

## СООБЩЕНИЕ

### **о порядке информирования получателя финансовых (депозитарных) услуг о получении обращения (жалобы), размещаемое на официальном сайте АКБ «Энергобанк» (АО) в сети Интернет**

*(действует с 31 июля 2023г.)*

Порядок рассмотрения обращений (жалоб) получателей финансовых (депозитарных) услуг АКБ «Энергобанк» (АО) (далее – Банк) регламентируется действующими внутренними документами Банка - Условиями осуществления депозитарной деятельности АКБ «Энергобанк» (АО) (Клиентский регламент), Порядком защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария.

Настоящим Банк сообщает о следующем порядке информирования получателя финансовых (депозитарных) услуг (в том числе клиента, потенциального клиента, бывшего клиента, клиента-эмитента, клиента-брокера, наследников клиента) о получении обращения (жалобы):

1. Информирование о получении обращения (жалобы) осуществляется по форме Уведомления о получении АКБ «Энергобанк» (АО) обращения (жалобы) от получателя финансовых (депозитарных) услуг - **Приложения № 9** к Порядку защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария.

2. Срок информирования о получении обращения (жалобы) - **не позднее 3 (трех) рабочих дней**, следующих за днем получения Банком обращения (жалобы).

3. Способ информирования о получении Банком обращения (жалобы): вручение лично Получателю финансовых (депозитарных) услуг (с проставлением подписи и даты) либо почтовым отправлением, либо способом, указанным в обращении (жалобе).

4. Банк обязан письменно или в электронной форме (если иное не указано в обращении (жалобе)) ответить на обращение (жалобу) (за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 6.5](#) Порядка защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария) в срок **не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней** со дня поступления обращения (жалобы) по форме **Приложения № 11** к Порядку защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых АКБ «Энергобанк» (АО) в качестве депозитария.

Срок рассмотрения жалобы (запроса) **может быть продлен до 30 (тридцати) календарных дней** с даты поступления/регистрации документа, в случае, когда для объективного их рассмотрения необходимо затребовать дополнительные документы, а также по наиболее сложным вопросам, требующим дополнительного изучения и проверки.

5. Настоящее сообщение размещается на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: [www.energobank.ru](http://www.energobank.ru).