

Утверждено
Советом Директоров
АО «Управляющая компания
«ОРДА Капитал»
Протокол №б/н
от «14» декабря 2024 г.

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ
АО «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «ОРДА КАПИТАЛ»**

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок рассмотрения жалоб и обращений (далее – Порядок) Акционерного Общества «Управляющая компания «ОРДА Капитал» (далее - Общество) разработан в соответствии с Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей», Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для организаций, осуществляющих брокерскую и дилерскую деятельность на рынке ценных бумаг, деятельность по управлению инвестиционным портфелем» от 27 августа 2013 года № 214 и устанавливает единый порядок обработки, рассмотрения и предоставления ответов по обращениям, жалобам и претензиям физических и юридических лиц, поступившим в Общество.

2. Основными целями Порядка являются выявление и устранение нарушений (при их обнаружении), последствий выявленных нарушений; защита прав, свобод и законных интересов заявителя или лица, в интересах которого обратился заявитель; предоставления ответа (разъяснения, информации и т.п.) заявителю.

3. Общество, его должностные лица, ответственные структурные подразделения в пределах своей компетенции:

- 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, жалоб и претензий физических и юридических лиц, в случае необходимости - с их участием;
- 2) принимают меры, направленные на восстановление нарушенных прав и свобод физических и юридических лиц;
- 3) информируют заявителей о результатах рассмотрения и принятых мерах.

4. Решения принимаются на основе всестороннего и полного рассмотрения существа обращения, его обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости существа обращения с нормами законодательства Республики Казахстан, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего сообщения).

5. Предоставление ответа (разъяснения информации, отказа и т.п.) заявителю осуществляется структурным подразделением Общества, ответственным за рассмотрение обращения/жалобы/претензии, в рамках своей компетенции.

6. Требования настоящего Порядка распространяются на деятельность всех подразделений Общества, возникающие при реализации функций, регламентированных настоящим Порядком.

2. Требования к обращениям, претензиям и жалобам

7. Каналами поступления обращений, претензий и жалоб могут быть:

- 1) Входящая корреспонденция на бумажных носителях (письменные жалобы или претензии). Ответственным лицом за прием и обработку обращений, поступающих через данный канал, является корпоративный секретарь (далее – Секретарь);
- 2) Заявления и обращения поступающие на электронный адрес Общества *info@ordacapital.kz*, который является официальным адресом, принимающим все обращения клиентов. Ответственным за прием и передачу в обработку обращений, поступающих через данный канал, является Секретарь.

9. В обращениях и жалобах указываются:

- 1) фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), индивидуальный идентификационный номер (при его наличии), адрес, контактный телефон;
- 2) наименование юридического лица, бизнес-идентификационный номер (при его наличии), адрес, контактный телефон;
- 3) мотивы обращения, свои требования.

10. Обращения, жалобы, претензии подлежат рассмотрению в сроки, указанные в них, в случае отсутствия сроков в течение 10 (десяти) календарных дней со дня поступления.

11. Если ответ Общества был сдан на почту или передан по другим средствам связи до двадцати четырех часов последнего дня срока, то срок, указанный в пункте 10, не считается пропущенным.

12. Законами Республики Казахстан могут устанавливаться иные сроки рассмотрения обращений.

13. Ответ на письменное обращение/жалобу предоставляется по выбору заявителя в бумажной, устной и (или) электронной формах.

14. Обращения, жалобы, поступившие в устной форме (лично, по телефону и т.п.) принимаются Секретарем и регистрируются в журнале жалоб, после чего сведения передаются руководителю и сотрудникам ответственного подразделения. Ответ на устный запрос предоставляется в устной форме на языке обращения, за исключением случаев, когда необходим сбор дополнительной информации, в таком случае ответ заявителю предоставляется в бумажной и (или) электронной формах.

15. Обращения, претензии и жалобы лиц считаются разрешенными, когда рассмотрены поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны ответы заявителям. Если решение вопросов переносится на длительный срок, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения. Основанием для снятия с контроля обращения или жалобы может служить исчерпывающий ответ руководителя ответственного подразделения. С контроля обращение или жалоба снимаются, как правило, тем же должностным лицом, по поручению которого оно рассматривалось.

3. Порядок обработки обращений, претензий и жалоб

16. Порядок действий при поступлении обращения и претензии:

1) Секретарь принимает документ и регистрирует в журнале входящей корреспонденции. После регистрации документ поступает Председателю Правления/Заместителю Председателя Правления Общества для наложения резолюции с указанием ответственного руководителя подразделения, в ведении которого находится исполнение данной жалобы.

2) Руководитель ответственного подразделения обязан в течение всего срока рассмотрения обращения, предоставлять обратившемуся клиенту и Секретарю информацию о ходе рассмотрения жалобы/претензии. После проведения всех необходимых работ (при необходимости, включая подготовку официального письменного ответа и согласование с заинтересованными подразделениями) руководитель ответственного подразделения предоставляет любым способом ответ клиенту и в тот же день предоставляет Секретарю обратную связь по обращению/жалобе с предоставлением подтверждающих документов (при их наличии).

17. По результатам рассмотрения обращений/жалоб/претензий принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием принятия такого решения;
- 3) о даче разъяснения по существу обращения;
- 4) о прекращении рассмотрения обращения.

18. Ответы на обращения/жалобы/претензии должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на языке обращения со ссылкой на законодательство Республики Казахстан, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

19. В случае необоснованности претензии или жалобы ответственным подразделением подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий работника Общества применительно к случаю, указанному в претензии или жалобе. В ответе должны быть приведены факты, ссылки на регламенты документов, в соответствии с требованиями которых выполнялось предоставление услуг.

4. Ответственность

20. За неисполнение/ненадлежащее исполнение требований настоящего Порядка работники Общества несут персональную ответственность.

21. За несвоевременное рассмотрение обращения/жалобы/претензии и предоставления/непредоставления ответа заявителю, повлекшее санкции со стороны государственных органов, Общество вправе применить к работнику и руководителю структурного подразделения, ответственных за рассмотрение обращения/жалобы/претензии, меры по дисциплинарной и материальной ответственности.

22. Руководители структурных подразделений, ответственных за рассмотрение обращений/жалоб/претензий несут ответственность за соблюдение исполнителями сроков обработки обращений/жалоб/претензий.

5
Прошито, пронумеровано на _____ листах

Председатель Правления Заблотная М.Ю. Дав

