

Пам'ятка для клієнтів, які звертаються з питання запису на особистий прийом до керівництва та посадових осіб ПАТ «БАНК ВОСТОК»

Шановні клієнти, наступним повідомляємо про Порядок роботи ПАТ «БАНК ВОСТОК» з організації та проведення особистого прийому клієнтів.

ПАТ «БАНК ВОСТОК» здійснює особистий прийом клієнтів відповідно до норм чинного законодавства України, «Положення про організацію розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в ПАТ «БАНК ВОСТОК» та Порядку організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів в ПАТ «БАНК ВОСТОК»

Банком визначено перелік посадових осіб банку, які мають право проводити особистий прийом клієнтів та графік особистого прийому, який розміщено на вебсайті банку за посиланням https://bankvostok.com.ua/upload/text/list_of_officials.pdf.

Запис на особистий прийом у банку здійснюється:

- за телефонами, зазначеними у Переліку;
- особисто Клієнтом при відвідуванні банку.

Клієнт під час запису на особистий прийом обов'язково надає таку інформацію:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- дату народження;
- місце проживання або адресу, за якою особі може бути доставлена офіційна кореспонденція;
- номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним;
- зміст порушеного питання.

Банк під час запису на особистий прийом обов'язково надає Клієнтові інформацію щодо:

- дати, часу та місця проведення особистого прийому;
- необхідності мати з собою документи, що посвідчують особу;
- порядку доступу до приміщення банку відповідно до вимог пропускну режиму;
- визначення послідовності та можливої зміни послідовності проведення особистого прийому Керівництвом Банку/посадовою особою Банку;
- попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому;
- вимог до оформлення письмового звернення та орієнтовного ліміту часу на прийом клієнта.

Питання, порушені Клієнтом під час особистого прийому, які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення Клієнтів.

Посадова особа під час викладення Клієнтом на Прийомі Звернення, яке відповідно до законодавства України не підлягає розгляду та вирішенню чи порушенні питання в якому не входять до її повноважень, надає Клієнтові обґрунтоване роз'яснення:

- щодо причин відмови в розгляді такого Звернення (включаючи повторне Звернення з питання, що вже розглядалося в Банку та було вирішено по суті);
- щодо необхідності пересилання такого Звернення за належністю із зазначенням відповідного органу чи посадової особи.