

ПРОЦЕДУРА
особистого прийому громадян в АТ «Ідея Банк»

1. Особистий прийом громадян керівниками та посадовими особами АТ «Ідея Банк» (далі - Банк) здійснюється за попереднім записом, згідно Графіку прийому громадян. Графік прийому розміщується на офіційному сайті Банку.
2. Запис на прийом начальниками та посадовими особами на рівні Головного Банку проводиться на підставі письмового запиту щодо запису на особистий прийом поданим одним із таких способів:
 - на юридичну адресу Банку: 79008 м. Львів, вул. Валова, 11;
 - на електронну адресу Банку: info@ideabank.ua з вкладеним сканованим запитомЗапити, здійснені в інший спосіб, не приймаються.
3. У письмовому запиті щодо запису на особистий прийом громадянин зазначає:
 - власне прізвище, ім'я, по батькові;
 - власну адресу проживання;
 - номер контактного телефону;
 - суть питань, які має намір порушити на особистому прийомі;
 - бажаний період запису на особистий прийом;
 - бажаний канал зворотнього зв'язку щодо часу та місця прийому;
 - дата запиту;
 - підпис громадянина.Анонімні запити щодо запису на особистий прийом на прийом не розглядаються. Такі запити повертається громадянину із проханням вказати прізвище, ім'я, по батькові.
4. Банк повідомляє громадянина про час та місце його особистого прийому, каналом зворотнього зв'язку, який вказано у запиті, щодо часу та місця прийому.
5. При собі прохання мати документ, що посвідчує особу з фотокарткою.
6. Результати особистого прийому реєструються відповідно до встановленого у Банку Порядку. У випадку, якщо під час особистого прийому порушене питання вирішено не було, Громадянин 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.
7. 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 України «Про звернення громадян».
8. 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.
9. 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 Громадянина усно інформують про здійснення відео- та аудіофіксації проведення особистого прийому.

10. 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.
11. Ліміт часу на прийом громадянина 15 хв.
12. Запис на особистий прийом припиняється за п'ять робочих днів до дати проведення такого прийому.
13. Особистий прийом може бути припинений під час оголошеного воєнного стану в Україні, з огляду на встановлення безпекових заходів, посиленої охорони та особливого режиму роботи, встановлення особливого режиму в'їзду і виїзду, обмеження свободи пересування, а також руху транспортних засобів.
14. Особистий прийом може бути призупинено на період дії карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України з метою запобігання поширенню особливо небезпечних інфекційних хвороб.