

## **Порядок информирования получателей финансовых услуг о получении обращения (жалобы)**

АО «ДК РЕГИОН» принимает обращения (жалобы) почтовым отправлением по адресу 119049, г. Москва, ул. Крымский вал, д.3, стр.2, офис 406, а также в виде электронного письма на официальный адрес электронной почты [dero@region.ru](mailto:dero@region.ru).

Поступающие обращения (жалобы) регистрируются в соответствии с установленным в АО «ДК РЕГИОН» порядком делопроизводства, в дату их получения<sup>1</sup>.

В случае получения обращения (жалобы) в виде электронного письма АО «ДК РЕГИОН» не позднее 1 (одного) рабочего дня после получения обращения (жалобы) направляет на адрес, с которого было направлено обращение (жалоба), уведомление о принятии обращения (жалобы) с указанием присвоенного входящему документу регистрационного номера (далее – Уведомление о получении).

В случае получения обращения (жалобы) в виде почтового отправления АО «ДК РЕГИОН» не позднее 1 (одного) рабочего дня после получения обращения (жалобы) направляет Уведомление о получении на адрес электронной почты, если он указан в полученном обращении (жалобе), либо если данные об адресе электронной почты получателя финансовых услуг имеются в регистрах учета депозитария. Если Уведомление о получении не может быть направлено по электронной почте, оно направляется в виде почтового отправления не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения обращения (жалобы) на адрес получателя финансовых услуг, указанный в обращении (жалобе).

---

<sup>1</sup> Обращения (жалобы), поступившие в нерабочие праздничные дни, а также после 18.00ч рабочего дня регистрируются в первый рабочий день, следующий за днем их поступления