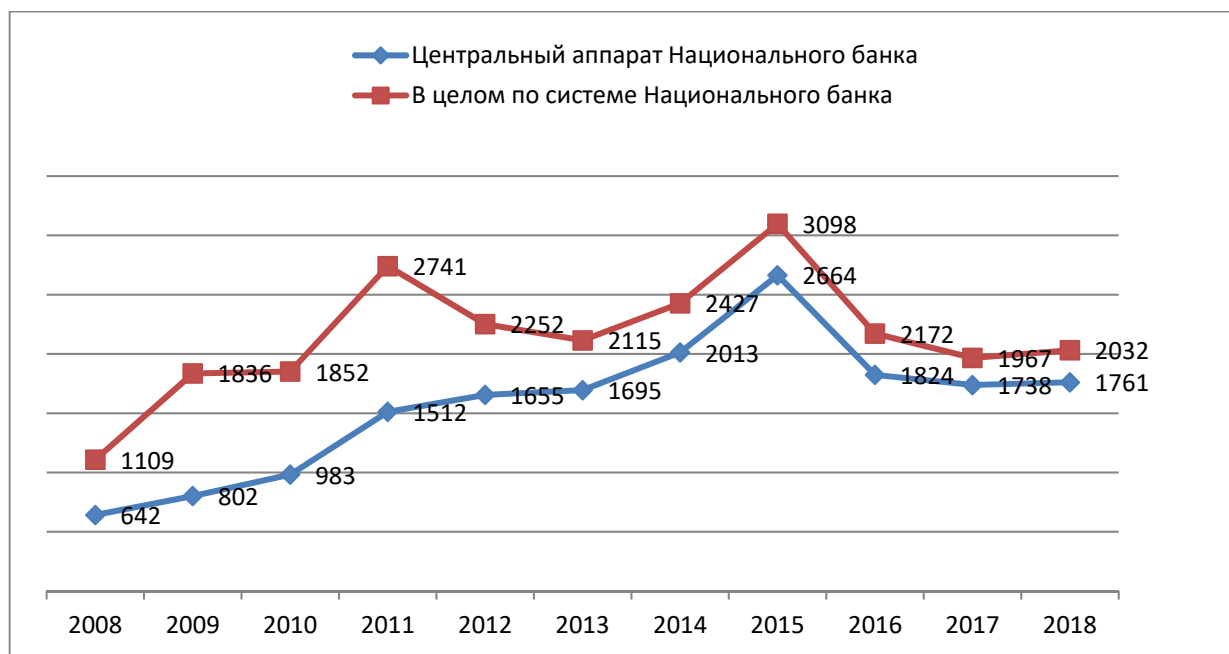


## Информация о работе с обращениями граждан и клиентами Контакт-центра Национального банка Республики Беларусь за 2018 год

### *I. О работе с обращениями граждан*

В 2018 году в Национальный банк поступило 2032 обращения граждан (в 2017 году – 1967 обращений, в 2016 году – 2172 обращения). При этом количество обращений граждан в центральный аппарат Национального банка составило 1761 обращение, или 87 процентов от общего количества обращений, поступивших в Национальный банк (в 2017 году – 1738 обращений).

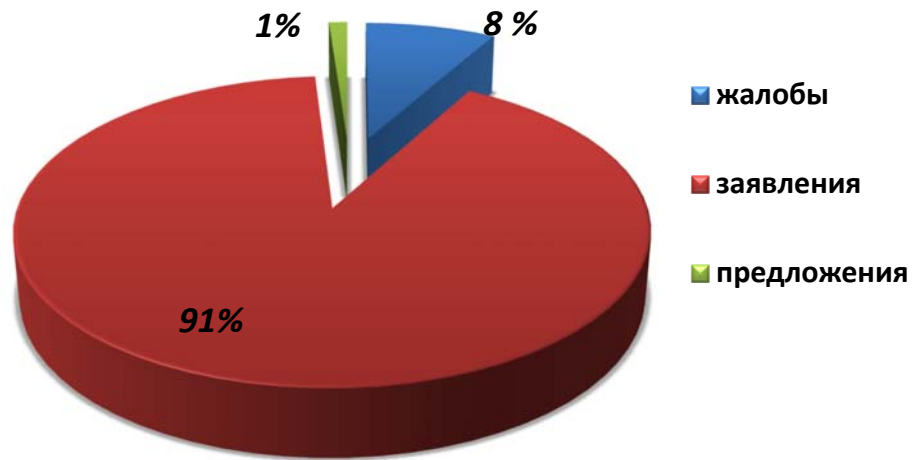
### Количество обращений граждан, поступивших в Национальный банк в 2008 – 2018 годах



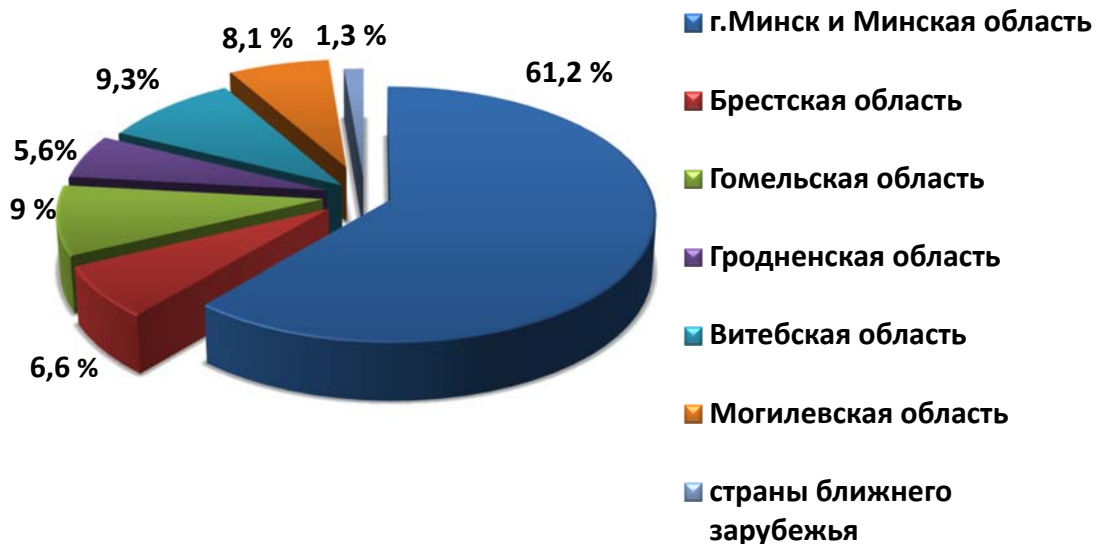
В 2018 году более половины обращений поступили в Национальный банк в электронном виде.



Из общего количества обращений, поступивших в Национальный банк, 1845 обращений (91 процент) составляют заявления, 164 обращения (8 процентов) – жалобы, 23 (1 процент) – предложения.



Наибольшее количество обращений граждан в 2018 году поступило в Национальный банк из г. Минска и Минской области – 926 обращений (45,6 процента от общего количества обращений) и 319 обращений (15,6 процента) соответственно. Из Витебской области поступило 190 обращений (9,3 процента), из Гомельской области – 180 обращений (9 процентов), из Могилевской области – 141 обращение (7 процентов), из Брестской области – 135 обращений (6,6 процента), из Гродненской области – 114 обращений (5,6 процента), из стран ближнего зарубежья – 27 обращений (1,3 процента).



В Национальном банке в 15-дневный срок рассмотрено 1489 обращений (75 процентов), в течение месяца – 349 обращений (18 процентов), в срок свыше одного месяца – 140 обращений (7 процентов).

Анализ подготовленных Национальным банком ответов на обращения граждан показал, что по более чем половине из них даны разъяснения (1154 обращения, или 56,8 процента), удовлетворены просьбы 363 заявителей (17,9 процента), 314 обращений (15,5 процента) направлены для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителей, переписка прекращена с 14 заявителями, 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	1154	56,8 %
Просьба заявителя удовлетворена	363	17,9 %
В просьбе заявителю отказано	12	0,6 %
Переписка с заявителем прекращена	14	0,7 %
Обращения направлены для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, с уведомлением об этом заявителей	314	15,5 %
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	35	1,7 %
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	34	1,7 %
Обращение отозвано заявителем	52	2,5 %
Находятся на рассмотрении	54	2,6 %
<b>Итого</b>	<b>2032</b>	<b>100</b>

В 2018 году наметилась тенденция к уменьшению количества поступающих от граждан обращений, касающихся кредитования: 439 обращений, что составляет 22 процента от общего количества обращений (в 2017 году – 519 обращений). Незначительно уменьшилось количество обращений граждан о проблемах погашения задолженности по кредитным договорам с 57 обращений в 2017 году до 52 обращений в 2018 году.

Количество обращений граждан по вопросам предоставления банками кредитов на строительство или покупку жилья снизилось более чем в 3 раза (в 2018 году поступило 12 обращений, в 2017 году – 41 обращение).

Вместе с тем в 1,6 раза увеличилось количество обращений граждан за разъяснением причин отказа банками в выдаче кредитов: в 2018 году поступило 92 обращения (в 2017 году – 58 обращений).

В отчетном периоде наметилась тенденция к уменьшению количества обращений граждан по вопросам размещения денежных средств во вклады (депозиты): с 96 обращений в 2017 году до 85 обращений в 2018 году. Но при этом в 1,8 раза выросло количество поступивших обращений граждан по вопросам компенсации вкладов советского периода (в 2018 году поступило 44 обращения, в 2017 году – 24 обращения).

В 2018 году на 39 процентов увеличилось количество обращений по вопросам, касающимся работы с банковскими платежными карточками, функционирования банкоматов, инфокиосков (в 2018 году поступило 230 обращений, в 2017 году – 165 обращений).

За отчетный период в Национальный банк поступило 701 обращение по вопросам деятельности банков, что составляет 35 процентов от общего количества поступивших в 2018 году обращений, в 2017 году – 730 обращений.

### **ИНФОРМАЦИЯ о тематике и количестве обращений граждан**

<b>Тематика обращений граждан</b>	<b>Количество обращений</b>	
	<b>2017 г.</b>	<b>2018 г.</b>
Кредитование	519	439
Банковские вклады (депозиты)	96	85
Банковские, денежные переводы, осуществление платежей, безналичных расчетов	82	97
Микрофинансовая деятельность	60	44
Компенсация вкладов "советского" периода	24	44
Финансовые рынки	7	52

Лизинговая деятельность	6	23
Ценные бумаги	14	26
Электронные деньги	32	15
Криптовалюты	–	6
Розыск вкладов, ценных бумаг	13	18
О кредитных отчетах	49	75
ЕРИП	16	20
Работа с банковскими платежными карточками, функционирование банкоматов, инфокиосков	165	230
Валютные операции	170	142
Об экономической ситуации в стране, ОНДКП, девальвации рубля, ставке рефинансирования и др.	31	23
Денежные знаки и монеты, драгоценные металлы и драгоценные камни	55	53
О разъяснении нормативных правовых актов	97	155
Жалобы на действия должностных лиц	37	35
Благодарность	26	20

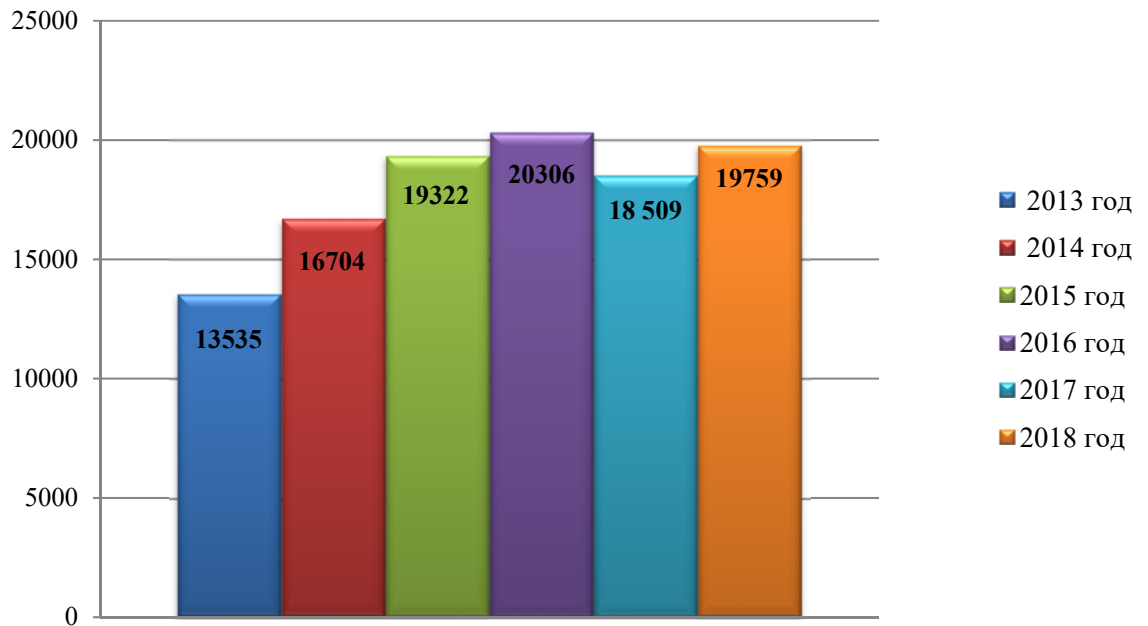
## ***II. О работе Контакт-центра Национального банка***

За отчетный период Контакт-центром Национального банка оказана справочно-консультативная помощь по 19 795 обращениям заявителей (10530 обращений физических лиц и 9265 обращений представителей юридических лиц).

Физические лица чаще всего обращались в Контакт-центр по вопросам, касающимся валютных операций (3535 обращений), кредитных отчетов (2639 обращений), а также вопросам, связанным с денежными знаками и монетами, драгоценными камнями и металлами (2209 обращений).

Представители юридических лиц наиболее часто обращались за получением сведений о Национальном банке (почтовый адрес, сведения об ответственных исполнителях документов) – 4867 обращений. На втором месте фигурируют обращения о разъяснении вопросов, связанных с валютными операциями (2334 обращения), на третьем – о работе с банковскими платежными карточками (316 обращений).

**Количество обращений заявителей, поступивших  
в Контакт-центр Национального банка в 2013 – 2018 годах**



**ТЕМАТИКА  
и количество обращений клиентов, поступивших  
в Контакт-центр Национального банка в 2018 году**

<b>Тематика обращений клиентов Контакт-центра</b>	<b>Физические лица</b>	<b>Представители юридических лиц</b>
Кредитование	298	104
Банковские вклады (депозиты)	99	18
Банковские, денежные переводы, осуществление платежей, безналичных расчетов	366	286
Микрофинансовая деятельность	12	89
Компенсация вкладов "советского" периода	11	–
Внебиржевой рынок Форекс	9	23
Лизинговая деятельность	11	69
Ценные бумаги	78	16
Электронные деньги	8	17
ЕРИП	15	80
Работа с банковскими платежными карточками	221	316
Валютные операции	3535	2334

О работе сайта Национального банка	58	294
Общие сведения о Национальном банке	634	4867
Общая информация о банковской системе Республике Беларусь	181	164
Денежные знаки и монеты, драгоценные камни и металлы	2209	277
О разъяснении нормативных правовых актов	144	310
О кредитных отчетах	2639	17
Криптовалюты	2	2