Запис громадян на прийом до Голови Правління Банку та його заступників проводиться у разі, коли порушене громадянином питання не вирішено по суті після особистого прийому Керівником Відділення або іншим структурним підрозділом Банку відповідно до компетенції.

Під час запису громадянина на особистий прийом працівник Відділення з’ясовує його прізвище, ім’я, по батькові громадянина, місце проживання та роботи, зміст порушеного ним питання, до кого з Керівництва Банку він звертався з цього питання і яке було прийнято рішення, визначається керівник чи підрозділ Банку, до компетенції яких належить вирішення питання, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування свого звернення.

Особистий прийом Клієнта Банку Керівництвом та посадовими особами/працівниками Банку здійснюється у дні, години, за адресами та особами, визначеними Графіком особистого прийому громадян().

Попередній запис на особистий прийом Керівництвом та посадовими особами/працівниками Банку проводиться працівниками Відділень Банку після безпосереднього вивчення звернення Клієнта Банку та вжиття всіх заходів для вирішення звернення Клієнта Банку по суті ().

Під час запису на особистий прийом Клієнт надає Банку таку інформацію:

1) прізвище, ім'я, по батькові;

2) дату народження;

3) місце проживання;

4) зміст порушеного питання;

5) номер телефону для зв'язку.

Уточнення щодо результату розгляду звернення Клієнта Банку, в т.ч. запису на особистий прийом до Керівництва та посадових осіб/працівників Банку - за номером телефону «гарячої лінії» Банку: **0-800-300-200.**

Запис Клієнта Банку на особистий прийом припиняється за п'ять робочих днів до дати проведення. Для здійснення доступу до приміщення Банку, у якому проводиться особистий прийом, Клієнт Банку пред'являє документ, що посвідчує його особу.

Пам’ятка для Клієнта Банку, який звертається з питання запису на особистий прийом 

Внутрішні документи, які регламентують порядок розгляду звернення Клієнта Банку: Порядок організації розгляду звернень та особистого прийому громадян в АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК».