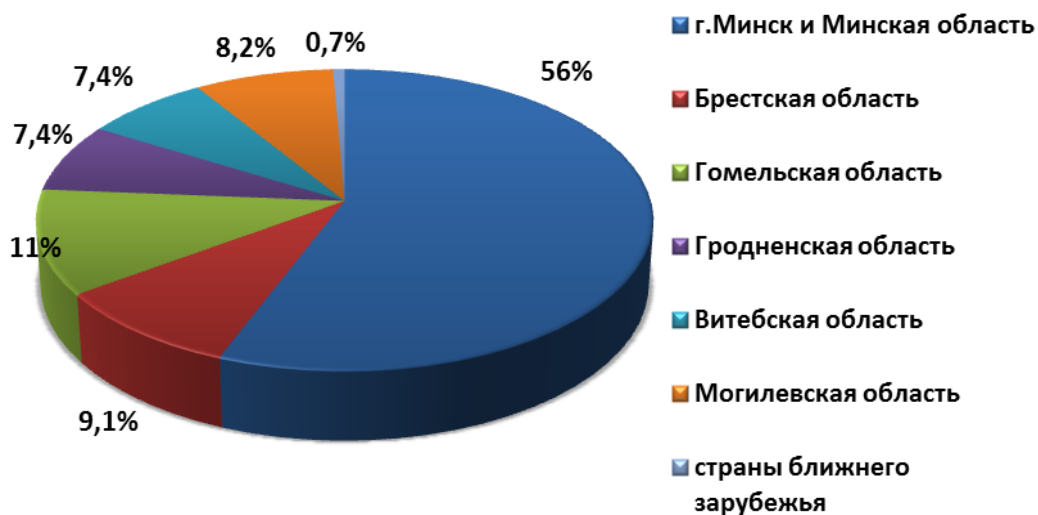


ИНФОРМАЦИЯ о работе с обращениями граждан в Национальном банке Республики Беларусь в 2016 году

В 2016 году в Национальный банк Республики Беларусь поступило 2172 обращения граждан, что на 30 процентов меньше, чем в 2015 году (3098 обращений). При этом 1824 обращения (84 процента от их общего числа) поступило в центральный аппарат Национального банка (в 2015 году – 2664 обращения, или 86 процентов от их общего количества).

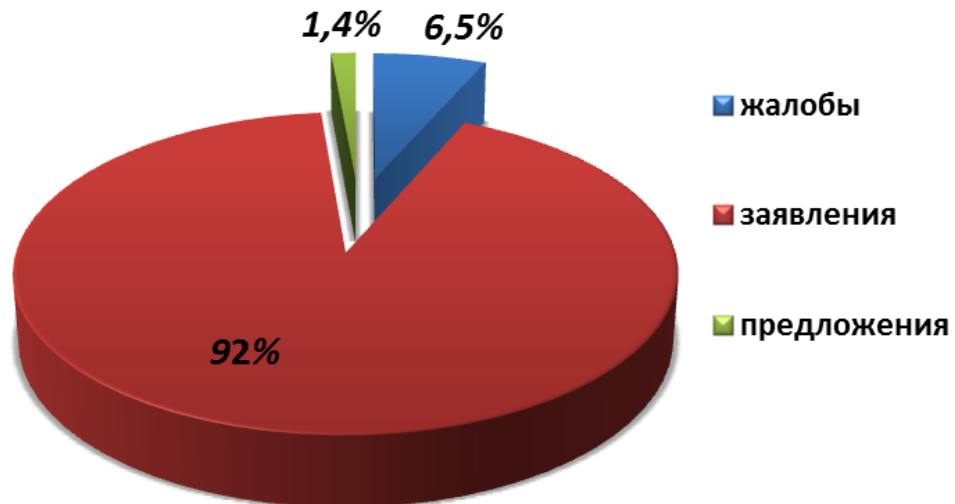


Наибольшее количество обращений граждан в Национальный банк поступило из г. Минска – 989 обращений (45,5 процента от общего количества обращений). Из Минской области поступило 225 обращений (10,3 процента), из Брестской области – 199 обращений (9,1 процента), из Гомельской – 243 обращения (11 процентов), из Гродненской – 161 обращение (7,4 процента), из Витебской – 161 обращение (7,4 процента), из Могилевской области – 179 обращений (8,2 процента), из стран ближнего зарубежья – 15 обращений (0,7 процента).



Практически половина заявителей, обратившихся в Национальный банк в 2016 году, использовали для этого рубрику ”Электронное обращение“ на официальном сайте Национального банка.

Из общего количества обращений, поступивших в Национальный банк, 142 обращения (6,5 процента) составляют жалобы, 1999 обращений (92 процента) – заявления и 31 обращение (1,4 процента) – предложения.



Большинство поступивших в Национальный банк в 2016 году обращений касалось вопросов, связанных с деятельностью банков, кредитованием, использованием электронных платежных инструментов.

На долю вопросов, связанных с деятельностью банков, пришлось 35 процентов от общего количества поступивших в Национальный банк обращений в 2016 году. Количество таких обращений снизилось почти вдвое – с 1361 до 754. Более четверти всех поступивших в Национальный банк обращений касалось вопросов кредитования. При этом количество обращений по вопросам кредитования уменьшилось с 801 до 563.

Итоги 2016 года показали значительное уменьшение количества обращений, связанных с электронными платежными инструментами. В 2016 году количество таких обращений сократилось до 178 с 411 в 2015 году и 309 в 2014 году. Однако в последнее время наметилась тенденция увеличения обращений, связанных с деятельностью микрофинансовых организаций – 87 обращений в 2016 году.

ИНФОРМАЦИЯ

**о тематике и количестве обращений граждан, поступивших
в Национальный банк Республики Беларусь в 2014 – 2016 годах**

Тематика обращений	Количество обращений		
	2014 г.	2015 г.	2016 г.
1. Кредитование	627	801	563
2. Банковские вклады (депозиты)	100	287	143
3. Банковские, денежные переводы, осуществление платежей, безналичных расчетов	41	29	79
4. Микрофинансирование	25	38	87
5. Компенсация вкладов "советского" периода	45	45	41
6. Лизинг	4	5	5
7. Ценные бумаги	34	20	11
8. Электронные деньги	16	112	41
9. Розыск вкладов, ценных бумаг	13	18	8
10. ЕРИП	3	50	27
11. Работа с банковскими платежными карточками, функционирование банкоматов, инфокиосков	309	411	178
12. Валютные операции	220	235	153
13. Запрос о курсе валют	161	181	137
14. Об экономической ситуации в стране, ОНДКП, девальвации рубля, ставке рефинансирования и др.	42	67	33
15. Денежные знаки и монеты, драгоценные металлы и драгоценные камни	100	77	78
16. О разъяснении нормативных правовых актов	86	122	79
17. Жалобы на действия должностных лиц	74	69	24
18. О кредитных отчетах	51	54	50
19. Благодарность	39	32	26

В Национальном банке в 15-дневный срок рассмотрено 1804 обращения (83 процента), 286 обращений (13 процентов) – в течение месяца и 82 обращения (3,8 процента) – в срок более 30 дней.

По результатам рассмотрения Национальным банком обращений даны разъяснения по существу поставленных вопросов 994 заявителям (45,7 процента от общего количества обращений), удовлетворены просьбы 467 заявителей (21,5 процента), 527 обращений (24,2 процента) направлены для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителей, переписка прекращена с 13 заявителями. В результате оперативного рассмотрения обращений работниками Национального банка и проведения разъяснительной работы 94 граждан отозвали свои обращения.

ИНФОРМАЦИЯ
о результатах рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Национальный банк в 2016 году

Результат рассмотрения обращений граждан	Количество обращений	% от общего количества обращений
Заявителю даны разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов	994	45,7%
Просьба заявителя удовлетворена	467	21,5 %
В просьбе заявителю отказано	14	0,6 %
Переписка с заявителем прекращена	13	0,6 %
Обращения направлены для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, с уведомлением об этом заявителей	527	24,2 %
Оставлены без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителя и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении	12	0,6 %
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	37	1,7 %
Обращение отозвано заявителем	94	4,3 %
Находятся на рассмотрении	14	1,6%
Итого:	2172	100 %