

**ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ**
**1 О Политике**

- 1.1 Настоящая политика регулирует порядок рассмотрения и урегулирования жалоб Розничных и Профессиональных клиентов на Публичную компанию Freedom Finance Global PLC (далее – "**Компания**") в связи с предоставлением Компанией Инвестиционных услуг (далее – "**Жалобы**").
- 1.2 Любые термины с заглавной буквы, используемые, но не определенные в настоящем Приложении 9, имеют значение, данное им в Глоссарии.

**2 Определения**

В Политике, если иное не вытекает из контекста:

"**МФЦА**" означает Международный финансовый центр "Астана";

"**AFSA**" означает Комитет МФЦА по регулированию финансовых услуг;

"**Заявитель**" означает любое лицо, физическое или юридическое, которое имеет право подать жалобу в Компанию и которое уже подало жалобу;

"**МАЦ**" означает Международный арбитражный центр в МФЦА;

"**Глоссарий**" означает Глоссарий МФЦА (Акт МФЦА № FR0017 от 2018 года);

"**Политика**" означает настоящую Политику управления жалобами.

**3 Подача и рассмотрение Жалобы**

- 3.1 Жалоба направляется Заявителем в свободной форме или с использованием формы, приведенной

**COMPLAINTS MANAGEMENT POLICY**
**About the Policy**

This policy governs the procedure for considering and settlement of complaints made by Retail and Professional client against Freedom Finance Global PLC (the "**Company**") in connection with the provision by the Company of Investment Services (the "**Complaints**").

Any capitalized terms used but not defined herein shall have the meaning given to them in the Glossary.

**Definitions**

In the Policy, except where it follows otherwise from the context:

"**AIFC**" means the Astana International Financial Centre;

"**AFSA**" means the Astana Financial Services Authority;

"**Complainant**" means any person, natural or legal, which is eligible for lodging a Complaint to the Company and who has already lodged a Complaint;

"**IAC**" means International Arbitration Centre in the AIFC;

"**Glossary**" means the AIFC Glossary (AIFC Act No. FR0017 of 2018);

"**Policy**" means this Complaints Management Policy.

**Lodging and investigation of Complaint**

If a Complainant has any objection concerning the provision of investment and ancillary services and/or



- в Приложении А к Политике, (а) по электронной почте на электронный адрес [info@ffin.global](mailto:info@ffin.global) с темой письма "Жалоба клиента" или (б) в личном кабинете Системы Интернет Трейдинга Компании (Tradernet) посредством использования модуля "Запросы и пожелания".
- 3.2 Служба поддержки Компании подтверждает в течение 3 (трех) рабочих дней о получении Жалобы Заявителю и информирует Заявителя об уникальном номере, под которым зарегистрирована жалоба, с указанием о том, что Заявитель должен использовать указанный уникальный номер во всех будущих контактах с Компанией и/или AFSA в отношении конкретной Жалобы, а также процесса, который будет применяться при рассмотрении Жалобы (например, когда Жалоба будет подтверждена, ориентировочное время рассмотрения, возможность (где это применимо) для обращения в AFSA, МАЦ или Суд МФЦА).
- 3.3 В течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента рассмотрения жалобы Компания должна письменно проинформировать Заявителя о результатах расследования. В случае если Компания не может ответить в течение 60 (шестидесяти) календарных дней, она должна сообщить Заявителю о причинах задержки и указать ожидаемый период, в течение которого расследование будет завершено. Этот срок не может превышать 90 (девяносто) календарных дней с момента подачи Жалобы.
- 3.4 В ходе расследования Жалобы Компания информирует и сообщает Заявителю новую информацию о процессе рассмотрения Жалобы каждые 10 (десять) дней.
- 3.5 Предоставляя окончательное решение, которое не полностью удовлетворяет требования Заявителя, Компания в письменной форме уведомляет Заявителя, используя подробное объяснение своей позиции касательно Жалобы, и сообщает о возможности Заявителя отстоять Жалобу, например, через AFSA, МАЦ или Суд МФЦА.
- the performance of investment activities, it is encouraged to submit a complaint at [info@ffin.global](mailto:info@ffin.global) with the subject of e-mail "Client complaint" or in the personal account of the Internet Trading System (Tradernet) write to "Requests and wishes". A Complainant could use the Client complaint form of Annex A to the Policy or submit a request in a free format.
- The Customer Support confirms, within 3 (three) working days the receiving of the Complaint to the Complainant and informs the Complainant about unique reference number and that it should use the said reference number in all future contact with the Company and/or AFSA regarding the specific Complaint as well as the process that will be followed when handling a Complaint (e.g. when the Complaint will be acknowledged, indicative handling time, the availability (where applicable) to contact the AFSA, IAC or the AIFC Court).
- Within 60 (sixty) calendar days of the investigation of the Complaint, the Company must inform the Complainant in writing about the outcome of the investigation. In the event where the Company is unable to respond within 60 (sixty) calendar days, it must inform the Complainant of the reasons for the delay and indicate the expected period within which the investigation will be completed. This period cannot exceed 90 (ninety) calendar days from the submission of the Complaint
- During the investigation of the Complaint, the Company informs and updates the Complainant of the handling process of its Complaint every 10 (ten) business days.
- When providing a final decision that does not fully satisfy the Complainant's demands, the Company notifies in writing the Complainant using a thorough explanation of its position on the Complaint and set out the Complainant's option to maintain the Complaint e.g. through the AFSA, IAC, or the AIFC Court.



3.6 Заявитель может использовать следующие органы для подачи апелляции на окончательное решение или в случае задержки в принятии окончательного решения:

i. AFSA:

Комитет Международного Финансового Центра "Астана" по регулированию финансовых услуг  
Нур-Султан, 55/17 проспект Мангилик Ел, С 3.2  
Почтовый индекс 010000, Республика Казахстан  
Телефон: +7 7172 91 90 01 или 8 800 080 08 01  
Веб-сайт: <http://www.afsa.aifc.kz>

ii. Международный арбитражный центр (МАЦ)

Нур-Султан, 55/16 проспект Мангилик Ел, С 3.1  
этаж 1, почтовый индекс 010000, Республика Казахстан  
Телефон: +7 (717) 264 73 37 или +7 (701) 981 73 20  
E-mail: [info@aifc-iac.kz](mailto:info@aifc-iac.kz)

iii. Суд МФЦА

Нур-Султан, 55/16 проспект Мангилик Ел, С 3.1  
этаж 1, почтовый индекс 010000, Республика Казахстан  
Телефон: +7 (717) 264 73 37 или +7 (701) 981 73 20  
E-mail: [info@aifc-court.kz](mailto:info@aifc-court.kz)

A Complainant may use the following authorities to file an appeal against a final decision or in cases of a delay in a final decision:

i. AFSA:

Astana International Financial Center Financial Services Authority  
Nur-Sultan, 55/17 Mangilik El Avenue, C 3.2  
P.O. Box 010000, Republic of Kazakhstan  
Telephone: +7 7172 91 90 01 or 8 800 080 08 01  
Website: <http://www.afsa.aifc.kz>

ii. International Arbitration Centre (IAC)

Nur-Sultan, 55/16 Mangilik El Avenue, C 3.1  
Level 1, P.O. Box 010000, Republic of Kazakhstan  
Telephone: +7 (717) 264 73 37 or +7 (701) 981 73 20  
E-mail: [info@aifc-iac.kz](mailto:info@aifc-iac.kz)

iii. AIFC Court

Nur-Sultan, 55/16 Mangilik El Avenue, C 3.1  
Level 1, P.O. Box 010000, Republic of Kazakhstan  
Telephone: +7 (717) 264 73 37 or +7 (701) 981 73 20  
E-mail: [info@aifc-court.kz](mailto:info@aifc-court.kz)



ПРИЛОЖЕНИЕ А /Annex A

ФОРМА ЖАЛОБЫ КЛИЕНТА/ CLIENT COMPLAINT FORM

Дата/Date:

ФИО полностью/ Full name:	
Номер УЛ/Паспорта / Регистрационный Номер/ ID/Passport No/Registration No:	
Номер счета Клиента/ Account No:	
Контактные данные включая e-mail/ Contact detail including e-mail:	
Причина жалобы, детальное пояснение и скрины/копии переписки к деталям жалобы (при наличии)/ Complaint cause, detailed explanation and screenshots/copies of correspondence to the details of the complaint (if available) :	
Финансовый инструмент (если применимо)/ Financial instrument (if applicable):	
Дата последней переписки с работником Компании, фамилию и имя этого работника / The date of the last correspondence with the Company employee and the name of that employee:	
Подробное описание событий, приведших к жалобе/ A detailed summary of the events leading up to a complaint:	
Ожидаемые решения/ результаты для исправления ситуации/ Expected resolutions/outcomes to rectify the situation: *В данном пункте должны быть описаны требования, запрос, ожидания Клиента в результате рассмотрения обращения * This paragraph should describe the requirements, request and expectations of the Client as a result of complaint consideration	

Личная подпись/ Personal signature:

Если вы хотите подать жалобу на Freedom Finance Global PLC:

1. заполните эту форму, распечатайте, подпишите и отправьте ее по адресу [info@ffin.global](mailto:info@ffin.global) , или
2. подайте поручение в Системе Интернет Трейдинга

If you wish to lodge a complaint against Freedom Finance Global PLC:

1. please, fill in this form, print, sign and send out it to [info@ffin.global](mailto:info@ffin.global), or
2. submit an order in the System of Internet Trading