

## ПАМ'ЯТКА

для клієнтів, які звертаються на особистий прийом  
до керівництва АТ «КРИСТАЛБАНК»

1. Для доступу до приміщення, у якому проводиться особистий прийом клієнтів, необхідно мати документ, що посвідчує Вашу особу.
2. Для забезпечення прозорості та коректності проведення особистого прийому клієнтів у Банку може здійснюватися його відео- та аудіофіксація.
3. Час, обраний клієнтами для особистого прийому згідно з графіком, може бути змінений з урахуванням об'єктивних обставин, про уточнення якого Банк обов'язково повідомляє клієнтів, записаних на особистий прийом.
4. Для забезпечення якісного зворотного зв'язку контакти, надані громадянами, мають бути правильними, засоби зв'язку – функціонуючими. Просимо відповідати на дзвінки, що надходять з телефонного номера Банку **+38 (044) 590 46 64**.
5. Орієнтовний час, відведений на прийом однієї особи, складає 20 хвилин. Висвітлюйте питання по суті, уважно вислуховуйте роз'яснення особи, яка веде прийом.
6. Керівництво Банку під час розгляду питання керуються законодавством України та нормативно-правовими актами Національного банку України.
7. На запитання особи, яка веде прийом, відповідайте по суті. Точні відповіді на питання дозволять всебічно з'ясувати суть питання, знайти шляхи його оптимального розгляду.
8. Якщо питання вирізняється складністю, а його розгляд вимагає вивчення значної кількості документів, фактів, – підготуйте попередньо письмове звернення.
9. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому буде неможливо, воно розглядатиметься в тому самому порядку, що й письмове звернення.