

Пам'ятка для громадян про порядок проведення особистого прийому

- 1) Особистий прийом громадян у АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» (далі – Банк) проводиться відповідно до вимог статті 22 Закону України «Про звернення громадян».
- 2) Особистий прийом у Банку проводиться керівниками та уповноваженими посадовими особами Банку, яким надано право проводити особистий прийом, відповідно до розподілу функціональних обов'язків, за попереднім записом згідно зі встановленим **Графіком особистого прийому** (далі – графік), що затверджується Головою Правління Банку.
- 3) Інформація про графік розміщуються на веб-сайті Банку та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для громадян місцях у відділеннях Банку.
- 4) Записатися на особистий прийом та дізнатися детальну інформацію про графік особистого прийому можна **за номером телефону 0 800 507 700**.
- 5) Час, обраний громадянином для особистого прийому, може бути змінений з урахуванням об'єктивних обставин, про уточнення яких Банк обов'язково повідомляє громадянина.
- 6) Запис на особистий прийом припиняється за п'ять робочих днів до дати його проведення.
- 7) Під час першого звернення з питання особистого прийому, пропонується записуватися на прийом до уповноваженої посадової особи Банку відповідно до графіка прийому. В разі незгоди громадянина, з урахуванням його побажання, його може бути записано на найближчий особистий прийом до відповідного керівника Банку, відповідно до розподілу функціональних обов'язків.
- 8) Повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, проводиться, якщо питання не були вирішені під час попереднього особистого прийому.
- 9) Для оформлення запису на особистий прийом працівник Контакт-центру Банку з'ясовує таку інформацію: 1) прізвище, ім'я, по батькові; 2) дата народження; 3) місце проживання; 4) номер контактної телефону для зв'язку; 5) зміст порушеного питання.¹
- 10) Інформація про громадянина, що подається ним згідно з п. 9 цієї Пам'ятки, до дати проведення особистої зустрічі передається на погодження з підрозділом безпеки Банку, в тому числі з метою організації доступу до приміщення Банку, у якому буде проводитися особистий прийом.
- 11) Прийом громадян проводиться за адресою: **м. Київ, вул. Жилянська, буд. 75** (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися особистий прийом). Для доступу до приміщення, у якому проводиться особистий прийом громадян, необхідно мати при собі документ, що посвідчує особу. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.
- 12) Банк може здійснювати відео- та аудіофіксацію проведення особистого прийому для забезпечення його прозорості та дотримання заходів безпеки. Орієнтовний ліміт часу, відведений на прийом однієї особи, 20 хвилин.
- 13) Керівництво та уповноважені посадові особи Банку під час проведення особистого прийому громадян розглядають питання по суті, надають відповідно до законодавства України обґрунтовані відповіді та вживають заходів щодо усунення порушень (за їх наявності), керується законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України, цією Пам'яткою.
- 14) Громадянин попередньо може підготувати письмове звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому, про що громадянину повідомляється під час запису на особистий прийом.
- 15) Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.
- 16) Банк надає обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови у записі на особистий прийом за таких підстав: повторне звернення з питання, що вже розглядалося у Банку і було вирішено під час особистого прийому або на яке надавалася письмова відповідь; зміст порушеного питання не належить до функцій/компетенції Банку, визначених згідно з чинним законодавством України, або не містить інших даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень Банком чи його посадовою особою.

¹ Надаючи персональні дані під час особистого прийому або в письмових зверненнях, громадяни тим самим дають згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»