

О работе с обращениями граждан в Национальном банке Республики Беларусь в 2013 году

В 2013 году в Национальный банк Республики Беларусь поступило 2115 обращений граждан, что на 11,7 процента меньше, чем в 2012 году (2395 обращений). Уменьшение произошло в основном за счет снижения поступления обращений граждан в структурные подразделения Национального банка. При этом количество обращений граждан в центральный аппарат Национального банка продолжало увеличиваться и составило в 2013 году 1695 обращений (в 2011 году – 1512 обращений, в 2012 году – 1655 обращений), или 80 процентов от общего числа обращений, поступивших в Национальный банк (в 2012 году – 70%).

Динамика количества обращений граждан,
поступивших в Национальный банк в 2008 – 2013 годах



По результатам рассмотрения 748 заявителям, что составило 36,5% от общего количества обращений, даны разъяснения по существу поставленных вопросов, удовлетворены просьбы 587 заявителей, или 28,6% от общего количества, 547 обращений (26,7%) направлены для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, с уведомлением об этом заявителей, переписка прекращена с 12 заявителями. В результате оперативного изучения работниками Национального банка обращений граждан и проведения разъяснительной

работы 57 граждан отзывали свои обращения. 9 обращений по состоянию на 1 января 2014 года находились на рассмотрении.

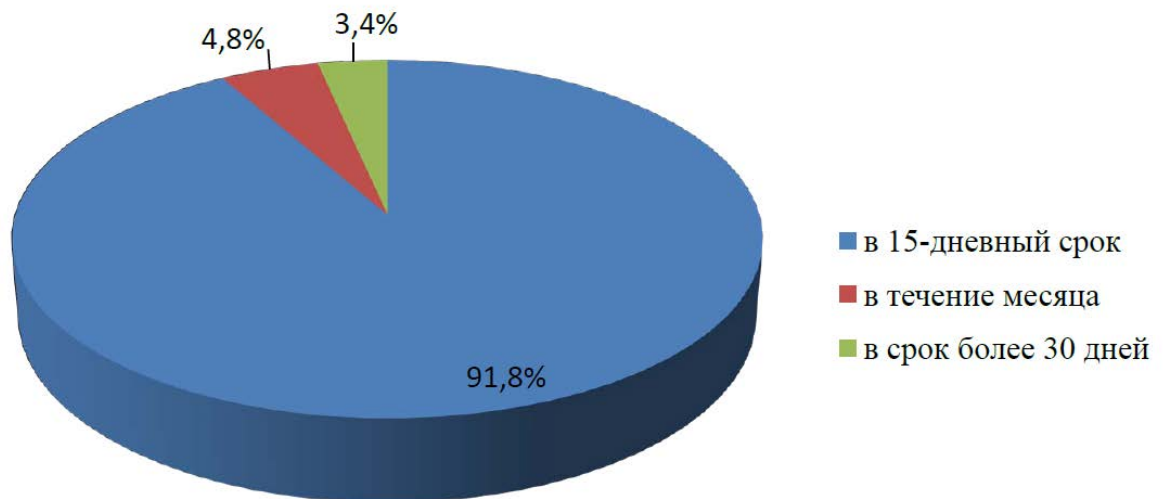
ИНФОРМАЦИЯ
о результатах рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Национальный банк в 2013 году
 (по состоянию на 01.01.2014)

Результат рассмотрения обращений граждан	Количество обращений	% от общего количества обращений
Заявителю даны разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов	748	36,5
Просьба заявителя удовлетворена	587	28,6
В просьбе заявителю отказано	30	1,4
Переписка с заявителем прекращена	12	0,6
Обращения направлены для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителей	547	26,7
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	18	0,9
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	43	2,1
Обращение отзывано заявителем	57	2,8
Находятся на рассмотрении	9	0,4
Итого:	2051	100

Из общего числа рассмотренных обращений граждан 64,5 процента (1323 обращения) составили заявления, 32,9 процента (675 обращений) – жалобы, 2,6 процента (53 обращения) – предложения.

Почти 92 процента обращений были рассмотрены в 15-дневный срок, 4,8 процента обращений – в течение месяца и только 3,4 процента обращений – в срок более 30 дней.

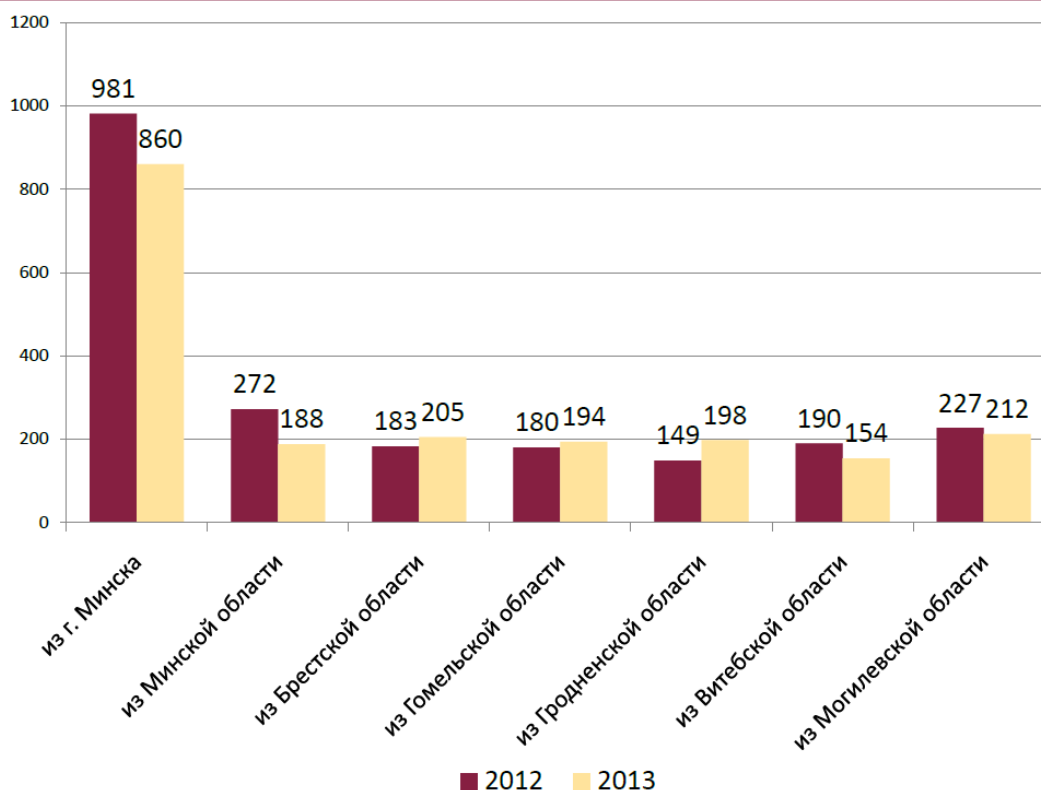
Сроки рассмотрения обращений граждан



Все большее количество обращений граждан поступает в Национальный банк не традиционным способом (на бумажном носителе), а в электронном виде в рубрику "Электронное обращение" на официальном интернет-сайте Национального банка. Так, если в 2012 году в данную рубрику поступило 566 электронных обращений, то в 2013 году – 669 обращений. Рассмотрение данных обращений осуществляется исключительно в электронном виде без создания документов на бумажных носителях.

Наибольшее число обращений граждан в Национальный банк в 2013 году поступило из г. Минска – 860 обращений или 41,9 процента от их общего количества. Из Минской области поступило 188 обращений (9,2 процента), из Брестской области – 205 обращений (10 процентов), из Гомельской области – 194 обращения (9,5 процента), из Гродненской области – 198 обращений (9,7 процента), из Витебской области – 154 обращения (7,5 процента), из Могилевской области – 212 обращений (10,3 процента), из стран ближнего зарубежья – 33 обращения (1,6 процента).

Количество обращений граждан, поступивших в Национальный банк из регионов Республики Беларусь



Наибольшее количество обращений, поступивших в Национальный банк в 2013 году, по-прежнему касались вопросов кредитования (500 обращений, или 24,4 процента от их общего количества). При этом уменьшилось количество обращений, связанных с проблемой исполнения гражданами обязательств по кредитным договорам, заключенным как в белорусских рублях, так и в иностранной валюте, а также по договорам поручительства.

Вместе с тем, по сравнению с 2012 годом значительно увеличилось количество обращений, связанных с потребительским кредитованием. При этом практически в каждом втором обращении по данной тематике содержалась просьба ограничить в праве получения кредитов близких родственников, недобросовестно исполняющих свои обязательства, поскольку из-за их неплатежеспособности заявители вынуждены погашать задолженность по кредитам за счет собственных средств.

Для решения поднятой проблемы Национальный банк письмом от 25.10.2013 № 04-21/757 “Об оценке кредитоспособности физических лиц” обратил внимание банков на необходимость более качественной оценки кредитоспособности заявителей, в том числе в части анализа информации из кредитных историй системы “Кредитный регистр“. Данная проблема

также была обсуждена на расширенном заседании Правления Национального банка 15 ноября 2013 года.

Продолжает снижаться количество обращений граждан в Национальный банк по вопросу компенсации вкладов в связи с девальвацией белорусского рубля (по сравнению с 2012 годом их количество уменьшилось более чем в два раза – с 67 до 30) и ходатайств о возврате и компенсации вкладов советского периода (36 обращений в 2013 году по сравнению с 62 обращениями в 2012 году).

В 2013 году значительно увеличилось количество обращений граждан по вопросам, касающимся функционирования банкоматов, инфокиосков, работы с банковскими платежными карточками (187 обращений по сравнению со 127 обращениями в 2012 году). При этом одной из проблемных тем по-прежнему остаются жалобы граждан на проведение несанкционированных операций с использованием реквизитов их банковских платежных карточек, эмитированных белорусскими банками.

Участились случаи жалоб граждан на некачественное предоставление услуг контакт-центрами банков, а также нарушение банками законодательства по работе с обращениями граждан.

Всего в 2013 году в Национальный банк поступило 713 обращений граждан по вопросам деятельности банков, что составило 34,8 процента от общего количества обращений. По сравнению с 2012 годом количество обращений по вопросам деятельности банков увеличилось на 2,3 процента.

ИНФОРМАЦИЯ
о тематике обращений граждан,
поступивших в Национальный банк в 2012 – 2013 годах

Тематика обращений граждан		Количество поступивших обращений	
		2012 г.	2013 г.
1.	Кредитование	458	500
	в том числе:		
1.1.	о проблемах погашения задолженности по кредитным договорам	63	44
1.2.	о кредитах на потребительские нужды	48	189
1.3.	о льготном кредитовании жилья	177	158
1.4.	о содействии в выдаче кредита на развитие бизнеса	4	3
1.5.	об отказе в выдаче кредита	17	27

1.6.	о вопросах поручительства по кредиту	26	18
1.7.	прочие вопросы кредитования	123	61
2.	Депозиты	156	121
	в том числе:		
2.1.	об изменении процентных ставок по депозитам населения	30	11
2.2.	о компенсации вкладов в связи с девальвацией белорусского рубля	67	30
2.3.	прочие вопросы по депозитным вкладам	59	80
3.	Банковские, денежные переводы	25	35
4.	Коммиссионное вознаграждение банку	65	26
5.	Компенсация вкладов советского периода	62	36
6.	Чеки "Жилье" и "Имущество"	10	5
7.	О работе обменных пунктов	18	12
8.	Операции с ценными бумагами	21	13
9.	Электронные деньги	11	16
10.	Розыск вкладов, ценных бумаг	28	5
11.	Работа с банковскими платежными карточками	127	187
12.	Валютные операции	114	101
13.	Запрос о курсе валют	192	174
14.	Об экономической ситуации в стране, ОНДКП, девальвации рубля, ставке рефинансирования	41	54
15.	Денежные знаки и монеты	72	88
16.	О личном приеме	29	14
17.	О разъяснении нормативных правовых актов	79	48
18.	Жалобы на действия должностных лиц	51	55
19.	О кредитных отчетах	73	35