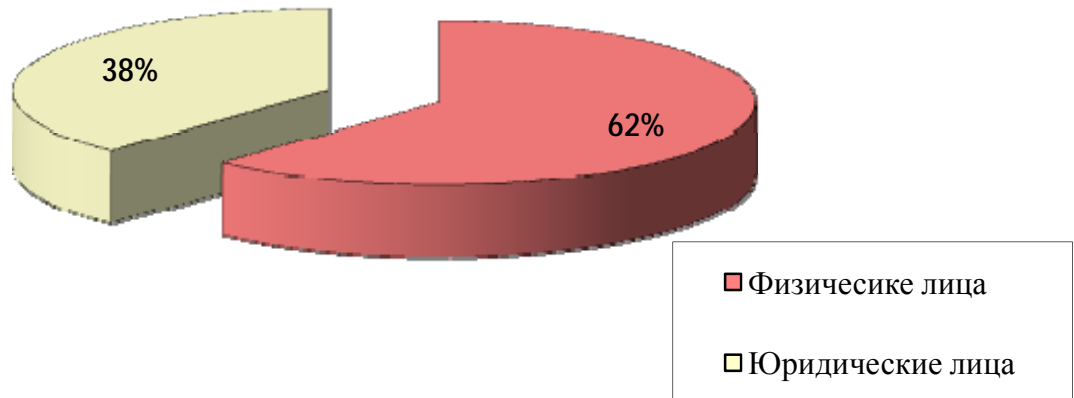


## Информация о работе Контакт-центра Национального банка Республики Беларусь за 2014 год

В 2014 году Контакт-центром Национального банка Республики Беларусь обработано 16 901 обращение, в том числе 10 529 – от физических лиц (62%), 6 372 – от юридических лиц (38%).



Наиболее популярными темами в обращениях были:  
информация, касающаяся деятельности Национального банка (справочная информация, запросы архивных данных, порядок и сроки рассмотрения обращений, вопросы по кредитным историям, предоставлению кредитного отчета, о сайте Национального банка), – 5 540 обращений;

вопросы по валютным операциям (покупка-продажа валюты, обмен поврежденных банкнот, редких видов валют и монет, открытие счетов в банках-нерезидентах, использование иностранной валюты в расчетах и прочее) – 5 168 обращений;

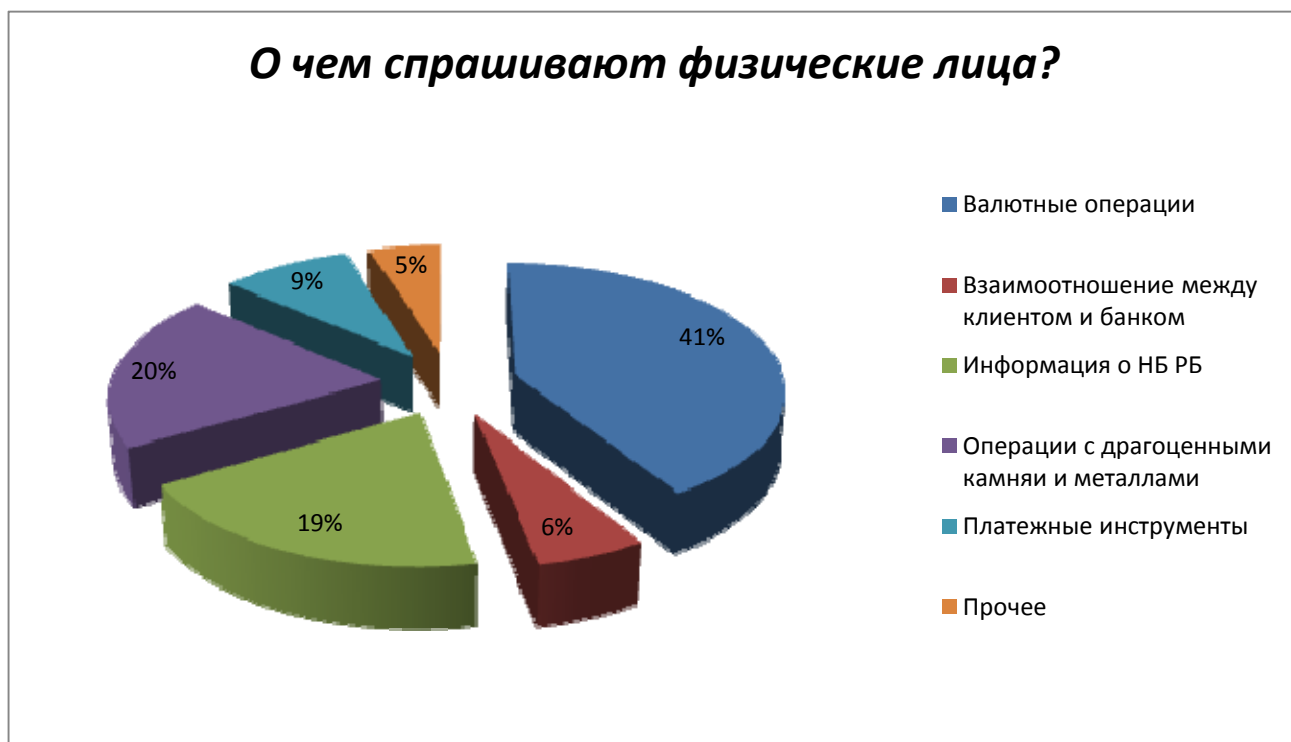
сведения об операциях с драгоценными металлами и камнями (продажа мерных слитков и их покупка, приобретение памятных монет) – 2 078 обращений.

вопросы по платежным инструментам (преимущественно по денежным переводам, дорожным чекам, операциям с банковскими платежными карточками) – 1 357 обращений;

информация относительно взаимоотношений между клиентом и банком (кредитование в банках, предоставление льготных кредитов на строительство, возврат вкладов, спорные ситуации) – 680 обращений.

## Физические лица

От *физических лиц* в 2014 году поступило 10 529 обращений. Запрашиваемая информация в 10 496 случаях была предоставлена (99% от всех обращений), по 33 запросам предложено оформить официальные обращения в Национальный банк и в банки.



Ежемесячно производится анализ поступающих звонков, на основании которого составляется отчет о работе Контакт-центра. Данный отчет ежемесячно направляется заместителям Председателя Правления Национального банка, а также руководителям структурных подразделений (в зависимости от тематики обращений физических и юридических лиц) для принятия мер по разрешению проблемных вопросов и реализации предложений, поступающих в Контакт-центр.

Кроме статистических данных в отчет также включаются наиболее актуальные жалобы и предложения граждан, поступающие в Контакт-центр. Наиболее часто задаваемыми вопросами в 2014 году были:

связанные с девальвационными ожиданиями, возможным проведением деноминации;

относительно действующей системы гарантирования сохранности денежных вкладов физических лиц, размещенных на счетах в банках (в частности, в белорусских банках с российским капиталом);

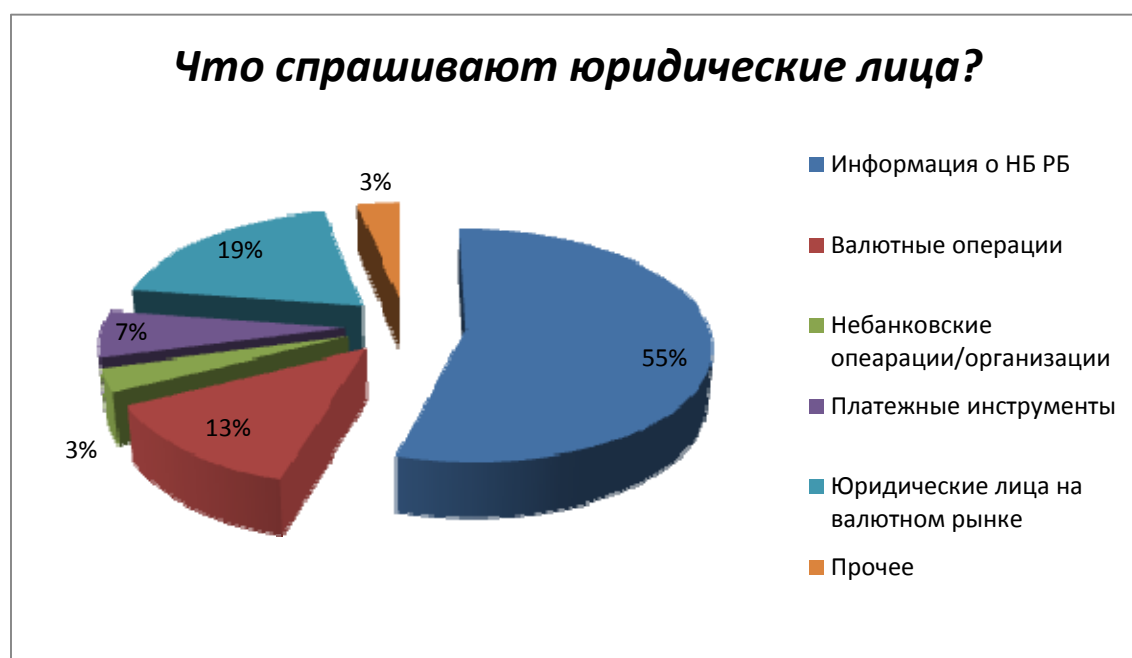
по прекращению ”доступного“ кредитования на строительство и покупку жилья;

недовольство граждан относительно предоставления банками кредитов неплатежеспособным неработающим родственникам, за которых приходится погашать кредиты;

жалобы на ситуации, когда белорусские банки не принимают для обмена редкие виды иностранных валют.

## Юридические лица

От *юридических лиц* в Контакт-центр в 2014 году поступило 6 372 обращения. Информация была предоставлена по 6 349 запросам (99%), 23 обращения перенаправлены в банки.



Наибольшую долю звонков составили справочные вопросы по структуре и реквизитам Национального банка, телефонам сотрудников.

Поступали также вопросы относительно валютного регулирования и контроля, получения кредитов в иностранной валюте, получения разрешений по внешнеторговым операциям, проведению авансовых платежей.

На протяжении всего года актуальными были вопросы по операциям в иностранной валюте (использование иностранной валюты в расчетах, предоставление справки о курсах валют и прочее).

Кроме того, запрашивалась информация по платежным инструментам: электронные деньги, ЕРИП, ошибочные платежи, порядок ведения кассовых операций.

Поступали вопросы по лизинговой и микрофинансовой деятельности.

*Позвонив в Контакт-центр Национального банка по городскому телефону в Минске +375(17)306-00-02 физические и юридические лица оперативно могут получить информацию об основных направлениях деятельности Национального банка, осуществляемых им операциях и административных процедурах, оказываемых услугах, порядке организации работы с обращениями граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, проконсультироваться по базовым вопросам денежно-кредитной политики, работы банковской и платежной систем Республики Беларусь.*

*Контакт-центр Национального банка работает:  
понедельник – четверг – с 8.30 до 17.30;  
пятница – с 8.30 до 16.15;  
суббота, воскресенье – выходные дни.*