

О работе с обращениями граждан и юридических лиц в Национальном банке Республики Беларусь в 2012 году

В 2012 году в Национальный банк Республики Беларусь поступило 2395 обращений граждан, что на 12,6 процента меньше, чем в 2011 году (2741 обращение). При этом уменьшение общего количества обращений граждан произошло за счет сокращения их поступления в структурные подразделения Национального банка по областям. Количество же обращений граждан в центральный аппарат Национального банка увеличилось на 10 процентов и составило в 2012 году 1655, или 70 процентов от числа обращений, поступивших в Национальный банк.

В целях обеспечения права граждан и юридических лиц на электронное обращение в Национальный банк в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц" на официальном сайте Национального банка в глобальной компьютерной сети Интернет создана рубрика "Электронное обращение". В 2012 году в данную рубрику поступило 566 обращений, или 34 процента от общего числа обращений в центральный аппарат Национального банка.

Все поступившие в Национальный банк обращения (как письменные, так и электронные) направлялись Председателю Правления Национального банка, его заместителям, руководителям структурных подразделений центрального аппарата и структурных подразделений Национального банка для рассмотрения.

Из общего количества поступивших в Национальный банк обращений граждан 179 являются повторными, 18 – анонимными.

Наибольшее число обращений граждан поступило из г. Минска – 802, или 50,4 процента от общего числа обращений граждан. Из Минской области поступило 187 обращений (11,8 процента), из Брестской области – 133 обращения (8,4 процента), из Гомельской области – 103 обращения (6,5 процента), из Гродненской области – 96 обращений (6,0 процента), из Витебской области – 111 обращений (7,0 процента), из Могилевской области – 110 обращений (6,9 процента), из стран ближнего зарубежья – 42 обращения (2,6 процента).

В Национальном банке осуществляется надлежащий контроль за соблюдением законодательства по работе с обращениями, обеспечивается своевременное рассмотрение всех устных и письменных обращений с уведомлением граждан о принятых решениях в установленный законодательством срок. Как правило, основная часть обращений граждан (81,3 процента в 2012 году против 55 процентов в 2011 году) рассматривается в 15-дневный срок.

Проведенный анализ показывает, что в 2012 году по сравнению с 2011 годом количество обращений граждан в Администрацию Президента Республики Беларусь, Правительство Республики Беларусь, Комитет государственного контроля, средства массовой информации по вопросам, входящим в компетенцию Национального банка, снизилось практически в 2 раза.

Наблюдается также снижение количества предложений и критических замечаний граждан относительно экономической ситуации в Республике Беларусь и проводимой денежно-кредитной политики (41 обращение по сравнению с 57 обращениями в 2011 году).

Существенно снизилось количество обращений, касающихся оказания содействия в разрешении проблем, связанных с погашением кредитов в иностранной валюте и белорусских рублях (с 284 обращений в 2011 году до 63 обращений в 2012 году).

Однако в 2012 году наметилась тенденция увеличения обращений граждан по вопросам исполнения гражданами обязательств по договорам поручительства, повышения платы за банковские услуги, сопутствующие кредитованию, разъяснения отдельных норм законодательства по потребительскому кредитованию.

В связи с изменением в 2012 году подходов к кредитованию жилищного строительства значительно увеличилось количество жалоб граждан, касающихся кредитования строительства жилья с государственной поддержкой. По итогам 2012 года это первая по значимости проблема, волнующая граждан (177 обращений, в 2011 году – 53 обращения). Граждане обращались в Национальный банк с просьбами об оказании содействия в разрешении проблемных ситуаций, связанных с финансированием строительства, ростом его стоимости, порядком и условиями предоставления льготных кредитов, задержкой финансирования по уже выделенным льготным кредитам, затягиванием сроков строительства.

В первом полугодии отчетного периода резко возросло количество обращений граждан по вопросам изменения процентных ставок по вкладам. В качестве реагирования на указанные обращения Национальный банк письмом от 15 мая 2012 г. № 04-15/149 обратил внимание банков на необходимость неукоснительного соблюдения вкладополучателями порядка уведомления вкладчика об уменьшении размера процентов по вкладу и порядка применения новой процентной ставки, установленных Банковским кодексом Республики Беларусь.

Граждане по-прежнему направляли в Национальный банк просьбы о компенсации вкладов в связи с девальвацией белорусского рубля (67 обращений по сравнению с 69 обращениями в 2011 году) и ходатайства о возврате и компенсации вкладов советского периода

(62 обращения, по сравнению с 2011 годом их количество уменьшилось на 21 обращение).

Анализ обращений по итогам 2012 года показал тенденцию роста обращений по вопросам функционирования банкоматов, инфокиосков, работы с пластиковыми карточками. По сравнению с 2011 годом данный показатель увеличился в 2,4 раза (с 57 обращений в 2011 году до 137 обращений в 2012 году). По итогам работы за 2012 год это вторая по значимости проблема, волнующая население.

В качестве реагирования на указанные обращения граждан Национальный банк письмом от 22 октября 2012 г. № 19-27/146 направил в адрес банков рекомендации по проведению разъяснительной работы с гражданами, обучению сотрудников банков по вопросам проведения операций с использованием банковских платежных карточек, осуществлению мониторинга работы объектов программно-технической инфраструктуры в целях обеспечения ее бесперебойной работы, реализации комплекса мер, необходимых для предотвращения мошеннических операций с использованием банковских платежных карточек.

В настоящее время проводится работа по совершенствованию осуществления безналичных расчетов, в частности:

постановлением Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь от 8 ноября 2012 г. № 70 утвержден предварительный стандарт СТБ П 2289-2012 "Платежные карты. Безопасность данных. Требования и процедуры аудита безопасности", который вступает в действие с 1 июля 2013 г.;

подготовлен и находится на стадии согласования проект постановления Совета Министров Республики Беларусь и Национального банка Республики Беларусь "О плане совместных действий органов государственного управления и участников финансового рынка по развитию в Республике Беларусь системы безналичных расчетов по розничным платежам с использованием современных электронных платежных инструментов и средств платежа на 2012–2015 годы";

постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от 18 января 2013 г. № 34 утверждена Инструкция о порядке совершения операций с банковскими платежными карточками;

постановлением Совета Министров Республики Беларусь и Национального банка Республики Беларусь от 17 января 2013 г. № 31/1 утвержден План совместных действий государственных органов и участников финансового рынка по повышению финансовой грамотности населения Республики Беларусь на 2013–2018 годы.

В ходе проведения 18 июля 2012 г. совместного расширенного заседания Правления Национального банка и Комитета государственного

контроля было отмечено, что повышение качества услуг, предоставляемых населению, в том числе банками, является неотъемлемой частью социальной политики государства. При этом поступающие в Национальный банк обращения граждан наглядно отражают недоработки банков в части клиентской политики. В связи с этим внимание руководителей банков было обращено на повышение социальной ответственности при рассмотрении обращений граждан по спорным вопросам.

Результаты анализа показали, что за отчетный период в Национальный банк поступило 697 обращений по вопросам деятельности банков, что составило 31 процент от общего количества обращений.

По сравнению с 2011 годом объем обращений по вопросам деятельности банков практически не уменьшился (697 обращений в 2012 году, 708 – в 2011 году).

В отчетный период Национальный банк прекратил переписку с 18 гражданами (в 2011 году – с 42 заявителями), повторно обратившимися по одному и тому же вопросу, так как по указанным обращениям после детального рассмотрения ранее уже были даны исчерпывающие ответы.

9 июля 2012 г. Национальным банком введен в эксплуатацию Контакт-центр, созданный в целях оперативного предоставления справочной и консультационной информации физическим и юридическим лицам, обратившимся в Национальный банк посредством телефонной связи, по вопросам основных направлений деятельности Национального банка, базовым вопросам экономики и финансовых рынков, реализации денежно-кредитной политики, работы банковской и платежной систем Республики Беларусь.

В июле – декабре 2012 г. Контакт-центром Национального банка обработано 5254 обращения (из них 3526 – обращения физических лиц, 1728 – юридических лиц).

ИНФОРМАЦИЯ
о результатах рассмотрения обращений, поступивших
в Национальный банк в 2012 году

Результат рассмотрения обращений граждан	Количество обращений	% от общего количества обращений
Заявителю даны разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов	898	37,5
Просьба заявителя удовлетворена	847	35,3
В просьбе заявителю отказано	76	3,2
Переписка с заявителем прекращена	18	0,8
Обращения направлены для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителей	468	19,5
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	4	0,2
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	45	1,9
Обращение отозвано заявителем	39	1,6
Итого:	2395	100,0

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
о тематике зарегистрированных обращений граждан,
поступивших в Национальный банк в 2011 – 2012 годах

Тематика обращений	Количество обращений	
	2011	2012
1. Кредитование	495	458
1.1 вопросы погашения задолженности по кредитным договорам	284	63
1.2 о кредитах на потребительские нужды	7	48
1.3 о льготном кредитовании жилья	7	177
1.4 содействие в выдаче кредита на развитие бизнеса	–	4
1.5 отказ в выдаче кредита	1	17
1.6 вопросы поручительства по кредиту	4	26
1.7 прочие вопросы кредитования	21	123
2. Депозиты	226	154
в том числе:		
изменение процентных ставок по депозитам населения	2	28
компенсация вкладов в связи с девальвацией	69	67
прочие вопросы по депозитным вкладам	10	59
3. Банковские, денежные переводы	–	25
4. Комиссионное вознаграждение банку	–	65
5. Компенсация вкладов советского периода	81	62
6. Чеки "Жилье" и "Имущество"	–	10
7. О работе обменных пунктов	7	14
8. Операции с ценными бумагами	–	20
9. Розыск вкладов, ценных бумаг	–	28
10. Функционирование банкоматов, инфокиосков, электронные деньги	27	49
11. Работа с пластиковыми карточками	30	88
12. Валютные операции	207	114
13. Запрос о курсе валют	148	192
14. Об экономической ситуации в стране, ДКП, девальвации рубля, ставке рефинансирования и др.	57	41
15. Денежные знаки и монеты	17	64
16. О разъяснении нормативных правовых актов	30	79

17. Неправомерные действия должностных лиц	84	50
18. О кредитных отчетах	65	73
19. Благодарность	2	29
20. Книга замечаний и предложений	168	37