

Порядок організації та проведення особистого прийому громадян

Особистий прийом громадян здійснюється за попереднім записом у дні та години, визначені Графіком.

Попередній запис клієнтів на особистий прийом проводиться працівником Банку не пізніше ніж три робочі дні до дати проведення особистого прийому.

Запис проводиться клієнтом усно телефоном, зазначеним в розділі «Звернення громадян», або особисто за адресою, вказаною вказаною в Графіку, який розміщений на офіційному сайті Банку <http://www.crediteurope.com.ua/ua/kontakti/index.html> в розділі «Звернення громадян».

У разі незгоди клієнта, який звертається з питання особистого прийому вперше, записується до посадової особи Банку на прийом відповідно до Графіка прийому, пропонує клієнту з урахуванням його побажання записати його на найближчий особистий прийом до керівництва Банку, відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

5.4 У Банку проводиться запис на повторний прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, якщо питання не були вирішенні по суті.

5.5 Під час запису клієнта на особистий прийом працівник Банку здійснює наступні дії:

5.5.1 Для запису клієнта на особистий прийом використовує **форму запису громадян на особистий прийом** Додаток №3

5.5.2 Уточнює у клієнта (або його законного представника) та вносить в форму інформацію, що стосується його звернення, а саме:

- прізвище, ім'я, по батькові, дату народження та місце проживання та номер телефону для зв'язку;
- зміст порушеного питання;
- чи звертався клієнт з цього питання раніше (повторне звернення) та чи приймалися рішення за зверненням з цього питання, а також з'ясовують реквізити документів, якими надавались відповіді на звернення;
- щодо наявності документа, що підтверджує повноваження на представлення інтересів клієнта (повинна буди нотаріально засвідчена довіреність), тощо. Представник клієнта (довірена особа) за наявності такої довіреності на особистому прийомі представляє інтереси клієнта.

Наявність у клієнта особливих потреб або пільг, бажані годин прийому, черговість запису можуть враховуватися при підготовці до проведення прийому.

Додаток 3
Форма запису громадян на особистий прийом
керівництвом АТ «КРЕДИТ ЄВРОПА БАНК»

Прізвище	
Ім'я	
По батькові	
Дата народження	
Місце проживання громадянина (повна поштова адреса)	
Контактний номер телефона (із зазначенням коду країни і міста / мобільного оператора) /	
Зміст порушеного питання	
Чи звертався клієнт з цього питання раніше (повторне звернення)	
У разі якщо це представник клієнта – наявність документа, що підтверджує повноваження на представлення інтересів клієнта	
Наявність у клієнта особливих потреб або пільг, бажані годин прийому, черговість запису можуть враховуватися при підготовці до проведення прийому	
Дата звернення	Підпис _____