



**УТВЕРЖДЕН**

Приказом от 01.11.2016 № 16.11/01.2-ОД

Вступает в силу с 01 января 2017 года

Операционный директор

АО «Открытие Брокер»



/ В.В. Авксентьева /

01 ноября 2016 года

# **РЕГЛАМЕНТ**

**взаимодействия агента (партнера) с  
Центральным офисом АО «Открытие Брокер»**

## Содержание:

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения .....	3
3. Общие положения по началу сотрудничества с Брокером.....	4
4. Взаимодействие Исполнителя с УКО .....	4
5. Взаимодействие Исполнителя с ОПП.....	5
6. Взаимодействие Исполнителя с ОАП.....	5

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент взаимодействия агента (партнера) с Центральным офисом АО «Открытие Брокер» (далее – Регламент) определяет порядок и условия взаимодействия Исполнителя с Центральным офисом АО «Открытие Брокер» (далее – Брокер) при оказании Исполнителем Брокеру комплекса услуг, указанных в Разделе 3 заключенного между ними Договора возмездного оказания услуг (далее – Договор).

1.2. Любые документы и сообщения, переданные Сторонами во исполнение Договора и Регламента, составляются на русском языке и могут дублироваться на английском языке. В случае расхождения текстов в русском и иноязычном варианте, приоритетным является текст на русском языке.

1.3. Документы и сообщения, указанные в п.1.2 настоящего Регламента, размещаются на корпоративном портале <http://partners.open.ru> и/или рассылаются в виде уведомлений на корпоративный адрес электронной почты всех Исполнителей, соответствующий требованиям, указанным в Приложении 8 к Договору.

## 2. Термины и определения

**Брокер** – АО «Открытие Брокер», профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий брокерскую, дилерскую и депозитарную деятельность.

**Брокерский регламент** – Регламент обслуживания клиентов АО «Открытие Брокер», являющийся неотъемлемой частью Договора на брокерское обслуживание.

**Клиентский регламент** – Клиентский регламент (Условия осуществления депозитарной деятельности) АО «Открытие Брокер», являющийся неотъемлемой частью Депозитарного договора.

**Договор на брокерское обслуживание** – договор на брокерское обслуживание, заключенный между Клиентом и Брокером, в рамках которого Клиенту открыт один или более Инвестиционный счет или договор на ведение индивидуального инвестиционного счета, заключенный между Брокером и Клиентом, в рамках которого Клиенту открыт Индивидуальный инвестиционный счет.

**Клиент** – юридическое или физическое лицо, заключившее договор на брокерское обслуживание путем присоединения в порядке, предусмотренном Договором на брокерское обслуживание в соответствии со ст. 428 ГК РФ.

**Личный кабинет Клиента** – совокупность данных о Клиенте и/или представителе Клиента, о Инвестиционных счетах/ИИС, сведений об имуществе и имущественных правах Клиента, данных, содержащихся в отчетных документах Брокера и прочих данных, которые размещаются на специальной странице сайта Брокера в сети «Интернет», имеющей ограниченный доступ.

**Отдел по работе с партнёрами управления продаж и развития партнерской сети (ОАП)** – структурное подразделение Брокера, отвечающее за текущее обслуживание Исполнителей в рамках заключенных Договоров.

**Отдел поддержки пользователей торговых систем управления сопровождения торговых систем (ОПП)** – структурное подразделение Брокера, отвечающее за техническое обслуживание Клиентов.

**Сотрудник Брокера** – должностное лицо Брокера, имеющее полномочия осуществлять действия, вытекающие из брокерской деятельности на основании трудового договора, заключенного с Брокером, внутренних документов Брокера, и/или лицо, имеющее полномочия осуществлять некоторые связанные с брокерской деятельностью действия на основании иных полномочий.

**Организатор торгов** – Организаторы торгов, как они определены в Договоре на брокерское обслуживание.

**Уполномоченное лицо (Представитель)** – лицо, имеющее право подписи на сообщении, документе и уполномоченное осуществлять операции от имени Исполнителя на основании Устава, либо при наличии доверенности (в рамках предусмотренных ею полномочий) или иного предусмотренного действующим законодательством основания, а также зарегистрированное в карточке с образцами подписей.

**Управление клиентского обслуживания департамента клиентского сервиса (УКО)** – структурное подразделение Брокера, отвечающее за текущее обслуживание Клиентов.

**Центральный офис** – головной офис Брокера, находящийся по адресу: ул. Летниковская, д.2, стр.4, корп. А, Москва, Российская Федерация, 115114.

### **3. Общие положения по началу сотрудничества с Брокером**

3.1. Сотрудничество между Брокером и Исполнителем начинается после заключения Договора между двумя Сторонами.

3.2. Каждый Исполнитель должен получить доступ к корпоративной электронной почте «open.ru» и использовать ее в качестве рабочей электронной почты и в качестве доверенного канала связи для обмена персональными данными в рамках Договора.

### **4. Взаимодействие Исполнителя с УКО**

4.1. Все вопросы относительно клиентского обслуживания от Исполнителя должны поступать на адрес электронной почты [partners@open.ru](mailto:partners@open.ru) по физическим лицам и [ic@open.ru](mailto:ic@open.ru) по юридическим лицам. Контактным лицом в Центральном офисе в УКО являются Грушихина Жанна +7 (495) 777 34 88 (доб.11-4120) по физическим лицам и Нохов Ренат +7 (495) 745 86 57 (доб. 11-4112) по юридическим лицам.

4.2. Исполнитель обращается в УКО при возникновении следующих вопросов:

4.2.1. Заключение Договора на брокерское обслуживание (открытие Инвестиционного счета, Инвестиционного счета ИТП, Индивидуального инвестиционного счета) и Депозитарного договора (открытие счетов депо, разделов сета депо). Исполнитель собирает у Клиента комплект документов, необходимый для заключения Договора на брокерское обслуживание и Депозитарного договора с Брокером, в соответствии с Брокерским регламентом и Клиентским регламентом, копирует документы (в том числе в электронно-цифровую форму) и направляет их на адрес электронной почты в соответствии с тем, какому лицу открывается счет.

4.2.2. Передача следующих документов от Клиента Брокеру: поручений на внебиржевые сделки займа ценных бумаг, доверенностей, имеющих нотариальную форму.

4.2.3. Изготовление копий документов. Исполнитель осуществляет изготовление копий документов Клиента в случае, если собранные им документы не могут быть переданы Брокеру в оригинале. В данном случае Исполнитель обязан изготовить копию с оригинала такого документа и заверить ее своей печатью и подписью. Анкета передается Исполнителем Брокеру исключительно в виде оригинала

4.2.4. Проведение проверки (комплаенса) по документам Клиента-юридического лица. При возникновении спорных моментов и вопросов после проведения проверки документов Клиента-юридического лица, все вопросы решаются только с уполномоченным сотрудником УКО.

4.2.5. Текущие вопросы по действующим Клиентам. При обслуживании Исполнителем текущих Клиентов, периодически возникают вопросы, которые не могут быть решены без сотрудников УКО. К таким вопросам относятся следующие (перечень является открытым):

- вопросы Клиентов к предоставленным отчетам;
- вопросы по налогообложению Клиентов по результатам налогового периода, а также по внесенным в Налоговый Кодекс РФ изменениям, повлиявшим на работу Брокера, как налогового агента по физическим лицам и юридическим лицам-нерезидентам;

- внесение изменений и/или обновлений анкетных данных Клиентов;
- первоначальная консультация по Личному кабинету Клиента (ЛКК) со ссылкой на соответствующие инструкции;
- первоначальная консультация по использованию программного обеспечения и подаче Брокеру документов на осуществление инвентарных операций с ценными бумагами со ссылкой на соответствующие инструкции;
- первоначальная консультация по заполнению поручений на зачисление/вывод/перевод ценных бумаг со ссылкой на соответствующие инструкции.

Описание вопросов, указанных в п.4.2.5 настоящего Регламента, размещено в виде инструкций на Агентском портале, к которому Исполнителю стоит обращаться при обслуживании Клиентов.

4.2.6. Решение спорных вопросов и фиксация жалоб от Клиентов. При возникновении спорных вопросов, а также жалоб от текущих Клиентов Исполнитель принимает претензию (жалобу) от Клиента в виде официального письма на бумажном носителе и отправляет сканированную копию на адрес электронной почты сотрудника УКО в зависимости от того, юридическим или физическим лицом была подана жалоба. Претензия обрабатывается соответствующими отделами Центрального офиса, и ответ на нее предоставляется непосредственно Клиенту.

4.2.7. Консультации по продуктовой линейке. Изначально все сотрудники Исполнителя проходят обучение по продуктовой линейке Брокера. При внесении изменений и/или дополнений в Брокерский регламент, а также в продуктовую линейку, изменения и/или дополнения размещаются на Агентском портале и/или официальном сайте Брокера. Исполнитель может обратиться к сотрудникам отдела поддержки продаж департамента маркетинга и продаж с вопросами относительно изменений и/или дополнений в случае, если они вызвали вопросы у сотрудников Исполнителя.

4.3. Вопросы, не требующие срочного решения, направляются на адрес электронной почты [partners@open.ru](mailto:partners@open.ru). Они разрешаются по мере поступления.

## **5. Взаимодействие Исполнителя с ОПП**

5.1. Перед началом обслуживания и консультирования Клиента Исполнитель должен изучить руководства пользователя соответствующего программного обеспечения (далее – ПО) и инструкции по генерации ключей. Все инструкции размещены на Агентском портале.

5.2. Если у Клиента при работе с ПО возникают проблемы или вопросы, на которые Исполнитель не в состоянии самостоятельно ответить с использованием инструкций и руководства пользователя, то Исполнителю следует позвонить в ОПП или писать на адрес электронной почты [911@open.ru](mailto:911@open.ru). Контактным лицом является Батуров Михаил +7 (495) 777 56 56 (доб.11-4152), [skype: open\\_support](https://www.skype.com/ru/contacts/open_support).

5.3. В случаях, когда сотрудник ОПП просит, чтобы непосредственно сам Клиент связался с ним, Исполнитель должен дать контактный телефон сотрудника ОПП своему Клиенту и попросить его самостоятельно перезвонить.

5.4. Исполнитель может формулировать свои пожелания и предложения по модификации клиентских портфелей в системе учета Брокера. Для этого ему необходимо прислать письмо на адрес электронной почты [911@open.ru](mailto:911@open.ru) с пометкой в теме письма «Предложения по ТС QUIK».

## **6. Взаимодействие Исполнителя с ОАП**

6.1. Взаимоотношения Исполнителя и ОАП начинаются с того, что Исполнитель предоставляет сотруднику ОАП необходимые документы для заключения Договора. Контактное лицо – Сайкова Наталья +7 (495) 777 56 56 (доб. 11-4192). Копии документов, заверенные надлежащим образом, направляются в сканированном виде на адреса электронной почты [saikova@open.ru](mailto:saikova@open.ru) и [dar@open.ru](mailto:dar@open.ru).

6.2. Заключение происходит на основании оригиналов документов. Для этого Исполнитель должен прислать сотрудникам ОАП на имя Сайковой Натальи пакет документов, предусмотренный Договором на брокерское обслуживание и приложениями к нему.

6.3. Исполнитель обращается в ОАП при возникновении следующих вопросов:

6.3.1. Внесения изменений и/или дополнений в уставные документы или в контактные данные. Исполнитель предоставляет соответствующую информацию в ОАП ответственному сотруднику в виде сканированных копий. В течение 10 (десяти) рабочих дней требуется предоставить оригиналы указанных документов.

6.3.2. Выплата вознаграждения. Исполнителю следует обращаться к ответственному сотруднику ОАП или Майоровой Надежде +7 (495) 777 56 56 (доб. 11-4077). Подписанные документы в соответствии с Договором в сканированном виде необходимо направить на адреса электронной почты saikova@open.ru и дублировать на dap@open.ru. Оригиналы документов должны поступить в ОАП в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения от Брокера денежных средств.

6.3.3. Необходимость в макете рекламного продукта. Исполнителю следует обращаться в ОАП к Майоровой Надежде +7 (495) 777 56 56 (доб. 11-4077). Запрос на макет рекламной продукции необходимо отправлять на адрес электронной почты larina@open.ru, в котором указывается: макет какой именно рекламы требуется подготовить, указать технические требования подрядчика, вложить выбранный исходный макет. Рекламная продукция подготавливается по стандартным макетам Брокера. В случае если Исполнитель вносит правки в макет более одного раза, на него накладывается штраф. В случае если Исполнитель хочет получить макет рекламной продукции, отличающийся от стандартного макета Брокера, он должен согласовать его с соответствующими отделами Брокера.

6.3.4. Необходимость в найме сотрудника. Исполнителю следует обращаться в ОАП к Майоровой Надежде +7 (495) 777 56 56 (доб. 11-4077). Запрос на сотрудника необходимо отправлять на адрес электронной почты larina@open.ru, в котором указывается: какой сотрудник требуется, адрес местонахождения офиса, где сотрудник будет работать, контактные данные руководителя Исполнителя для связи с рекрутерами. После получения запроса от Исполнителя ОАП формирует заявку и отправляет на согласование Исполнителю. Поиск нового сотрудника будет начат только после согласования заявки Исполнителем.

6.3.5. Необходимость проведения обучения сотрудникам. Исполнителю следует обращаться в ОАП к Сурикову Андрею +7 (495) 777 56 56 (доб. 11-4073). Запрос на обучение необходимо отправлять на адреса электронной почты surikov-a@open.ru, в котором указывается: что именно сотрудники хотели бы изучить, количество сотрудников, участвующих в обучении. На адрес электронной почты Исполнителя будет выслан материал для изучения и последующей аттестации, а также дата и время вебинара, посвященного данному обучению.

6.3.6. Любые вопросы, выходящие за рамки данного Регламента взаимодействия и стандартных условий работы, адресуются напрямую Сурикову Андрею по телефону +7 (495) 777 56 56 доб. (11-4073) или на адрес электронной почты surikov-a@open.ru и решаются в индивидуальном порядке.