

## Особистий прийом клієнтів

Особистий прийом клієнтів проводиться в Банку Головою Правління або особою, яка виконує його обов'язки та/або заступниками Голови Правління Банку.

Особистий прийом клієнтів проводиться за попереднім записом згідно з графіком прийому клієнтів (з встановленням днів та годин), який затверджується наказом Голови Правління Банку.

Інформація про порядок особистого прийому та графік розміщуються в підрозділі «Звернення клієнтів» розділу «Контакти» на сторінці офіційного вебсайту Банку та на інформаційних стендах, розташованих у відокремлених підрозділах Банку у доступних для вільного огляду місцях.

Попередній запис на особистий прийом здійснюється за 5 календарних днів до дати прийому (при особистому зверненні клієнта або засобами телефонного зв'язку). Під час попереднього запису клієнта на особистий прийом до керівництва Банку з'ясовується його прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (для юридичних осіб: найменування, код за ЄДРПОУ, місцезнаходження, повноваження представника), зміст порушеного питання з обґрунтуванням причин звернення, номер телефону для зв'язку.

Клієнтові під час здійснення запису на особистий прийом надається інформація про:

- дату, час і місце особистого прийому;
- необхідність наявності із собою документів, що посвідчують особу;
- порядок здійснення доступу до приміщень Банку відповідно до вимог пропускового та внутрішньооб'єктового режиму в Банку;
- попередню підготовку письмового звернення для подання Банку в разі необхідності під час особистого прийому;
- вимоги до оформлення письмового звернення;
- орієнтовний ліміт часу на прийом клієнта (двадцять хвилин).

Банк відмовляє клієнту в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо причин відмови за таких підстав:

- повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Банку і було вирішено по суті;
- звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону України «Про звернення громадян»<sup>1</sup>;
- звернення клієнта, визнаного судом недієздатним (за винятком випадків, якщо від його імені діє уповноважена особа).

Особистий прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, здійснюється в першочерговому порядку.

---

<sup>1</sup> Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються

Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних засадах.

Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду клієнту повідомляється письмово або усно, за бажанням клієнта.

Працівник Банку, який супроводжує проведення особистого прийому, за необхідності здійснює оформлення звернення від імені клієнта з обмеженими фізичними можливостями. Зачитане вголос звернення з поміткою «Записано з моїх слів та зачитано» надається на підпис клієнту.

Особи, щодо яких у Банку є інформація, що вони визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

У клієнта можуть бути витребувані документи, що посвідчують особу клієнта або підтверджують наявність повноважень на представництво інтересів іншої особи. Відсутність такого документа має бути підставою для відмови в прийомі.

Питання, з якими звертаються клієнти, за можливості розв'язуються під час особистого прийому. Посадова особа, яка веде прийом, керується законодавчими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу й повідомити клієнта про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши клієнта про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;
- прийняти письмову заяву або скаргу (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити клієнтові причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення;
- якщо розв'язання питання, з яким звернувся клієнт, не входить до компетенції Банку, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює йому, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації та установи треба звернутися за його вирішенням, і за можливості надає відповідну допомогу (повідомляє адресу, номер телефону, інше).