

## ПРОЦЕДУРА особистого прийому громадян в АТ «УКРСИББАНК»

1. Особистий прийом громадян керівниками та посадовими особами АТ «УКРСИББАНК» здійснюється згідно Графіку прийому громадян в АТ «УКРСИББАНК». Графік прийому розміщується у відділеннях Банку (на інформаційних стендах) та на веб-сторінці Банку.
2. Прийом громадян здійснюється:
  - начальниками та посадовими особами відділень – у поточному режимі без попереднього запису;
  - начальниками та посадовими особами на рівні регіонального департаменту/ управління/ бізнес-центру та Головного Банку – у прийомні години за попереднім записом.
3. Запис на прийом проводиться одним із таких способів:
  - за телефоном 0 800 505 800 (безкоштовно в межах України);
  - за телефоном 729 (безкоштовно з мобільних в межах України);
  - за телефонами [380 44 590 06 90](tel:380445900690), [380 44 590 06 75](tel:380445900675) (для міжнародних дзвінків);
  - за електронною адресою: [info@ukrsibbank.com](mailto:info@ukrsibbank.com) або [quality@ukrsibbank.com](mailto:quality@ukrsibbank.com);
  - шляхом заповнення форми зворотнього зв'язку на веб-сторінці Банку: <https://my.ukrsibbank.com/ua/feedback/>;
  - на офіційній сторінці Банку в соціальних мережах Twitter, Instagram, Facebook;
  - поштою на адресу Головного Банку (вул. Андріївська, 2/12, м. Київ, 04070);
  - шляхом письмового звернення до відділення Банку. Перелік відділень на офіційному сайті Банку: [https://my.ukrsibbank.com/ua/branches\\_atms/map/](https://my.ukrsibbank.com/ua/branches_atms/map/).
  - шляхом звернення в чаті СДБО UKRSIB online, UKRSIB business.Запити, здійснені в інший спосіб, не приймаються.
4. При записі на особистий прийом Заявник зазначає:
  - Прізвище, ім'я, по батькові (найменування юридичної особи);
  - дата народження;
  - місце проживання (місцезнаходження юридичної особи),
  - номер телефону;
  - суть порушеного питання;
  - бажаний період запису на особистий прийом;
  - бажаний канал зворотнього зв'язку щодо часу та місця прийому;
  - дату складання запиту.Анонімні запити на прийом не розглядаються. Запит повертається Заявнику із проханням вказати прізвище, ім'я, по батькові (найменування юридичної особи).
5. Банк повідомляє Заявника про час та місце його особистого прийому.
6. При собі прохання мати документ, що посвідчує особу з фотокарткою.

7. Результати особистого прийому реєструються відповідно до встановленого у Банку Порядку. У випадку, якщо під час особистого прийому порушене питання вирішено не було, Заявник може подати письмове звернення або клопотати про особистий прийом керівника Банку вищого рівня. У разі незгоди з результатами особистого прийому керівництвом вищого рівня громадянин має право звернутися до Національного банку та/або до суду, та/або до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.
8. Повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, проводиться, якщо питання не були вирішені по суті. Банк не проводить повторний особистий прийом і не розглядає повторні звернення у випадках передбачених законом.
9. Питання, порушені громадянами під час особистого прийому, які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення громадян.
10. За бажанням Заявника та/або з метою забезпечення прозорості особистого прийому та дотримання заходів безпеки може здійснюватись відео- та аудіофіксація проведення особистого прийому, враховуючи вимоги законодавства України щодо наявності вимоги клієнта (висловленої усно та зафіксованої на аудіо та/або відеозаписі або наданої письмово) щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги. Перед початком особистого прийому Заявника усно інформують про здійснення відео- та аудіофіксації проведення особистого прийому або шляхом розміщення цієї інформації на інформаційних стендах у доступних для громадян місцях.
11. Участь при особистому прийомі уповноваженої особи та/або осіб, які перебувають у родинних стосунках з громадянином, який звернувся до Банку, дозволяється за його згодою та після пред'явлення ними документів, що підтверджують повноваження та/або родинні зв'язки. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається. Присутність представників засобів масової інформації під час особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому заздалегідь погоджуються з підрозділами з питань безпеки, бренду та комунікацій, службовою особою Банку, яка проводить особистий прийом.