



Итоги деятельности Примирителя финансовой системы за 01/08/2021 - 31/08/2021 гг.

За период с 01/08/2021 г. по 31/08/2021 г. в Офис примирителя поступило 1,322 жалоб, из которых 1,253 жалоб были направлены против финансовых организаций. Из указанных 1,253 жалобы 93 не подлежали рассмотрению со стороны Примирителя согласно закону РА О Примирителе Финансовой Системы (по делам относительно некоторых требований уже имеются решение суда или торгового арбитража, дело по предмету данного требования клиента, выдвинутого против организации, находится на стадии рассмотрения судом или торговым арбитражем или Примирителем; требование не было представлено в срок, установленный Законом; действие лицензии организации приостановлено и т.д.).

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 01/08/2021 г. по 31/08/2021 г. Офис примирителя принял к рассмотрению 472 жалоб.

Общее количество жалоб, представленных в Офис, из которых	1,322
Относятся финансовой системе:	1,253
1. Не подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	93
2. Подлежат рассмотрению со стороны Примирителя	1,160
2.1 Приняты к рассмотрению: направлены против:	472
2.1. 1. <u>Банков, в отношении:</u>	119
• Сделок по кредитам	109
• Сделок по вкладам	3
• Платежно-расчетных операций	7
2.1. 2. <u>Страховых компаний, в отношении:</u>	344
• Автострахования КАСКО	2
• Страхования здоровья	7

• Страхования сельского хозяйства	9
• Страхования имущества	1
• ОСАГО (включая Бюро)	325
2.1.3. Кредитных организаций	8
2.1.4. Платежно-расчетных организаций	1

Исход принятых на рассмотрение письменных жалоб (количество) [1]	563
Требование удовлетворено путем примирения сторон	220
Требование удовлетворено частично	35
Требование удовлетворено	4
Требование отклонено	245
Рассмотрение требования прекращено	47
Отказано в рассмотрении требования	12

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

1. Жалобы-требования, получившие разрешение