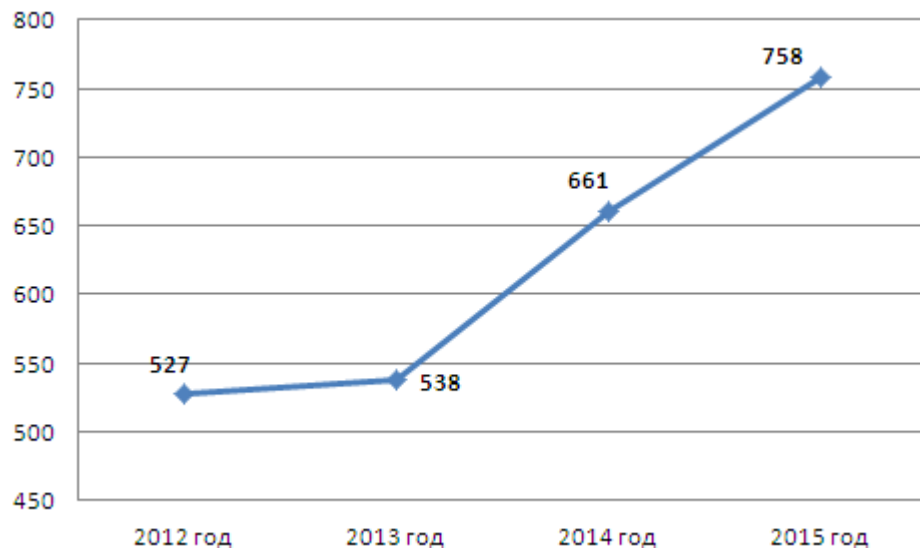


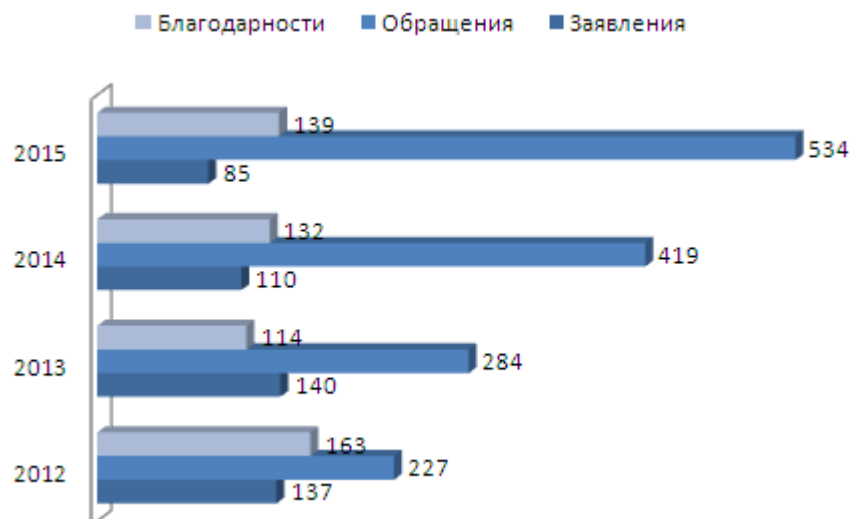
О работе с обращениями граждан в ЗАО Банк ВТБ (Беларусь) в 2015 году

В 2015 году в ЗАО Банк ВТБ (Беларусь) поступило 758 обращений граждан, что на 15% больше, чем в 2014 году (661 обращение).

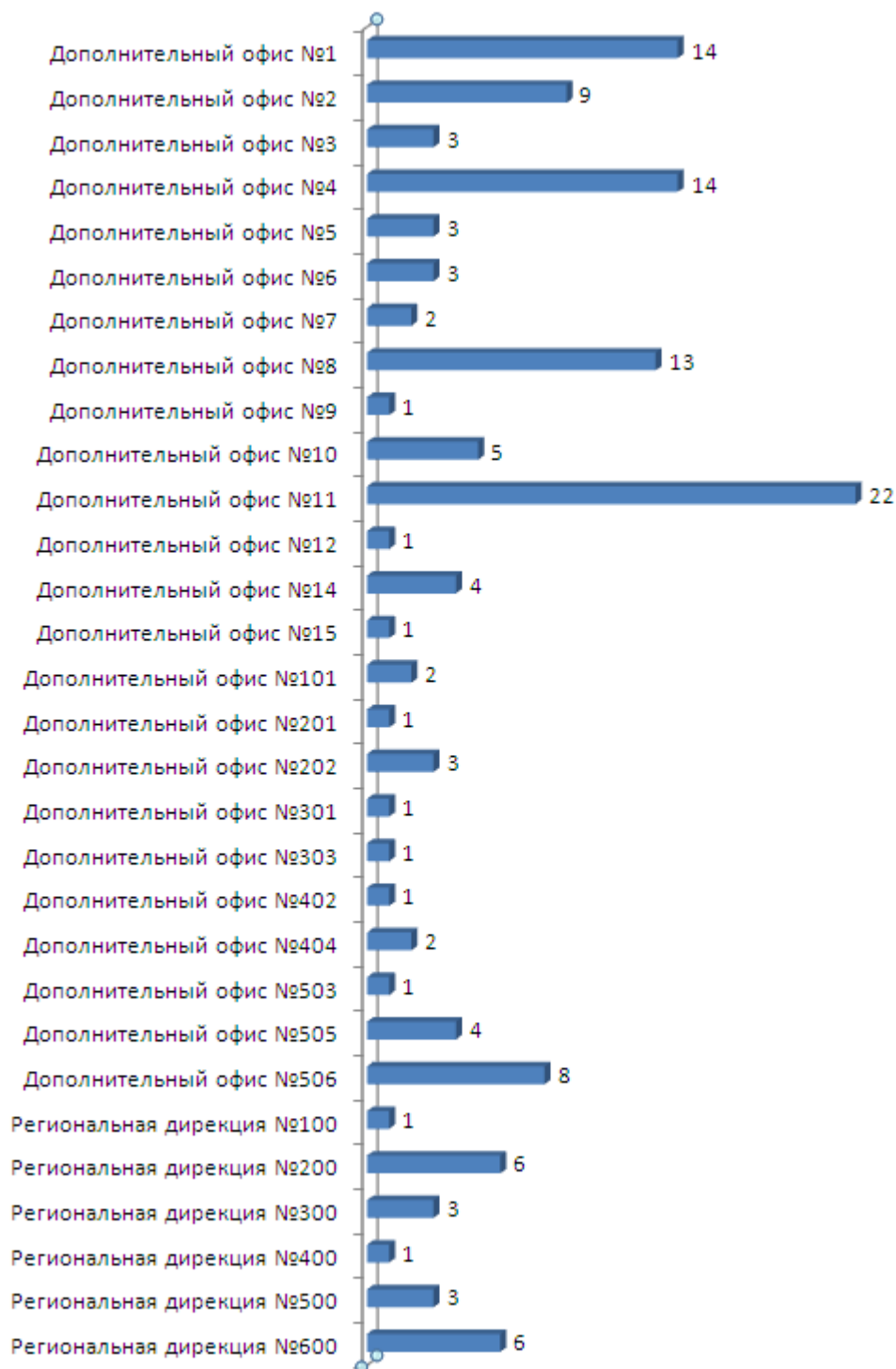
*Динамика обращений граждан, поступивших в
ЗАО Банк ВТБ (Беларусь) в 2012 – 2015 годах*



*Динамика обращений граждан по виду обращений,
поступивших в 2012-2015 годах*



Динамика благодарностей в 2015 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 2015 году в банк поступило 410 заявлений по спорным ситуациям.

