



## Итоги деятельности Примирителя финансовой системы за 01/01/2018 - 31/01/2018 гг.

За период с 01/01/2018 г. по 31/01/2018 г. в Офис примирителя поступило 486 жалоб, из которых 412 жалоб были направлены против финансовых организаций. Из указанных 294 жалобы 57 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 01/01/2018 г. по 31/01/2018 г. Офис примирителя принял к рассмотрению 162 жалоб из 296 представленных.

|  |            |
|--|------------|
| <b>Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых</b>   | <b>486</b> |
| <b>Относятся финансовой системе:</b>   | 412        |
| <b>1. Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя</b>  | 116        |
| <b>2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя</b>   | 296        |
| <b>2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)</b> | 3          |
| <b>2.2 Приняты к рассмотрению:<br/>направлены против:</b>  | 162        |
| <b>2.2. 1. Банков, в отношении:</b>  | 20         |
| • Сделок по кредитам   | 16         |
| • Сделок по вкладам  | 2          |
| • Платежно-расчетных операций  | 1          |

|   |     |
|---|-----|
| • <b>Иное</b>   | 1   |
| <b>2.2. 2. Страховых компаний и Бюро автостраховщиков , в отношении:</b>        | 138 |
| • Автострахования КАСКО   | 3   |
| • Страхования здоровья  | 1   |
| • Страхования содействия  | 0   |
| • Страхования от несчастного случая   | 0   |
| • Страхования имущества   | 0   |
| • Добровольного страхования ответственности                                     | 0   |
| • ОСАГО (включая Бюро)  | 134 |
| <b>2.2. 3. Кредитных организаций</b>  | 4   |
| <b>2.2. 4. Ломбардов</b>  | 0   |
| <b>2.2. 5. Платежно-расчетных организаций, осуществляющих денежные переводы</b> | 0   |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) [1]</b> | 134 |
| <b>Требование удовлетворено путем примирения сторон</b>                 | 47  |
| <b>Требование удовлетворено частично</b>                                | 48  |
| <b>Требование удовлетворено</b>   | 4   |
| <b>Требование отклонено</b>   | 24  |
| <b>Рассмотрение требования прекращено</b>                               | 11  |
| <b>Отказано в рассмотрении требования</b>                               | 0   |

В Офис примирителя можно обратиться, позвонив по телефону (374) 60-70-11-11, или посетив по адресу ул. М. Хоренци, 15, бизнес-центр Элит Плаза, 7-й этаж. E-mail: info@fsm.am . Web: www.fsm.am

1. Жалобы-требования, получившие разрешение