



Итоги деятельности Примирителя финансовой системы за 01/01/2017 - 31/03/2017гг.. (включая период с 01/03/2017 по 31/03/2017)

За период с 01/01/2017 г. по 31/03/2017 г. в Офис примирителя поступило в целом 1229 жалоб, из которых 1071 были направлены против финансовых организаций. Из указанных 1071 жалоб 246 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 01/01/2017 г. по 31/03/2017г. Офис примирителя принял к рассмотрению 471 жалоб из 825 представленных.

Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых	1229
Относятся финансовой системе:	1071
1 Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	246
2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	825
2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)	22
2. Приняты к рассмотрению:	471
направлены против:	
2.2. 1. Банков, в отношении:	54
• Сделок по кредитам	39
• Сделок по вкладам	6
• Платежно-расчетных операций	5
• Иное	4
2.2. 2. Страховых компаний и Бюро автостраховщиков в отношении:	410

• Автострахования КАСКО	6
• Страхования здоровья	9
• Страхования содействия	4
• Страхования от несчастного случая	0
• Страхования имущества	2
• ОСАГО(включая <u>Бюро автостраховщиков</u>)	387
• Добровольного страхования ответственности	2
2.2. 3. . Кредитных организаций	4
2.2. 4. Кредитного бюро АКРА	1
2.2. 5. Платежно-расчетных организаций, осуществляющих денежные переводы	2
Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) [1]	410
Требование удовлетворено путем примирения сторон	153
Требование удовлетворено частично	146
Требование удовлетворено	8
Требование отклонено	65
Рассмотрение требование прекращено	38
Отказано в рассмотрении требования	0

За период с 01/03/2017 г. по 31/03/2017 г. в Офис примирителя поступило в целом 479 жалоб, из которых 414 была направлена против финансовых организаций. Из указанных 414 жалобы 103 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 01/01/2017г. по 31/03/2017 г. Офис примирителя принял к рассмотрению 198 жалоб из 311 представленных.

Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых	479
Относятся финансовой системе:	414
1. Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	103
2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	311
2.1 Удовлетворены со стороны организации на основании представленной клиентом жалобы-требования (помощь в составлении которого оказали работники Офиса)	6
2.2 Приняты к рассмотрению:	198
направлены против:	
2.2. 1. Банков, в отношении:	20
• Сделок по кредитам	14
• Сделок по вкладам	2
• Платежно-расчетных операций	2
• Иное	2
2.2. 2. Страховых компаний, в отношении:	173
• Автострахования КАСКО	2
• Страхования здоровья	5
• Страхования содействия	3
• Страхования имущества	2
• ОСАГО	161
2.2. 4. Кредитных организаций	2
2.2. 5. Кредитного бюро АКРА	1
2.2. 6. Платежно-расчетных организаций, осуществляющих денежные переводы	2

Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) [1]	173
Требование удовлетворено путем примирения сторон	73
Требование удовлетворено частично	57
Требование удовлетворено	4
Требование отклонено	22

Рассмотрение требование прекращено	17
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