**Коротка пам’ятка**

**для громадянина, який бажає записатися на особистий прийом до керівників та інших посадових осіб центрального апарату АТ «Ощадбанк»**

1. Запис на особистий прийом

Особистий прийом громадян керівниками та іншими посадовими особами центрального апарату АТ «Ощадбанк» здійснюється за попереднім записом відповідно до затвердженого графіка, що опублікований на офіційному сайті АТ «Ощадбанк» та інформаційному стенді за адресою: м. Київ, вул. Госпітальна, 12-г, перший поверх.

Заявки для здійснення запису на прийом приймаються за телефоном контакт-центру: 0-800-210-800.

2. Хто має право на прийом

До прийому допускаються громадяни, а також їхні уповноважені представники (за наявності підтвердних документів). Пільгові категорії громадян (у разі наявності документів) приймаються першочергово, зокрема:

* інваліди війни;
* Герої України, Герої Соціалістичної Праці, Герої Радянського Союзу;
* жінки зі званням «Мати-героїня»;
* інші громадяни, які мають встановлені чинним законодавством України пільги.

3. Порядок обробки заявок запису на прийом

Під час запису уточнюються такі дані:

ПІБ, дата народження, місце проживання, контактний телефон, суть питання, наявність пільг, історія попередніх звернень (за наявності).

Остаточне узгодження дати, часу та місця прийому здійснюється протягом двох робочих днів з дати надходження/реєстрації заявки.

4. Проведення прийому

Прийом здійснюється в робочі дні відповідно до графіка прийому громадян головою правління, заступниками голови правління, членами правління та керівниками структурних підрозділів центрального апарату АТ «Ощадбанк».

Громадянин повинен мати при собі документ, що посвідчує особу, та документи, які підтверджують пільги, повноваження.

Тривалість прийому – не більше 30 хвилин.

5. Важливо

* Голова правління проводить прийом лише у разі невирішення питання заступником голови правління та/або членом правління, відповідальним за відповідний напрям діяльності, та для пільгових категорій громадян.
* Банк може запропонувати громадянину, який звертається з питання особистого прийому вперше, записатися до посадової особи (керівника структурного підрозділу).
* Здійснюється реєстрація усного звернення та (за згодою) аудіо-/відеофіксація прийому.
* Здійснюється отримання персональних даних під підпис в журналі обліку особистого прийому громадян.
* Пропуск громадян до приміщення АТ «Ощадбанк» здійснюється за тимчасовими перепустками при пред’явленні документа, що посвідчує особу.
* До приміщення не допускаються особи у стані сп’яніння, зі зброєю або такі, що поводяться агресивно.