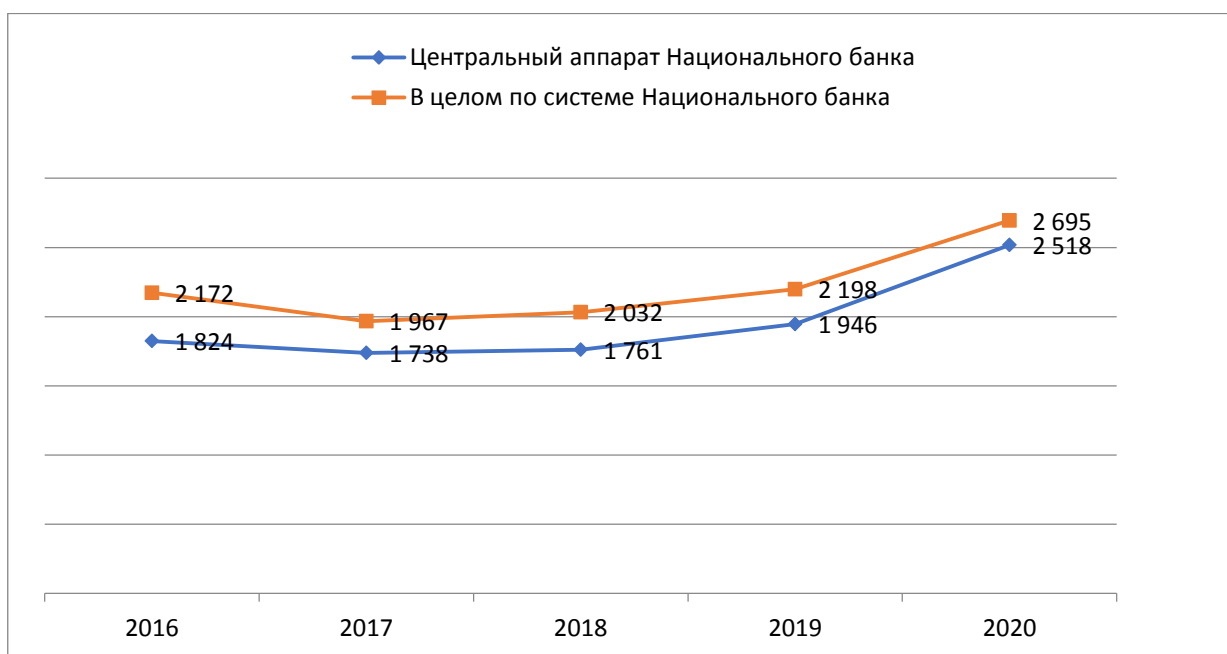


Информация о работе с обращениями граждан и клиентами Контакт-центра Национального банка Республики Беларусь за 2020 год

I. О работе с обращениями граждан

В 2020 году в Национальный банк поступило 2 695 обращений граждан (в 2019 году – 2 198). При этом количество обращений в центральный аппарат Национального банка составило 2 518, или 93,4 процента от общего количества обращений граждан, поступивших в Национальный банк (в 2019 году – 1 946).

Количество обращений граждан, поступивших в Национальный банк в 2016–2020 годах

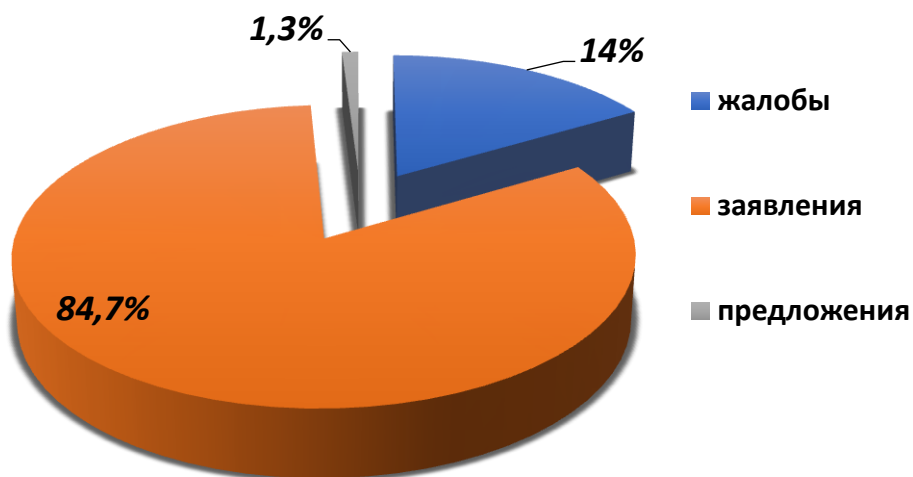


Количество обращений, поступивших в Национальный банк (по способу подачи)



Из общего количества обращений, поступивших в Национальный банк, 378 (14 процентов) составляют жалобы, 2 283 (84,7 процента) – заявления, 34 (1,3 процента) – предложения.

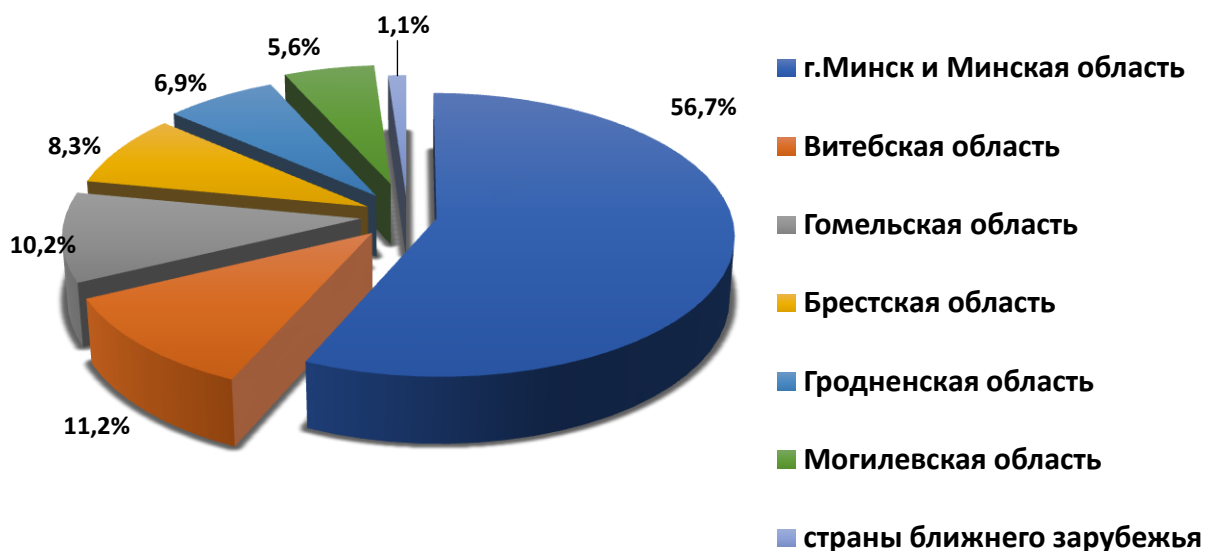
Количество обращений граждан, поступивших в Национальный банк (по виду обращений)



Наибольшее количество обращений граждан в 2020 году поступило из г. Минска и Минской области – 1 133 обращения (42 процента от общего количества) и 394 обращения (14,6 процента) соответственно. Из Витебской области поступило 301 обращение

(11,2 процента); из Гомельской области – 275 (10,2 процента); из Брестской области – 224 (8,3 процента); из Гродненской области – 186 (6,9 процента); из Могилевской области – 152 (5,6 процента); из стран ближнего зарубежья – 30 (1,1 процента).

Распределение обращений согласно административно-территориальной принадлежности



В Национальном банке в 15-дневный срок рассмотрено 1 976 обращений (75,8 процента), в течение месяца – 472 (18 процентов), в срок свыше одного месяца – 160 (6,1 процента).

ИНФОРМАЦИЯ о результатах рассмотрения обращений граждан

Результат рассмотрения обращений граждан	Количество обращений	Доля от общего количества обращений
Заявителю даны разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов	1577	58,5%
Просьба заявителя удовлетворена	292	10,8%
В просьбе заявителю отказано	8	0,3%
Переписка с заявителем прекращена	22	0,8%
Обращения направлены для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, с уведомлением об этом заявителей	535	19,8%
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	64	2,4%
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	32	1,2%
Обращение отозвано заявителем	107	4%
Находятся на рассмотрении	58	2,2%
Итого	2695	100%

В отчетном периоде увеличилось количество обращений граждан, касающихся кредитования: с 514 в 2019 году до 634 в 2020 году. Вместе с тем количество обращений с жалобами о необоснованном отказе банками в выдаче кредитов сократилось с 81 в 2019 году до 60 в 2020 году.

В прошедшем году также наблюдалось увеличение количества обращений граждан по вопросам банковских вкладов (депозитов): с 76 в 2019 году до 107 в 2020 году.

За отчетный период в Национальный банк поступило 1 071 обращение по вопросам деятельности банков, что составляет 38 процентов от общего количества поступивших в 2020 году обращений, в 2019 году – 844 обращения.

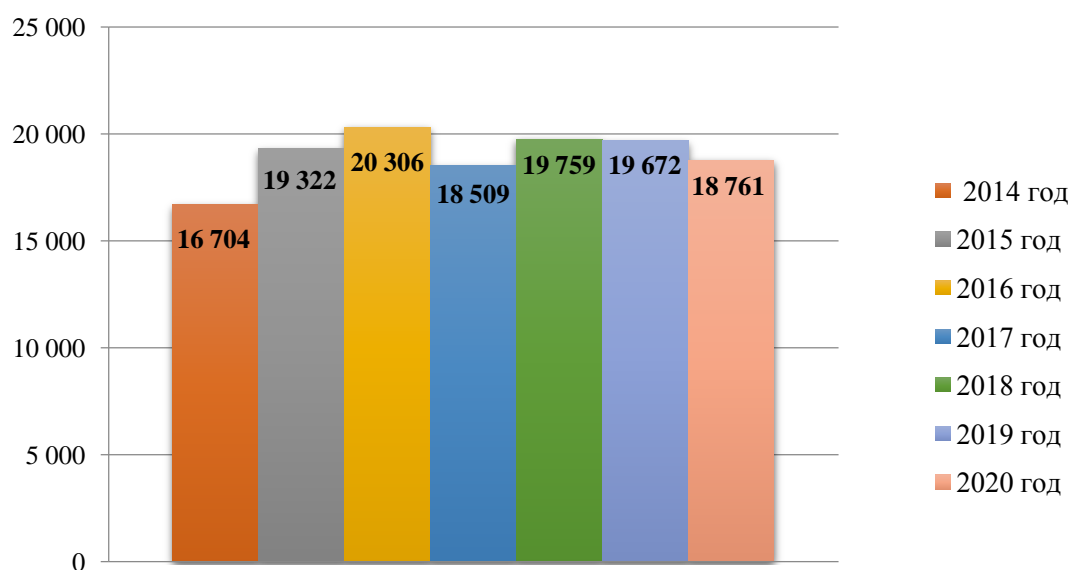
ИНФОРМАЦИЯ о тематике и количестве обращений граждан

Тематика обращений	Количество обращений	
	2019 г.	2020 г.
Кредитование	514	634
Банковские вклады (депозиты)	76	107
Банковские, денежные переводы, осуществление платежей, безналичных расчетов	89	84
Микрофинансовая деятельность	52	186
Компенсация вкладов советского периода	50	34
Финансовые рынки	24	33
Лизинговая деятельность	23	218
Ценные бумаги	14	32
Электронные деньги	25	8
Розыск вкладов, ценных бумаг	10	6
ЕРИП	8	12
Работа с банковскими платежными карточками, функционирование банкоматов, инфокиосков	348	351
Валютные операции	161	182
Об экономической ситуации в стране, ОНДКП, девальвации рубля, ставке рефинансирования и др.	11	28
Денежные знаки и монеты, драгоценные металлы и драгоценные камни	90	74
О разъяснении нормативных правовых актов	141	132
Жалобы на действия должностных лиц	34	42
О кредитных отчетах	98	104
Криптовалюты	3	3
Благодарность	29	33

II. О работе Контакт-центра Национального банка

За отчетный период в Контакт-центре оказана справочно-консультативная помощь по 18 761 обращению, из них 11 635 обращений физических лиц, что составляет 62 процента от всех обращений. От юридических лиц поступило 7 126 обращений.

Количество обращений заявителей, поступивших в Контакт-центр Национального банка в 2014–2020 годах



Физические лица чаще всего обращались в Контакт-центр по вопросам, касающимся валютных операций (3 404 обращения); связанным с денежными знаками и монетами, драгоценными камнями и металлами (2 950 обращений); касающимся кредитных отчетов (2 397 обращений).

Юридические лица наиболее часто обращались за получением сведений о Национальном банке (почтовый адрес, сведения об ответственных исполнителях документов) – 3 350 обращений. На втором месте – обращения о разъяснении вопросов, связанных с валютными операциями (2 270), на третьем – обращения о разъяснении нормативных правовых актов Национального банка (820).