

Информация о порядке предварительной записи на личный прием граждан, их представителей и представителей юридических лиц членами Правления ОАО «Банк БелВЭБ»

Предварительная запись на личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц членами Правления Банка (далее – личный прием) **осуществляется не реже одного раза в месяц в соответствии с графиком личного приема, размещенным в общедоступных местах в офисах Банка, территориальных структурных подразделениях и на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу www.belveb.by, и заканчивается не позднее 3 (трех) рабочих дней до дня проведения личного приема.**

Записаться на личный прием возможно:

- **при обращении в контакт-центр Банка (далее – КЦ) по телефонам: городской номер +375(17)215-61-15 (круглосуточно); короткий номер 205 – для абонентов мобильных операторов A1, МТС, Life:);**
- посредством подачи письменного обращения;
- путем внесения в Книгу замечаний и предложений.

При обращении в КЦ:

заявитель – физическое лицо сообщает фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес, контактный номер телефона, краткое содержание устного обращения;

заявитель – юридическое лицо – наименование юридического лица, юридический адрес, адрес электронной почты, фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) лица, представляющего организацию, контактный номер телефона представителя, суть излагаемого вопроса.

Заявитель уведомляется работником КЦ о предварительной записи* на личный прием:

- если обращение было принято по телефону – **посредством телефонной связи либо сообщением, отправленным на электронную почту;**
- если было письменное обращение или запись в Книге замечаний и предложений – **посредством письменного ответа.**

В случае отказа в предварительной записи за 1 (один) день до назначенного личного приема работник КЦ уведомляет заявителя **по телефону с разъяснением порядка решения вопроса.**

При личном приеме необходимо иметь:

- заявителю (представителю заявителя) – документ, удостоверяющий личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца);
- представителю заявителя – документы, подтверждающие его полномочия.

При непредъявлении документов, удостоверяющих личность заявителя, его представителя, либо документов, подтверждающих полномочия представителя заявителя, **Банк имеет право отказать в личном приеме.**

Справочно:

1. Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.
2. При временном отсутствии в день личного приема лица, которое должно проводить личный прием, личный прием проводит лицо, официально исполняющее его обязанности.
3. При личном приеме по решению руководителя Банка могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

* В уведомлении о предварительной записи на личный прием сообщаются дата, время, место приема, а также фамилия, имя, отчество должностного лица, осуществляющего прием.