направлены против:	174
2.2. 1. Банков, в отношении:	21
• Сделок по кредитам	17
• Сделок по вкладам	0

• Платежно-расчетных операций	0
• Иное	0
2.2. 2. . Страховых компаний и Бюро автостраховщиков, в отношении:	150
• Автострахования КАСКО	5
• Страхования здоровья	3
• Страхования содействия	3
• Страхования от несчастного случая	0
• Страхования имущества	1
• ОСАГО	138
2.2. 4. . Кредитных организаций	3
2.2. 5. Ломбардов	0
2.2. 6. Платежно-расчетных организаций, осуществляющих денежные переводы	0

Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) [1]	121
Требование удовлетворено путем примирения сторон	29
Требование удовлетворено частично	44
Требование удовлетворено	4
Требование отклонено	33
Рассмотрение требование прекращено	11
Отказано в рассмотрении требования	0

В Офис примирителя можно обратиться, позвонив по телефону (374) 60-70-11-11, или посетив по адресу ул. М. Хоренац, 15, бизнес-центр Элит Плаза, 7-й этаж.

E-mail: info@fsm.am .

Web: www.fsm.am