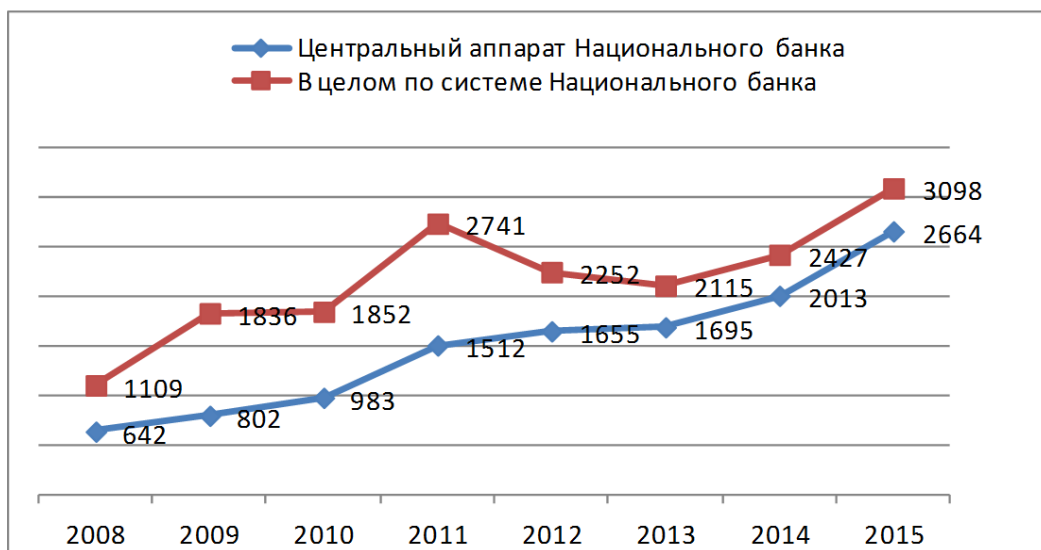
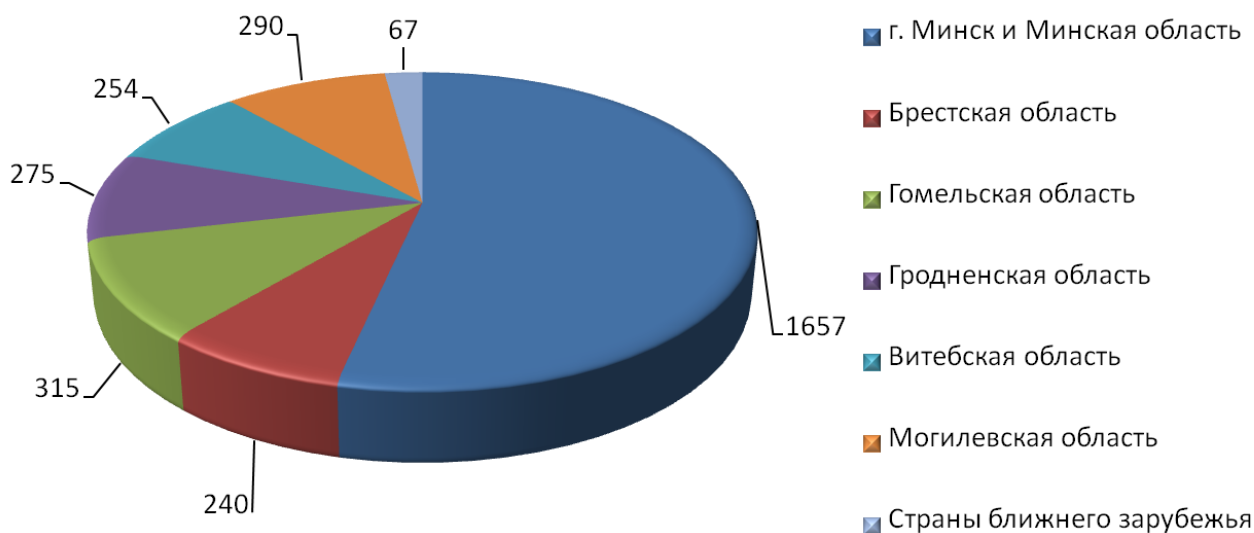


ИНФОРМАЦИЯ о работе с обращениями граждан в Национальном банке Республики Беларусь в 2015 году

В 2015 году в Национальный банк Республики Беларусь поступило 3098 обращений граждан, что на 28 процентов больше, чем в 2014 году (2427 обращений). При этом 2664 обращения (86 процентов от их общего количества) поступило в центральный аппарат Национального банка (в 2014 году – 2013 обращений, или 83 процента от их общего количества).

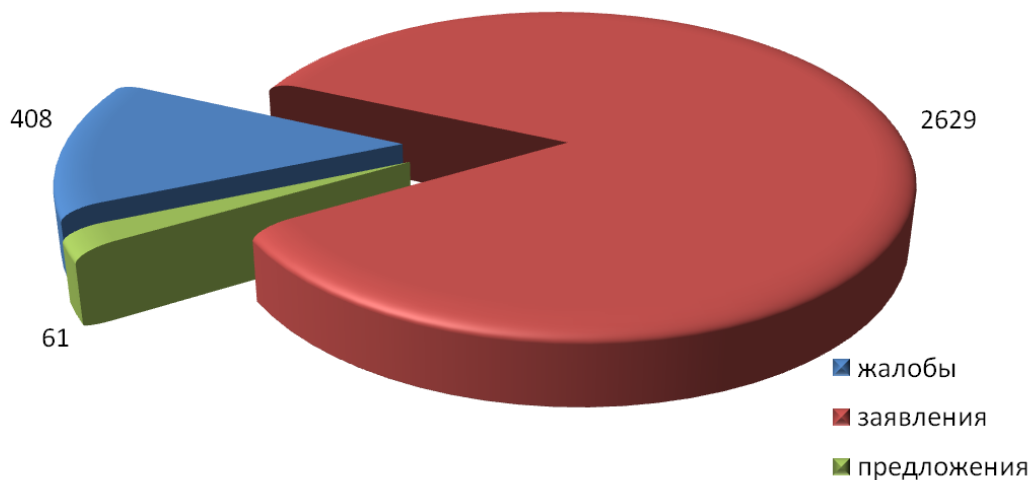


Наибольшее количество обращений граждан в Национальный банк поступило из г. Минска – 1276. Из Минской области поступило 381 обращение, из Брестской области – 240, из Гомельской – 315, из Гродненской – 275, из Витебской – 254, из Могилевской области – 290, из стран ближнего зарубежья – 67 обращений.



Все большее количество обращений граждан поступает в Национальный банк в электронном виде посредством рубрики ”Электронные обращения“ на официальном интернет-сайте Национального банка. Если в 2014 году в данную рубрику поступило 1021 электронное обращение, то в 2015 году – 1466 обращений, или 55 процентов от общего количества обращений, поступивших в центральный аппарат Национального банка.

Из общего числа поступивших в Национальный банк обращений 85 процентов (2629 обращений) составили заявления, 13 процентов (408 обращений) – жалобы, 2 процента (61 обращение) – предложения.



Почти 44 процента от общего количества обращений, поступивших в Национальный банк в 2015 году, касались вопросов, связанных с деятельностью банков. По сравнению с 2014 годом количество таких обращений увеличилось практически вдвое – с 727 до 1361.

Более четверти всех поступивших в Национальный банк обращений касались вопросов кредитования. При этом наблюдалась тенденция уменьшения количества обращений, связанных с кредитованием строительства жилья с государственной поддержкой. Если в 2014 году было зарегистрировано 93 таких обращения, то в 2015 году – 67.

По сравнению с 2014 годом почти в 3 раза увеличилось количество обращений по вопросам размещения вкладов, начисления и выплаты процентов по ним, а также возврата вкладов. Это связано прежде всего с решением Правления Национального банка об отзыве с 18 марта 2015 г. специального разрешения (лицензии) на осуществление банковской деятельности у закрытого акционерного общества ”Дельта Банк“, а также принятием Декрета Президента Республики Беларусь от 11 ноября 2015 г. № 7 ”О привлечении денежных средств во вклады (депозиты)“.

Со вступлением в силу норм Декрета Президента Республики Беларусь от 28 декабря 2014 г. № 6 "О неотложных мерах по противодействию незаконному обороту наркотиков" банки – эмитенты электронных денег Республики Беларусь с 1 января 2015 г. проводили обязательную идентификацию физических лиц – владельцев открываемых электронных кошельков. Это повлекло значительное увеличение количества обращений граждан по вопросам использования электронных кошельков (в 7 раз по сравнению с 2014 годом).

По итогам 2015 года также продолжился рост количества обращений граждан по вопросам дистанционного банковского обслуживания и работы системы ЕРИП.

ИНФОРМАЦИЯ
о тематике и количестве обращений граждан,
поступивших в Национальный банк в 2014–2015 годах

Тематика обращений		Количество обращений	
		2014 г.	2015 г.
1.	Кредитование	655	844
2.	Депозиты	100	287
3.	Банковские, денежные переводы	41	29
4.	Комиссионное вознаграждение банку	31	34
5.	Чеки "Жилье" и "Имущество"	8	3
6.	О работе обменных пунктов	12	10
7.	Операции с ценными бумагами	26	17
8.	Электронные деньги	16	112
9.	Розыск вкладов, ценных бумаг	13	18
10.	Единое расчетное и информационное пространство (ЕРИП)	3	50
11.	Работа с банковскими платежными карточками, функционирование банкоматов, инфокиосков	278	377
12.	Валютные операции	208	225
13.	Запрос о курсе валют	161	181
14.	Об экономической ситуации в стране, ОНДКП, девальвации рубля, ставке рефинансирования и т. п.	42	67
15.	Денежные знаки и монеты, драгоценные металлы и драгоценные камни	100	77
16.	О личном приеме	8	12
17.	О разъяснении нормативных правовых актов	87	123
18.	Жалобы на действия должностных лиц	74	69
19.	О кредитных отчетах	51	54
20.	Благодарность	39	32

2812 обращений, или 90,8 процента всех обращений, поступивших в Национальный банк в 2015 году, были рассмотрены в 15-дневный срок, 243 обращения (7,8 процента) – в течение месяца и только 43 обращения (1,4 процента) – в срок более 30 дней.

По результатам рассмотрения обращений граждан, поступивших в Национальный банк в 2015 году, даны разъяснения по существу поставленных вопросов 1287 заявителям, что составило 41,5 процента от общего количества обращений, удовлетворены просьбы 536 заявителей (17,3 процента), 997 обращений (32,2 процента) направлены для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителей, переписка прекращена с 14 заявителями. В результате оперативного рассмотрения обращений работниками Национального банка и проведения разъяснительной работы 118 граждан отзывали свои обращения.

ИНФОРМАЦИЯ **о результатах рассмотрения обращений граждан,** **поступивших в Национальный банк в 2015 году**

Результат рассмотрения обращений граждан	Количество обращений	% от общего количества обращений
Заявителю даны разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов	1287	41,5
Просьба заявителя удовлетворена	536	17,3
В просьбе заявителю отказано	28	0,9
Переписка с заявителем прекращена	14	0,5
Обращения направлены для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителей	997	32,2
Оставлены без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителя и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения изложенных в обращении вопросов	44	1,4
Письменные ответы не направлялись заявителям, если обращение анонимное, переписка с заявителем прекращена по изложенным в обращениях вопросам, в тексте обращений содержались оскорбительные, нецензурные слова или выражения, в обращениях отсутствовали какие-либо требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе Национального банка, обращение содержало только благодарность	27	0,9
Обращение отзывано заявителем	118	3,8
Находятся на рассмотрении	42	1,4
Итого	3098	100