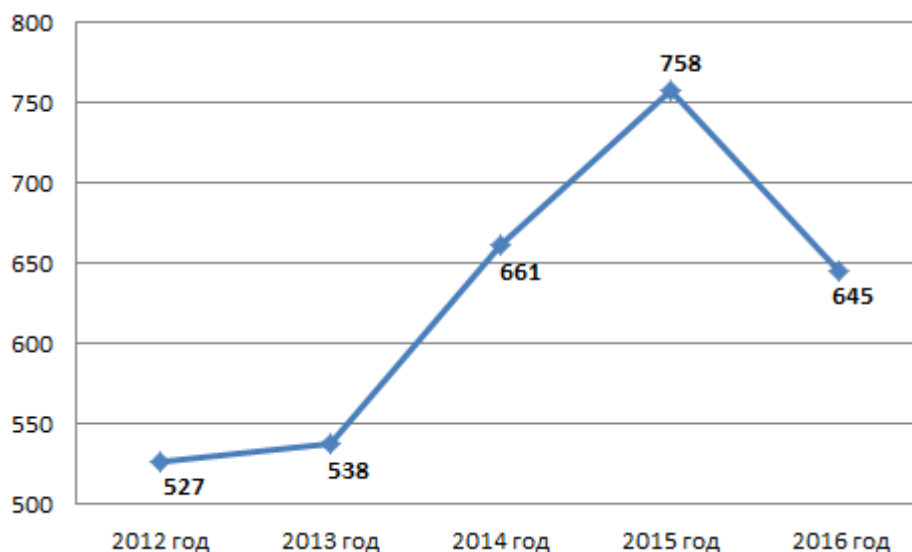


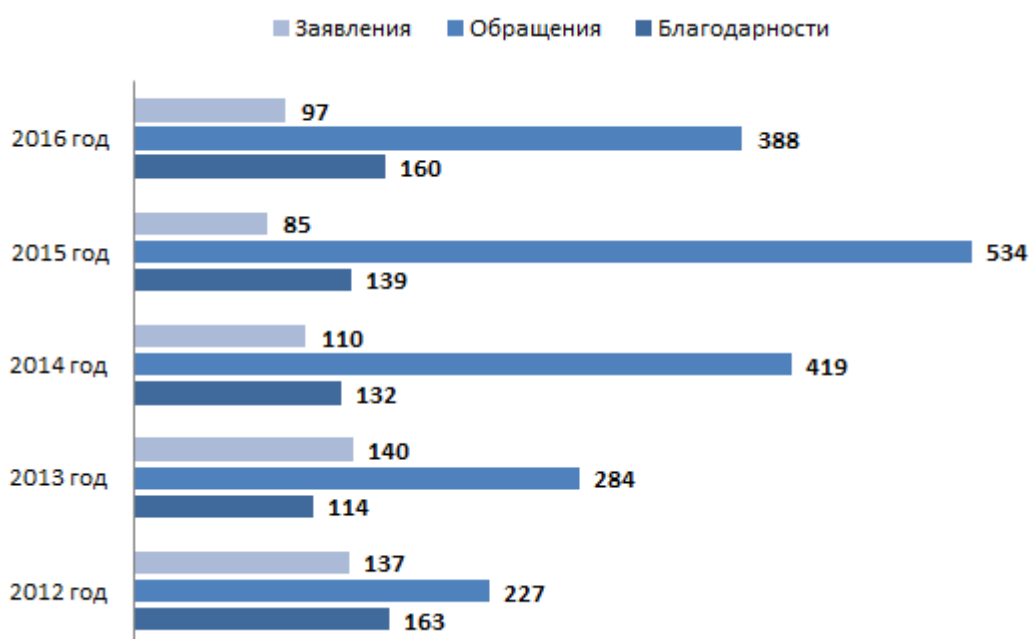
О работе с обращениями граждан в ЗАО Банк ВТБ (Беларусь) в 2016 году

В 2016 году в ЗАО Банк ВТБ (Беларусь) поступило 645 обращений граждан и юридических лиц, что на 18% меньше, чем в 2015 году (758 обращений).

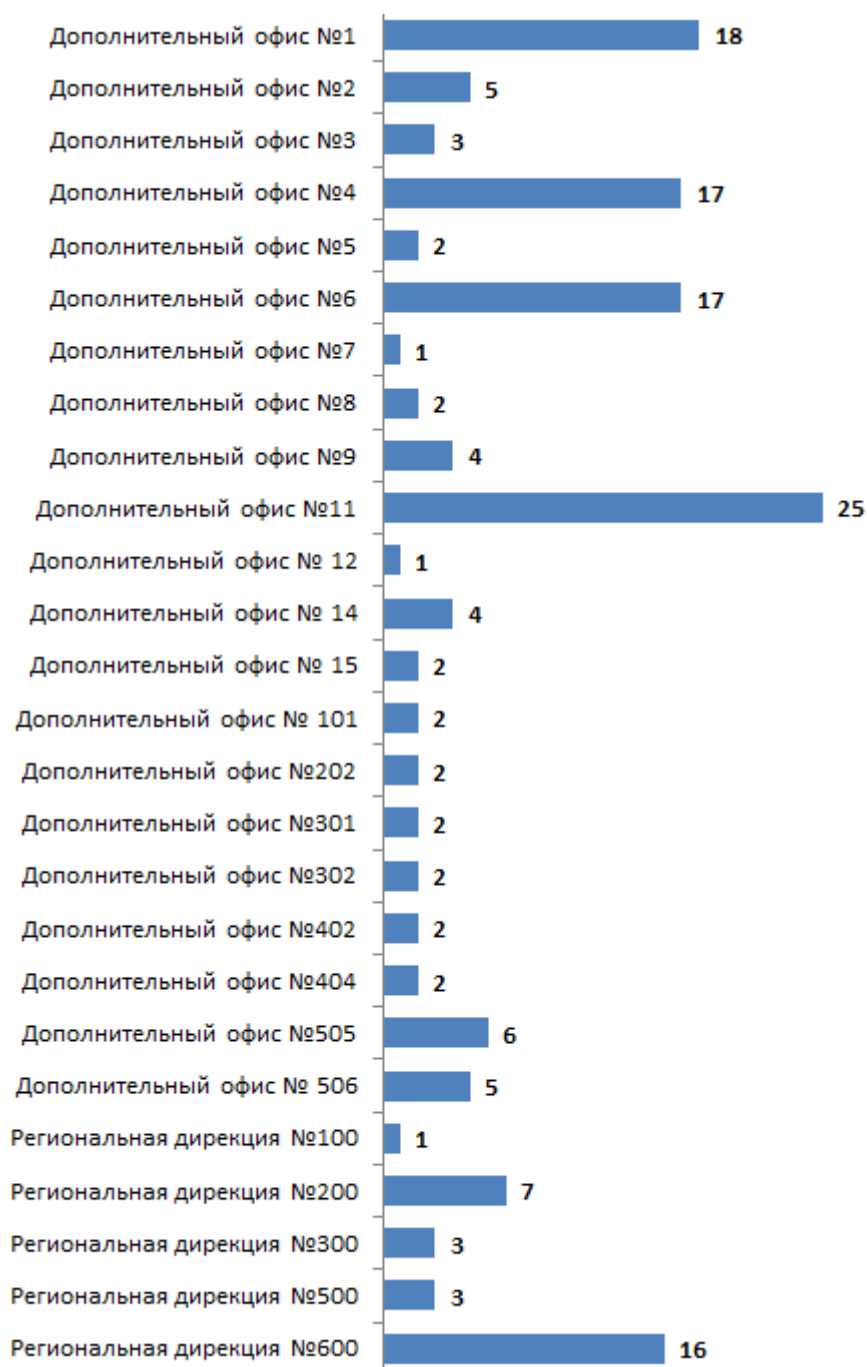
*Динамика обращений граждан, поступивших
в ЗАО Банк ВТБ (Беларусь) в 2012-2016 годах*



*Динамика обращений граждан,
поступивших в ЗАО Банк ВТБ (Беларусь) в 2012-2016 годах*



*Динамика благодарностей в 2016 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 2016 году в банк поступило 265 заявлений по спорным ситуациям.

