

ПАМ'ЯТКА

для громадян, які звертаються на особистий прийом до Банку

1) Перед початком особистого прийому, громадянин повинен назвати своє прізвище, ім'я та по батькові, пред'явити документ, що посвідчує його особу.

2) Час, обраний громадянами для особистого прийому згідно з графіком, може бути змінений з урахуванням об'єктивних обставин, про уточнення якого Банк обов'язково повідомляє громадян, записаних на особистий прийом.

3) Для забезпечення якісного зворотного зв'язку контакти, надані громадянами, мають бути правильними, засоби зв'язку – функціонуючими.

4) Орієнтовний час, відведений на прийом однієї особи, складає 15 хвилин. Висвітлюйте питання по суті, уважно вислуховуйте роз'яснення особи, яка веде прийом.

5) На запитання особи, яка веде прийом, відповідайте по суті. Точні відповіді на питання дозволять всебічно з'ясувати суть питання, знайти шляхи його оптимального розгляду.

6) У випадках незгоди з результатами розгляду порушеного під час особистого прийому питання, Ви маєте право звернутися до особи, яка веде особистий прийом громадян, для надання нею інформації про порядок їх оскарження.

7) Якщо питання вирізняється складністю, а його розгляд вимагає вивчення значної кількості документів, фактів, – підготуйте письмове звернення.

8) Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому буде неможливо, воно розглядатиметься в тому самому порядку, що й письмове звернення.