



УТВЕРЖДЕН

Приказом от 07.09.2022 № 22.09/07.1-ОД

Вступает в силу с 19 сентября 2022 года

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

СОДЕРЖАНИЕ:

| | |
|--|---|
| 1. Общие положения | 3 |
| 2. Термины и определения..... | 3 |
| 3. Общие условия сотрудничества с Брокером..... | 4 |
| 4. Взаимодействие Исполнителя с УКО | 4 |
| 5. Взаимодействие Исполнителя с ОПП | 5 |
| 6. Взаимодействие Исполнителя с Управлением продаж и развития партнерской сети Департамента продаж (УРПС) | 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 профильными подразделениями и службами Центрального офиса 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(или) 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 и(или) рассылаются в виде уведомлений на корпоративный адрес электронной почты каждого Исполнителя, с учетом требований, указанных 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.

Исполнитель – это лицо, которое в соответствии с договором возмездного оказания услуг обязалось за вознаграждение оказывать Брокеру услуги по поиску и привлечению потенциальных инвесторов – юридических и физических лиц, заинтересованных в работе на рынке ценных бумаг, в том числе внебиржевом рынке, срочном, товарном и валютном рынках и заключении с Брокером договоров на брокерское обслуживание, а также иные услуги, содействующие выполнению Брокером своих обязательств. В зависимости от объема и вида оказываемых услуг, иных особенностей исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг Исполнители выступают в качестве Агента или Партнера.

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 – используемая Обществом/Партнером и Клиентом авторизованная организационно-техническая система Дистанционного обслуживания (программное обеспечение), при котором доступ к Услугам, счетам Клиентов и Операциям по ним предоставляется в любое время и с любого устройства, имеющего доступ в сеть «Интернет». Личный кабинет позволяет Обществу/Партнеру и Клиенту заключать/расторгать договоры, оказывать Услуги, обмениваться определенными Электронными документами, связанными с оказанием Услуг, осуществлять обмен определенными Сообщениями и информацией. Правообладателем Личного кабинета является Общество. Доступ в Личный кабинет предоставляется Клиенту:

- посредством web-сервиса с использованием web-браузера по ссылке <https://lk.open-broker.ru/login> или <https://account.open-broker.ru> (далее – в двух версиях: «Личный кабинет клиента» / «ЛКК»);
- посредством Мобильного приложения (далее – «Мобильный личный кабинет» / «МЛК»).

Управление продаж и развития партнерской сети Департамента продаж (УРПС) – 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 и(или) юридически значимые действия 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 – офис Брокера, находящийся по адресу: ул. Летниковская, д.2, стр.4, корп. А, Москва, Российская Федерация, 115114.

3. Общие условия сотрудничества с Брокером

3.1. Условием сотрудничества Брокера с Исполнителем является заключение соответствующего Договора между Сторонами.

3.2. Каждый Исполнитель обязуется получить доступ к корпоративной электронной почте «oren.ru» и использовать ее в качестве рабочей электронной почты и достоверного 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@oren.ru по физическим лицам и ic@oren.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;
- Чертович Артем +7 (495) 745 86 57 (доб. 11-4114) - по юридическим лицам.

4.2. Исполнитель при взаимодействии с УКО осуществляет полномочия по следующим вопросам:

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

4.2.2. Обеспечение документооборота между Клиентом и Брокером, включая передачу поручений на внебиржевые сделки займа ценных бумаг, доверенностей, имеющих нотариальную форму, и др.

4.2.3. Изготовление и(или) заверение 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) документов Клиента-юридического лица. При возникновении спорных моментов, выявлении некорректных и(или) неактуальных данных, технических ошибок после проведения проверки документов Клиента-юридического лица все вопросы решаются только с уполномоченным сотрудником УКО.

4.2.5. Текущие вопросы, связанные с деятельностью по предоставлению услуг действующим Клиентам. При обслуживании Исполнителем текущих Клиентов с обязательным привлечением сотрудников УКО разрешаются следующие вопросы (перечень является открытым):

- вопросы Клиентов по предоставленным Брокером 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 в анкетные данные 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.

4.2.6. Решение спорных ситуаций (вопросов) и фиксация жалоб от Клиентов. При возникновении спорных ситуаций (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 уполномоченного сотрудника УКО в зависимости от того, юридическим или физическим лицом была подана такая жалоба. Претензия обрабатывается соответствующими подразделениями Центрального офиса, и ответ на нее предоставляется непосредственно Клиенту.

4.2.7. Консультации по продуктовой линейке. 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 за разъяснениями возникающих вопросов.

4.3. Вопросы, не требующие срочного решения, направляются на адрес электронной почты partners@open.ru и разрешаются профильными подразделениями и службами по мере поступления.

5. Взаимодействие Исполнителя с ОПП

5.1. Перед началом обслуживания и консультирования Клиента Исполнитель обязуется изучить руководства пользователя соответствующего программного обеспечения (далее – ПО) и инструкции по генерации ключей.

5.2. В случае, если у Клиента при работе с ПО возникают проблемы или вопросы, на которые Исполнитель не может компетентно ответить с использованием инструкций и руководства пользователя, то Исполнителю следует позвонить в ОПП или написать сообщение на адрес электронной почты 911@open.ru. Контактным лицом является Батуров Михаил +7 (495) 777 56 56 (доб.11-4152), skype: open_support.

5.3. В случаях, когда сотрудник ОПП просит, чтобы непосредственно Клиент связался с ним, Исполнитель должен предоставить контактный телефон сотрудника ОПП своему Клиенту и предложить ему самостоятельно связаться с уполномоченным сотрудником Брокера.

5.4. Исполнитель вправе формулировать свои пожелания и предложения по модификации клиентских портфелей в системе учета Брокера. Для этого он должен прислать сообщение на адрес электронной почты 911@open.ru с пометкой в теме письма «Предложения по ТС QUIK».

6. Взаимодействие Исполнителя с Управлением продаж и развития партнерской сети Департамента продаж (УРПС)

6.1. Исполнитель предоставляет в УРПС необходимые документы для заключения Договора. Копии документов, заверенные надлежащим образом, направляются в сканированном виде на адрес электронной почты dar@open.ru.

6.2. Заключение Договора происходит на основании оригиналов документов. Для этого Исполнитель должен прислать сотрудникам УРПС пакет документов, предусмотренный Договором и приложениями к нему.

6.3. Исполнитель вправе обратиться в УРПС при возникновении следующих вопросов:

6.3.1. Внесение изменений и(или) дополнений в сведения об Исполнителе или в его контактные данные и(или) реквизиты. Исполнитель предоставляет соответствующую информацию в УРПС на почту dar@open.ru в виде сканированных копий. В течение 10 (десяти) рабочих дней требуется предоставить оригиналы указанных документов.

6.3.2. Выплата вознаграждения. Исполнитель вправе обратиться за комментарием к ответственному сотруднику УРПС. Подписанные документы в соответствии с Договором в сканированном виде необходимо направить на адрес электронной почты dar@oren.ru. Оригиналы документов должны поступить в УРПС в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения от Брокера денежных средств.

6.3.3. Необходимость в разработке и создании макета рекламного продукта. Исполнитель вправе обратиться в УРПС к ответственному сотруднику - Ковлагиной Екатерине +7 (495) 777 56 56 (доб. 11-4066). Запрос на разработку и создание макета рекламной продукции необходимо отправлять на адрес электронной почты kovlagina@oren.ru и отразить, макет какой именно рекламы требуется подготовить, указать технические и иные необходимые требования, вложить в сообщение выбранный исходный макет. Рекламная продукция изготавливается 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 подразделениями Брокера.

6.3.4. Содействие в найме сотрудника. Запрос на сотрудника необходимо отправлять на адрес электронной почты dar@oren.ru, в котором будет указано: какой сотрудник требуется, адрес местонахождения офиса, где сотрудник будет работать, контактные данные руководителя Исполнителя для связи с рекрутерами. После получения запроса от Исполнителя УРПС формирует заявку и отправляет на согласование Исполнителю. Поиск нового сотрудника будет начат только после согласования заявки Исполнителем.

6.3.5. Необходимость проведения обучения сотрудников. Запрос на обучение необходимо отправлять на адрес электронной почты dar@oren.ru, в котором будет указано: какую тематику или вопросы текущей деятельности сотрудники хотели бы изучить, количество сотрудников, предполагаемое к участию в обучении. По итогу обработки запроса на адрес электронной почты Исполнителя будет направлен материал для изучения и последующей аттестации, а также дата и время вебинара, посвященного тематике обучения.

Иные вопросы, не урегулированные положениями настоящего Регламента, адресуются напрямую Цеденову Александру по телефону +7 (495) 777 56 56 доб. (11-4086) или направляются на адрес электронной почты Tsedenov@oren.ru и решаются в индивидуальном порядке.