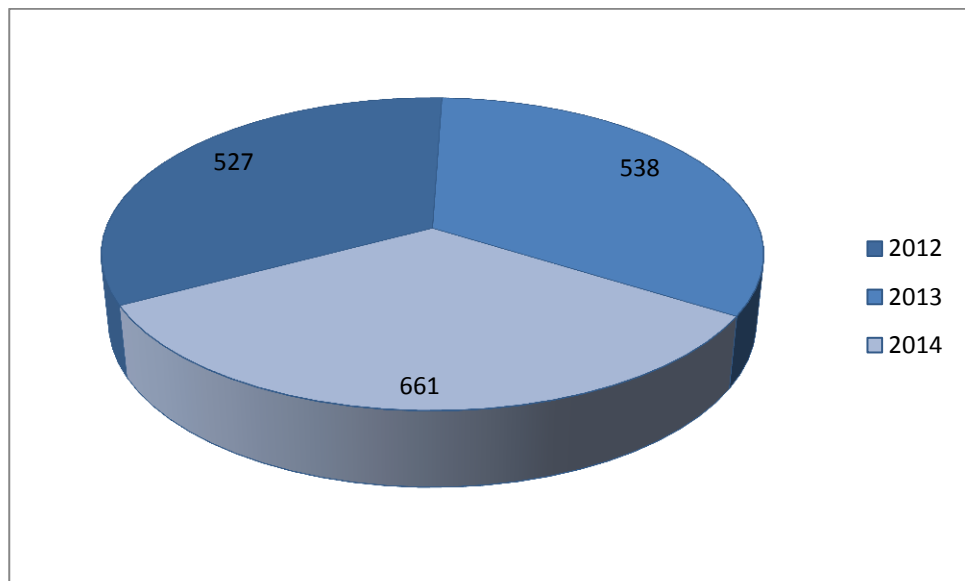


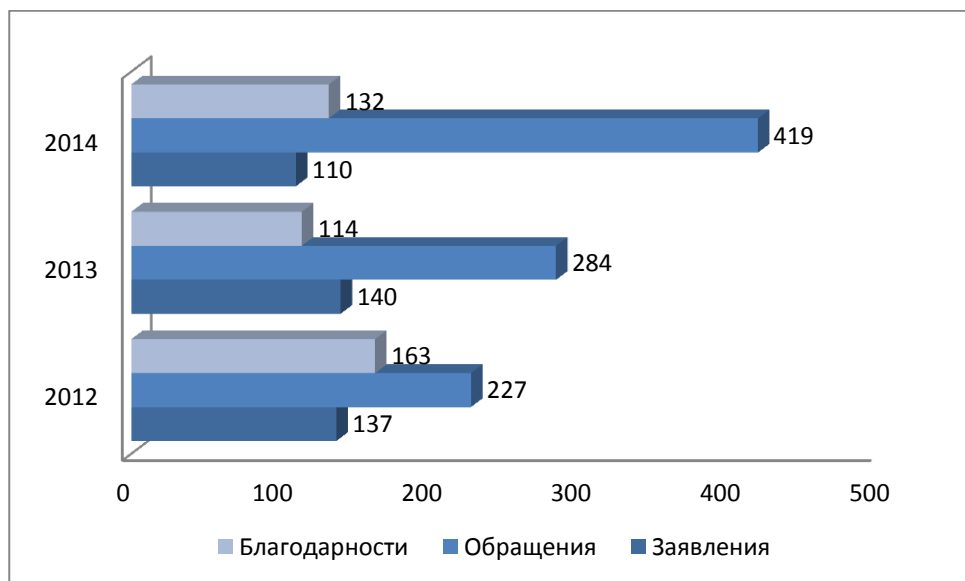
О работе с обращениями граждан
в ЗАО Банк ВТБ (Беларусь) в 2014 году

В 2014 году в ЗАО Банк ВТБ (Беларусь) поступило 661 обращение граждан, что на 19% больше, чем в 2013 году (538 обращений).

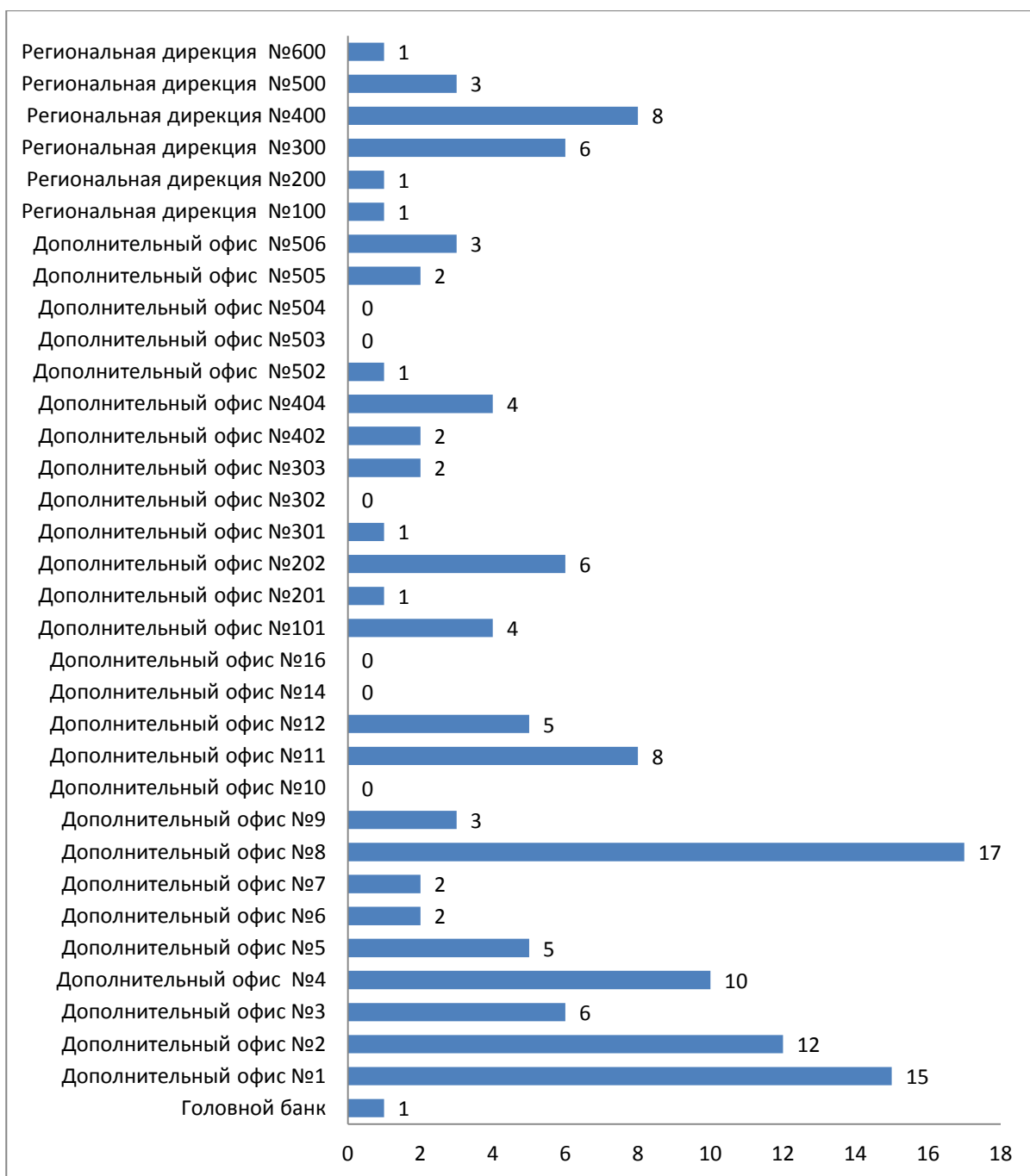
*Динамика обращений граждан, поступивших в
ЗАО Банк ВТБ (Беларусь) в 2012 – 2014 годах*



*Динамика обращений граждан по виду обращений,
поступивших в 2012-2014 годах*



Динамика благодарностей, оставленных в книге замечаний и предложений в 2014 году в разрезе Дополнительных офисов/Региональных дирекций банка



Наряду с традиционными обращениями клиентов банком проводится работа по заявлениям по спорным и нештатным ситуациям, связанными с эмиссией и обслуживанием банковских платежных карточек международной платежной системы Visa International. Так, в 2014 году в банк поступило 949 заявлений по спорным ситуациям.

Также в 2014 году в банк поступило 54 электронных обращений, направленных с использованием корпоративного сайта банка по форме обратной связи.

