

Приложение к №1  
К Приказу № Пр-20240110-1 от «10» января 2024 года  
«Об утверждении Порядка рассмотрения  
Обращений (жалоб) ООО УК «ОТКРЫТИЕ»

# **Порядок рассмотрения обращений (жалоб) ООО УК «ОТКРЫТИЕ»**

(редакция 2.0)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
1.1. Используемые термины и сокращения.....	3
Термин.....	3
Определение .....	3
1.2. Область применения .....	4
2. Порядок рассмотрения Организацией Жалоб и обращений.....	5
3. Сроки рассмотрения Организацией Жалоб и Обращений .....	7
4. Иные положения .....	7

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Используемые термины и сокращения

Термин	Определение
Агент	Юридические лица с которым на основании заключенного с Обществом договора и доверенности поручено осуществлять прием заявок по выдаче, погашению и обмену инвестиционных паев, либо с которым заключен договор на расширение клиентской базы.
Жалоба	Направленное получателем финансовых услуг Организации заявление, содержащее сведения о возможном нарушении Организацией Нормативных требований, либо содержащее просьбу о восстановлении или защите прав, или интересов Клиента, нарушенных Организацией.
Заявитель	Лицо, направившее в Организацию Обращение или Жалобу
Заявление	Направленная Заявителем Организации просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.
Клиент	Юридическое или физическое лицо, заключившее с Организацией договор доверительного управления, в том числе путем приобретения инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов под управлением Организации, или инвестиционного консультирования или намеренное заключить такой договор
Контролер	Должностное лицо, работник Организации, либо руководитель подразделения внутреннего контроля, ответственное за осуществление внутреннего контроля, или лицо, на которое возложены указанные функции
Нормативные требования	Требования законодательства Российской Федерации о рынке ценных бумаг, о паевых инвестиционных фондах, базовых и внутренних стандартов саморегулируемой организации, членом которой является Организация, учредительных и внутренних документов Организации, связанных с осуществлением профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг и деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами, регулирующих деятельность Организации.
Обращение	Направленное получателем финансовых услуг Организации, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой

<b>Организация</b>	Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «ОТКРЫТИЕ»
<b>Руководитель</b>	Единоличный исполнительный орган Организации
<b>Служба внутреннего контроля</b>	Структурное подразделение Организации под руководством (кураторством Контролера) осуществляющее деятельность по Внутреннему контролю в соответствии с Порядком организации и осуществления внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг ООО УК «ОТКРЫТИЕ», Правилами организации и осуществления внутреннего контроля управляющей компании ООО УК «ОТКРЫТИЕ», законодательством РФ, нормативными актами Банка России, базовыми стандартами и внутренними стандартами СРО.
<b>Электронный адрес Общества</b>	Электронные почтовые ящики Организации, информация о которых раскрыта на официальном сайте в сети «Интернет» open-am.ru

Сокращение	Расшифровка сокращения
<b>СВК</b>	Служба внутреннего контроля
<b>СРО</b>	Саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, членом которой является Организация

## 1.2. Область применения

1.2.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений (жалоб) ООО УК «ОТКРЫТИЕ» (далее - Порядок) разработан с целью формализации подходов и методов работы с Жалобами и Обращениями, поступающими в Организацию.

1.2.2. Рассмотрение Обращений и Жалоб осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, базовыми стандартами и внутренними стандартами СРО, членом которых является Организация, в том числе:

- Постановлением ФКЦБ РФ от 18.02.2004 N 04-5/пс "О регулировании деятельности управляющих компаний акционерных инвестиционных фондов и паевых инвестиционных фондов";
- Указанием Банка России от 28.12.2020 N 5683-У "О требованиях к системе внутреннего контроля профессионального участника рынка ценных бумаг";
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов;

- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих управляющих.
- 1.2.3. Порядок является неотъемлемой частью Правил организации и осуществления внутреннего контроля управляющей компании ООО УК «ОТКРЫТИЕ» и Положения о внутреннем контроле профессионального участника рынка ценных бумаг ООО УК «ОТКРЫТИЕ».
- 1.2.4. Настоящий Порядок утверждается приказом Руководителя.
- 1.2.5. Порядок подлежит актуализации в случае изменения Нормативных требований, либо изменений в организационной структуре и/или бизнес-процессах в Организации, связанных с аспектами, регулируемые настоящим Порядком.
- 1.2.6. Оценка настоящего Порядка на предмет соответствия Нормативным требованиям производится Контролером или работником СВК не реже одного раза в год. В случае выявления несоответствий указанным требованиям осуществляется пересмотр и актуализация Порядка.
- 1.2.7. Организация обеспечивает рассмотрение поступивших в Организацию Жалоб, в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Порядком.

## **2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ**

- 2.1.1. Поступившие в Организацию Жалобы и Обращения подлежат регистрации в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным Организацией. Организация также осуществляет учет поступивших жалоб в системе Redmine.
- 2.1.2. Поступившие в Организацию Жалобы направляются для рассмотрения Контролеру и/или работнику СВК. Работник СВК и Контролер являются лицами, уполномоченными на рассмотрение Жалоб.
- 2.1.3. Поступившие в Организацию Обращения направляются для рассмотрения сотрудникам Управления развития продаж инвестиционных продуктов Департамента развития продаж Организации. Сотрудники Управления развития продаж инвестиционных продуктов Департамента развития продаж Организации являются лицами, уполномоченными на рассмотрение Обращений.
- 2.1.4. Организация принимает к рассмотрению Жалобы и Обращения:
  - направленные посредством личного кабинета Клиента Организации;
  - оформленные на бумаге и содержащие подпись заявителя или подпись его уполномоченного представителя, направленные почтовым отправлением по адресу местонахождения Организации, либо предоставленные в офис Организации/ Агентов, а также по иным каналам, предусмотренным внутренними документами Агентов для приема обращений/жалоб.
- 2.1.5. Организация вправе отказать в рассмотрении Жалобы/Обращения в следующих случаях:
  - в Жалобе/Обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг сведения;

- в Жалобе/Обращении отсутствует подпись (электронная подпись) заявителя или его уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

- в Жалобе/Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Организации, а также членов их семей;

- текст письменной Жалобы/Обращения не поддается прочтению;

2.1.6. Организация информирует Заявителя о получении Жалобы/Обращения путем организации автоматической рассылки соответствующих сообщений. При этом направление Организацией ответа Заявителю на его Жалобу/Обращение также является надлежащим информированием Клиента Организации о получении Жалобы/Обращения.

2.1.6.1. Сообщение о регистрации направляется клиенту на электронный адрес, указанный в последней на дату осуществления рассылки, принятой Организацией Анкете клиента, и/или на электронный адрес, указанный Заявителем в Жалобе/Обращении в качестве электронного адреса для направления ответа на Жалобу/Обращение и/или в Личном кабинете Клиента.

2.1.6.2. В случае отказа Клиента, в том числе ранее полученного Организацией, от получения сообщений на свой электронный адрес какие-либо сообщения на электронный адрес, указанный в Анкете клиента, не направляются.

2.1.7. В отношении каждой поступившей Жалобы/Обращения Организация документально фиксирует:

- дату регистрации и входящий номер Жалобы/Обращения;

- в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя, а в отношении юридических лиц наименование Заявителя, от имени которого направлена Жалоба/Обращение;

- тематику Жалобы/Обращения;

- дату регистрации и исходящий номер ответа на Жалобу/Обращение.

2.1.8. Датой получения Жалобы/Обращения считается:

- Наиболее ранняя из дат: дата загрузки Жалобы/Обращения Агентом в информационную систему «Агентский портал» - для Жалоб/Обращений адресованных Обществу и предоставленных в офисах Агентов, направленных в Организацию с использованием информационной система «Агентский портал», либо дата получения жалобы уполномоченным сотрудником Агента;

- Дата получения Организацией Жалобы/Обращения средствами почтовой связи – для Жалоб/Обращений, направленных почтовым отправлением по адресу места нахождения Организации;

- Дата загрузки Жалобы/Обращения в Личном кабинете Клиента Организации;

- Дата получения Жалобы/Обращения любым уполномоченным работником Организации для иных случаев.

2.1.9. Организация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Жалоб/Обращений, поступивших от Заявителей, и дает ответ по существу поставленных в Жалобе/Обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.1.5., 3.1.2., 3.1.3 Порядка, а также случаев, когда в Жалобе/Обращении содержатся факты,

утверждения, вопросы, находящиеся вне рамок заключенного договора и/или не предусмотренные условиями заключенного договора и/или требованиями действующего законодательства.

- 2.1.10. Организация вправе при рассмотрении Жалобы запросить дополнительные документы и сведения у Заявителя.
- 2.1.11. Если Жалоба удовлетворена, то Заявителю направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Организацией по Жалобе и какие действия должен предпринять Заявитель (если они необходимы). Если Жалоба не удовлетворена, то Заявителю направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.
- 2.1.12. Заявителю направляется ответ на Обращение, содержащий информацию по существу заданных в Обращении вопросов.
- 2.1.13. Письменный ответ Заявителю о результатах рассмотрения Жалобы/Обращения должен содержать обоснованный ответ на каждый изложенный заявителем довод.
- 2.1.14. Ответ на Жалобу/Обращение направляется Заявителю на электронный адрес, указанный в последней на дату осуществления рассылки принятой Организацией Анкете клиента, и/или на электронный адрес, указанный Заявителем в Жалобе в качестве электронного адреса для направления ответа на Жалобу и/или в Личном кабинете Клиента, и/или средствами почтовой связи.
- 2.1.15. Ответ на Жалобу/Обращение подписывает Руководитель или Контролёр или лицо имеющее право подписывать документы от имени Организации.
- 2.1.16. В случае, если при рассмотрении Жалобы были выявлены события Регуляторного риска, указанные события фиксируются в соответствии с Политикой по организации системы управления Регуляторным риском Организации и Методикой мониторинга Регуляторного риска.

### **3. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ**

- 3.1.1. Жалобы/Обращения рассматриваются в срок не позднее 30 дней со дня поступления, а Жалобы не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 дней, если иной срок не установлен нормативными правовыми актами или базовым стандартом, или внутренним стандартом СРО.
- 3.1.2. Жалобы могут быть оставлены без рассмотрения, если в Жалобе содержится вопрос, на который Заявителю ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученной Жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В указанном случае в сроки, установленные пунктом 3.1.1. Порядка Заявителю направляется извещение об оставлении Жалобы без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.
- 3.1.3. Жалобы/Обращения, не подлежащие рассмотрению Организацией (содержащие вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Организации), за исключением указанных в пункте 2.1.5 Порядка, в течение 5 дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом Заявителя.

### **4. ИНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 4.1.1. Действие разделов 2 и 3 Порядка не распространяется на сообщения, поступающие на Электронные адреса Общества, в том числе на электронный адрес службы клиентской поддержки Общества [uk\\_help@open.ru](mailto:uk_help@open.ru).

- 4.1.2. Сообщения, поступающие на Электронные адреса Общества, обрабатываются в рабочем порядке.
- 4.1.3. Предоставление ответов на сообщения, поступающие на Электронный адрес Общества, содержащих запрос информации, связанной с оказанием финансовой услуги, предоставляемой Обществом осуществляется в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения запроса, за исключением случаев, когда для отдельных видов запрашиваемых сведений нормативными правовыми актами или базовым стандартом, или внутренним стандартом СРО установлен иной срок предоставления.
- 4.1.4. В случае поступления на Электронные адреса Общества сообщения, содержащего характер претензии/жалобы или информацию о нарушении прав Клиента, такие сообщения направляются в СВК для дальнейшего рассмотрения в соответствии с разделом 2 и 3 Порядка. Направление сообщения, указанного в настоящем пункте в СВК осуществляется не позднее 3 рабочих дней с даты его поступления на Электронный адрес Общества.

Прошито, пронумеровано и скреплено печатью

8 ( *Всего* ) лист

Генеральный директор  
ООО УК «ОТКРЫТИЕ»



В.Д. Ярош