

Пам'ятка для громадян, які звертаються на особистий прийом до керівництва та працівників Банку

1. Для доступу до приміщення, у якому проводиться особистий прийом громадян, необхідно мати документ, що посвідчує Вашу 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 20 хвилин. Висвітлюйте питання по суті, уважно вислуховуйте роз'яснення службової особи, яка веде прийом.
5. Керівництво Банку під час розгляду питання керуються законодавством України та нормативно-правовими актами Національного банку України.
6. На запитання службової особи, яка веде прийом, відповідайте по суті. Точні відповіді на питання дозволять всебічно з'ясувати суть питання, знайти шляхи його оптимального розгляду.
7. У випадках незгоди з результатами розгляду порушеного під час особистого прийому питання, Ви маєте право звернутися до службової особи, яка веде особистий прийом громадян, для надання нею інформації про порядок їх оскарження.
8. Якщо питання вирізняється складністю, а його розгляд вимагає вивчення значної кількості документів, фактів, – підготуйте письмове звернення.
9. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому буде неможливо, воно розглядатиметься в тому самому порядку, що й письмове звернення.