

Приложение к №1  
к Приказу № Пр-20240626-1 от «26» июня 2024 года  
"Об утверждении Порядка рассмотрения  
обращений ООО УК "ОТКРЫТИЕ"

# Порядок рассмотрения обращений ООО УК "ОТКРЫТИЕ"

(редакция 4.0)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

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

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Используемые термины и сокращения

Термин	Определение
Агент	Юридические лица, которым на основании заключенного с ООО УК "ОТКРЫТИЕ" (далее – Общество, Организация) договора и доверенности поручено осуществлять прием заявок по выдаче, погашению и обмену инвестиционных паев, либо с которыми заключен договор на расширение клиентской базы, предметом которого является, в том числе, оказание Обществу услуг в целях заключения договора доверительного управления между Обществом и заинтересованным лицом
Заявитель	Лицо, направившее в Организацию Обращение
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	Полученная Организацией просьба, жалоба, претензия, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги Организацией как управляющей компанией инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов и/или как профессиональным участником на рынке ценных бумаг
Организация (Общество)	Общество с ограниченной ответственностью "Управляющая компания "ОТКРЫТИЕ"

Руководитель	Единоличный исполнительный орган Организации или лицо его замещающее
Служба внутреннего контроля	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
Электронный адрес Общества	Электронные почтовые ящики Организации, информация о которых раскрыта на официальном сайте в сети «Интернет» по адресу <a href="http://www.open-am.ru">www.open-am.ru</a>

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

## 1.2. Область применения

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

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

- Постановлением ФКЦБ РФ от 18.02.2004 № 04-5/пс "О регулировании деятельности управляющих компаний акционерных инвестиционных фондов и паевых инвестиционных фондов";
- Указанием Банка России от 28.12.2020 № 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;
  - Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ "Об инвестиционных фондах";
  - Федеральным законом от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг".
- 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-процессов 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 Обращений, в порядке и сроки, предусмотренные Нормативными требованиями и настоящим Порядком.

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

- 2.1.1. Поступившие в Организацию Обращения подлежат регистрации в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным Организацией, но не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Организацию. Организация также осуществляет учет поступивших Обращений в ПО Redmine, предназначенном, в том числе, для хранения, учета и систематизации в агрегированном виде информации о поступивших в Общество Обращениях, а также ответов на них.
- 2.1.2. Поступившие в Организацию Обращения направляются для рассмотрения Контролеру. Контролер является лицом, уполномоченным на рассмотрение Обращений.
- 2.1.3. Организация принимает к рассмотрению Обращения:
- направленные посредством личного кабинета Клиента Организации;
  - направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу места нахождения Организации;
  - направленные Агенту;
  - направленные на адрес электронной почты Организации help@open-am.ru.
  - направленные через форму подачи Обращений на сайте Организации.
- 2.1.4. Организация вправе не рассматривать Обращение по существу в следующих случаях:
- 1) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
  - 2) в Обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

- 3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Организации или членов ее семьи;
- 4) текст Обращения не поддается прочтению;
- 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.
- 2.1.5. Если в случаях, предусмотренных пп. 2-5 п. 2.1.4 настоящего Порядка, Организация принимает решение не рассматривать Обращение по существу, она направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 2.1.7 настоящего Порядка.
- 2.1.6. Организация уведомляет Заявителя о регистрации Обращения, поступившего в форме электронного документа (далее – уведомление о регистрации), не позднее дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 2.1.7 настоящего Порядка.
- 2.1.7. Ответ на Обращение, уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Заявителю в зависимости от способа поступления Обращения в письменной форме по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Организацией и Клиентом. В случае, если Заявитель при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение направляется способом, указанным в Обращении.
- 2.1.8. В отношении каждого поступившего Обращения Организация документально фиксирует:
- дату регистрации и входящий номер Обращения;
  - в отношении физических лиц - фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя, а в отношении юридических лиц - наименование Заявителя, от имени которого направлено Обращение;
  - тематику Обращения;
  - дату регистрации и исходящий номер ответа на Обращение.
- 2.1.9. Датой поступления Обращения в Организацию считается одна из следующих дат:
- дата получения Обращения уполномоченным сотрудником Агента - для Обращений, адресованных Обществу и предоставленных в офисах Агентов, переданных Агентом в Организацию с использованием информационной системы "Агентский портал";
  - дата получения Организацией Обращения посредством почтовой связи – для Обращений, направленных почтовым отправлением по адресу места нахождения Организации;
  - дата загрузки Обращения в Личном кабинете Клиента Организации;
  - дата получения Обращения любым уполномоченным работником Организации для иных случаев;
  - дата получения Организацией Обращения на адрес электронной почты Организации [help@open-am.ru](mailto:help@open-am.ru);
  - дата получения Организацией Обращения посредством Личного кабинета участника информационного обмена, предназначенный для электронного взаимодействия между Банком России и Организацией.

2.1.10. Организация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений, поступивших от Заявителей, и дает ответ по существу поставленных в Обращении вопросов, и включает ссылки на имеющиеся отношение к рассматриваемому в Обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.1.4., 3.1.2. настоящего Порядка, а также случаев, когда в Обращении содержатся факты, утверждения, вопросы, не связанные с осуществлением Организацией деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ "Об инвестиционных фондах" и Федеральным законом от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг".

2.1.11. Ответ на Обращение подписывает Руководитель или Контролёр.

2.1.12. В случае, если при рассмотрении Обращения 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 ОБРАЩЕНИЙ**

3.1.1. Организация рассматривает Обращения и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами, базовым стандартом, или внутренним стандартом СРО.

3.1.2. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Организация вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 2.1.7 настоящего Порядка.

3.1.3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Организация по решению Руководителя, заместителя Руководителя или Контролера вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Организация уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления и направляет ему соответствующее уведомление в порядке, предусмотренном п. 2.1.7 настоящего Порядка.

### **4. ИНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1.1. Организация и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ "Об инвестиционных фондах" и Федеральным законом от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ "О рынке ценных бумаг", и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении Обращения персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую,

служебную, банковскую тайну и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

- 4.1.2. Организация хранит Обращения, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, указанных в настоящем Порядке, в течение трех лет со дня регистрации таких Обращений.
- 4.1.3. В случае выявления Организацией при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, Организация направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в СРО, для осуществления СРО контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", в день направления ответа на Обращение Заявителю.
- 4.1.4. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Организацией нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения в соответствие с требованиями настоящего Порядка является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и Обращение подлежит рассмотрению Организацией в порядке и сроки, которые установлены настоящим Порядком.
- 4.1.5. В случае поступления в Организацию из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Организация рассматривает его в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления Заявителю.
- 4.1.6. При рассмотрении Обращения по существу в обстоятельствах объективного отсутствия возможности проведения Организацией юридически значимой идентификации Заявителя Организация соблюдает предусмотренные применимым законодательством и заключенными с клиентами договорами ограничения на предоставление третьим лицам сведений о клиентах, их имуществе, условиях договоров с клиентами и иной подобной информации.



Прошито, пронумеровано и склеено  
печатью

*Г. Ярош*



\_\_\_\_\_) лис  
генеральный директор  
ООО "К ОТКРЫТИЕ"

Г. Ярош