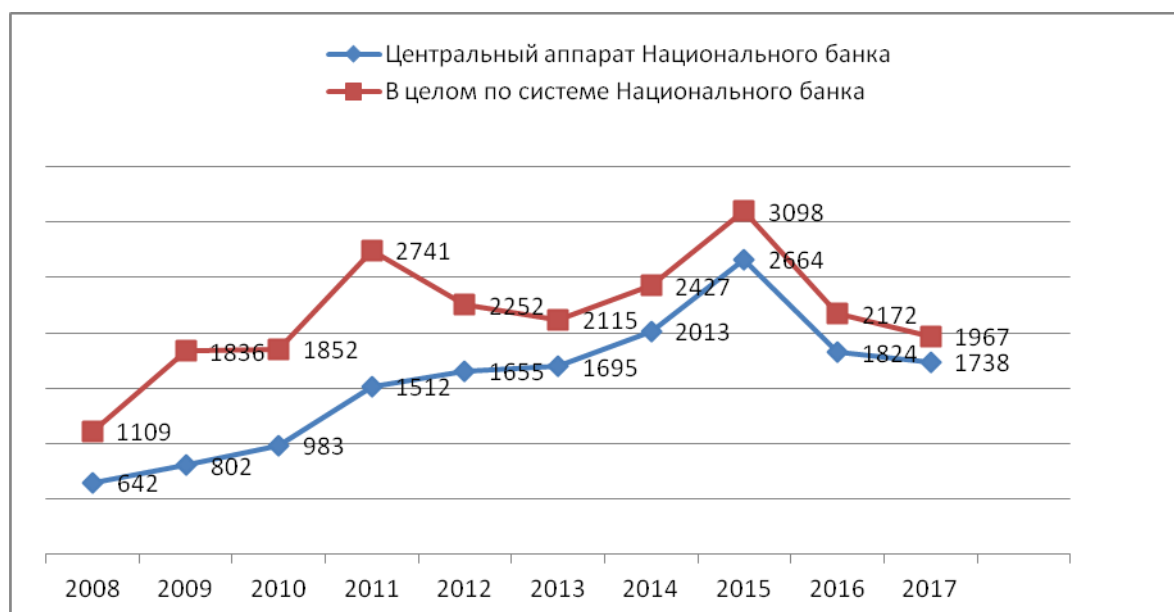


Информация о работе с обращениями граждан и клиентами Контакт-центра Национального банка за 2017 год

I. О работе с обращениями граждан

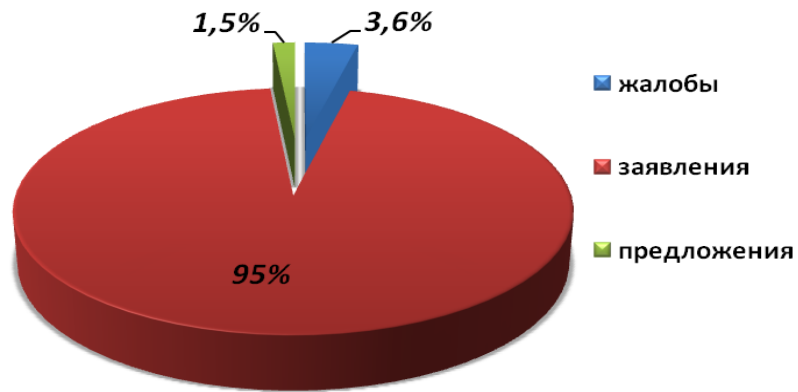
В 2017 году в Национальный банк поступило 1 967 обращений граждан (в 2016 году – 2 172 обращения). При этом количество обращений граждан в центральный аппарат Национального банка составило 1 738 обращений, или 88 процентов от общего количества обращений, поступивших в Национальный банк (в 2016 году – 1 824 обращения).

Динамика поступивших обращений граждан с 2008 по 2017 годы

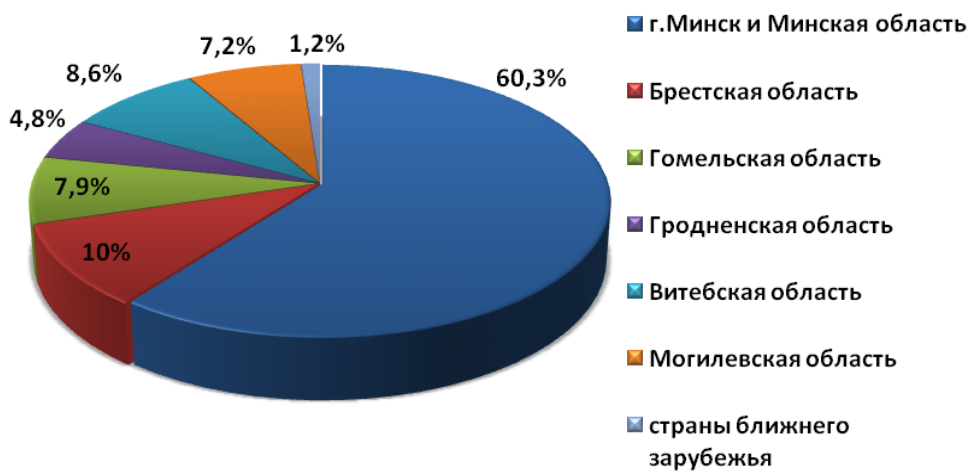


В 2017 году более половины обращений поступили в Национальный банк в электронном виде.

Из общего количества обращений, поступивших в Национальный банк, 72 обращения (3,6 процента) составляют жалобы, 1 865 (95 процентов) – заявления, 30 (1,5 процента) – предложения.



Наибольшее количество обращений граждан в Национальный банк поступило из г. Минска и Минской области – 931 обращение (47,3 процента от общего количества обращений) и 257 обращений (13 процентов) соответственно; из Брестской области поступило 195 обращений (10 процентов); из Гомельской – 155 обращений (7,9 процента); из Гродненской – 95 обращений (4,8 процента); из Витебской – 169 обращений (8,6 процента); из Могилевской – 142 обращения (7,2 процента); из стран ближнего зарубежья – 23 обращения (1,2 процента).



В Национальном банке в 15-дневный срок рассмотрено 1 498 обращений (78 процентов), в течение месяца – 330 обращений (17 процентов), в срок свыше одного месяца – 103 обращения (5 процентов).

Анализ подготовленных Национальным банком ответов на обращения граждан показал, что по более чем половине из них даны разъяснения (1 016 обращений, или 51,7 процента), удовлетворены просьбы 383 заявителей (19,5 процента), 380 обращений (19,3 процента) направлены для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителей, переписка прекращена с 6 заявителями (0,3 процента), повторно обратившимися по одному и тому же вопросу, так как по указанным обращениям после их детального рассмотрения уже были даны исчерпывающие ответы.

Информация о результатах рассмотрения обращений граждан

Результат рассмотрения обращений граждан	Количество обращений	% от общего количества обращений
Заявителю даны разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов	1016	51,7
Просьба заявителя удовлетворена	383	19,5
В просьбе заявителю отказано	20	1
Переписка с заявителем прекращена	6	0,3
Обращения направлены для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителей	380	19,3
Обращения 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	22	1,1
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	42	2,1
Обращение отозвано заявителем	62	3,2
Находятся на рассмотрении	36	1,8
Всего	1 967	100

В 2017 году наметилась тенденция к уменьшению поступающих от граждан обращений, касающихся кредитования: 519 обращений, что составляет 26 процентов от общего количества обращений (в 2016 году –

563 обращения). Количество обращений граждан о проблемах погашения задолженности по кредитным договорам уменьшилось с 129 обращений в 2016 году до 57 обращений в 2017 году. Вместе с тем для граждан актуальными остаются вопросы предоставления банками кредитов на строительство или покупку жилья (в 2017 поступило 41 обращение, в 2016 году – 24 обращения). Увеличилось количество обращений граждан за разъяснением причин отказа банками в выдаче кредитов: в 2017 году поступило 58 обращений (в 2016 – 43 обращения).

В отчетном периоде значительно уменьшилось количество обращений граждан по вопросам размещения денежных средств во вклады (депозиты): со 143 обращений в 2016 году до 96 обращений в 2017 году.

В целом можно отметить снижение в 2017 году количества обращений, связанных с электронными платежными инструментами: в 2017 году – 165 обращений, в 2016 году – 178 обращений, в 2015 году – 411 обращений.

В 2017 году наметилась тенденция к снижению количества обращений граждан, связанных с деятельностью микрофинансовых, лизинговых организаций и небанковских кредитно-финансовых организаций: поступило 60 обращений (в 2016 году – 87).

За отчетный период в Национальный банк поступило 730 обращений по вопросам, касающимся деятельности банков (в 2016 году – 754 обращения).

Информация о тематике и количестве обращений, поступивших в Национальный банк в 2015 – 2017 годах

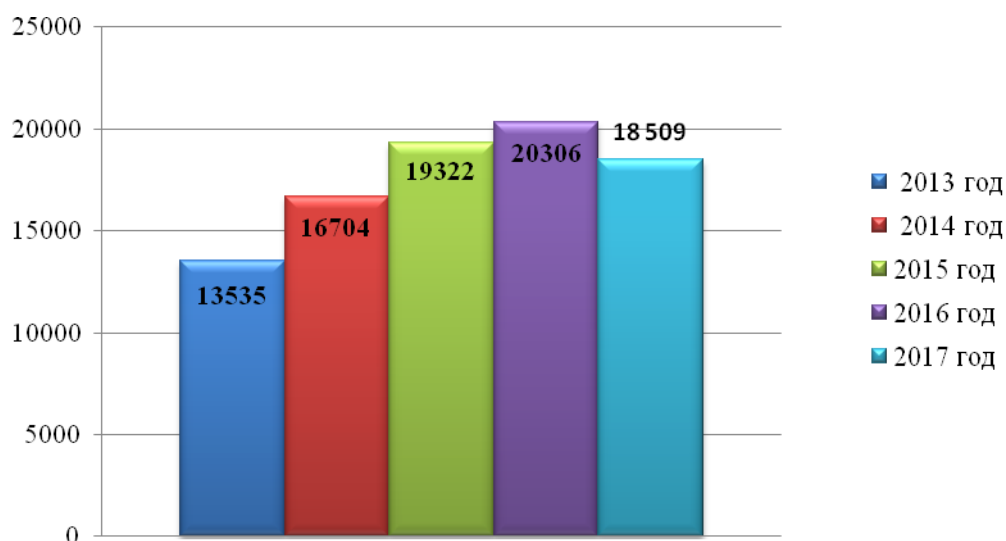
Тематика обращений	Количество обращений		
	2015 г.	2016 г.	2017 г.
1. Кредитование	801	563	519
2. Банковские вклады (депозиты)	287	143	96
3. Банковские, денежные переводы, осуществление платежей, безналичных расчетов	29	79	82
4. Микрофинансирование	38	87	60
5. Компенсация вкладов "советского" периода	45	41	24
6. Лизинг	5	5	6
7. Ценные бумаги	20	11	14
8. Электронные деньги	112	41	32
9. Розыск вкладов, ценных бумаг	18	8	13

10. ЕРИП	50	27	16
11. Работа с банковскими платежными карточками, функционирование банкоматов, инфокиосков	411	178	165
12. Валютные операции	235	153	170
13. Курсы валют	181	137	97
14. Экономическая ситуация в стране, ОНДКП, девальвации рубля, ставка рефинансирования и другие	67	33	31
15. Денежные знаки и монеты, драгоценные металлы и драгоценные камни	77	78	55
16. Разъяснения нормативных правовых актов	122	79	97
17. Жалобы на действия должностных лиц	69	24	37
18. Кредитные отчеты	54	50	49
19. Благодарность	32	26	26

II. О работе Контакт-центра Национального банка

За отчетный период в Контакт-центр Национального банка поступило 18 509 обращений заявителей (в 2016 году – 20 306 обращений), из них 9 116 – от физических лиц, 9 393 – от юридических лиц.

Динамика обращений, поступивших в Контакт-центр Национального банка, с 2013 по 2017 годы



Наиболее популярные темы *обращений физических лиц*:

валютные операции (обмен редких видов валют, монет и поврежденных банкнот, открытие счетов в банках-нерезидентах, использование иностранной валюты в расчетах, покупка-продажа иностранной валюты и др.) – 3 248 обращений (в 2016 году – 4 571 обращение);

деятельность Национального банка (порядок предоставления кредитных отчетов, архивных данных, общие сведения о Национальном банке, информация о функционировании официального сайта Национального банка и др.) – 2 861 обращение (в 2016 году – 2 496 обращений);

операции по платежным инструментам (обмен неденоминированных белорусских банкнот 2000 года выпуска, операции с банковскими платежными карточками, осуществление денежных переводов, работа автоматизированной информационной системы "Расчет") – 1 408 обращений (в 2016 году – 913 обращений).

Наибольшее количество *обращений юридических лиц* зарегистрировано по следующим темам:

деятельность Национального банка – 6 301 обращение (в 2016 году – 5 845 обращений);

валютные операции (курс валют, получение разрешений по внешнеторговым операциям, а также по операциям, связанным с движением капитала, использование иностранной валюты в расчетах и др.) – 2 239 обращений (в 2016 году – 2 373 обращений);

банковская система и платежные инструменты (деятельность автоматизированной информационной системы "Расчет", порядок ведения кассовых операций и др.) – 777 обращений (в 2016 году – 705 обращений).