



Итоги деятельности Примирителя финансовой системы за 01/10/2017 - 31/12/2017 гг.. (включая период с 01/10/2017 по 31/12/2017)

За период с 01/10/2017 г. по 31/12/2017 г. в Офис примирителя поступило в целом 1519 жалоб, из которых 1224 были направлены против финансовых организаций. Из указанных 1224 жалоб 388 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 01/10/2017 г. по 31/12/2017 г. Офис примирителя принял к рассмотрению 425 жалоб из 836 представленных.

Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых	1519
Относятся финансовой системе:	1224
1 Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	388
2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	836
2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)	21
2. Приняты к рассмотрению:	425
направлены против:	
2.2. 1. Банков, в отношении:	76
• Сделок по кредитам	48
• Сделок по вкладам	7
• Платежно-расчетных операций	20
• Иное	1
2.2. 2. . Страховых компаний и Бюро автостраховщиков, в отношении:	340
• Автострахования КАСКО	12
• Страхования здоровья	8
• Страхования содействия	2
• Страхования от несчастного случая	1
• Страхования имущества	2

• ОСАГО (включая Бюро)	315
2.2. 4. . Кредитных организаций	7
2.2. 5. Платежно-расчетных организаций, осуществляющих денежные переводы	2
Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) [1]	378
Требование удовлетворено путем примирения сторон	137
Требование удовлетворено частично	131
Требование удовлетворено	22
Требование отклонено	54
Рассмотрение требование прекращено	34
Отказано в рассмотрении требования	0

За период с 01/12/2017 г. по 31/12/2017 г. в Офис примирителя поступило в целом 517 жалоб, из которых 416 была направлена против финансовых организаций. Из указанных 416 жалобы 125 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 01/12/2017 г. по 31/12/2017 г. Офис примирителя принял к рассмотрению 167 жалоб из 291 представленных.

Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых	517
Относятся финансовой системе:	416
1. Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	125
2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	291
2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)	13
2.2 Приняты к рассмотрению:	167
направлены против:	

2.2. 1. Банков, в отношении:	27
• Сделок по кредитам	19
• Сделок по вкладам	3
• Платежно-расчетных операций	5
2.2. 2. Страховых компаний, в отношении:	135
• Автострахования КАСКО	4
• Страхования здоровья	4
• Страхования содействия	1
• Страхования от несчастного случая	1
• Страхования имущества	2
• ОСАГО	123
2.2. 4. Кредитных организаций	4
2.2. 5. Платежно-расчетных организаций, осуществляющих денежные переводы	1

Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) [1]	107
Требование удовлетворено путем примирения сторон	38
Требование удовлетворено частично	29
Требование удовлетворено	8
Требование отклонено	18
Рассмотрение требование прекращено	14
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