

Приложение 9  
к Регламенту оказания брокерских  
(агентских) услуг на рынке ценных бумаг,  
утвержденному решением Совета директоров  
Публичной компании Freedom Finance Global PLC  
от 13 февраля 2023 г.

Freedom Finance Global PLC  
жария компаниясы Директорлар кеңесінің  
2023 ж. 13 ақпандағы шешімімен бекітілген  
Бағалы қағаздар нарығында брокерлік (агенттік)  
қызметтер көрсету регламентіне  
9-қосымша

## 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 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

## ШАҒЫМДАРДЫ БАСҚАРУ САЯСАТЫ

### Саясат туралы

Осы саясат Бөлшек және Кәсіби клиенттердің Freedom Finance Global PLC (бұдан әрі – "**Компания**") жария компаниясына Компанияның Инвестициялық қызметтер көрсетуіне байланысты шағымдарын (бұдан әрі – "**Шағымдар**") қарау және реттеу тәртібін реттейді.

Осы 9-қосымшада пайдаланылатын, бірақ анықталмаған кез келген бас әріппен жазылған терминдер оларға Глоссарийде берілген мағынаға ие.

### Анықтамалар

Егер мәнмәтіннен өзгеше туындамаса Саясатта:

"**АХҚО**" "Астана" халықаралық қаржы орталығын білдіреді;

"**AFSA**" АХҚО қаржылық қызметтер көрсетуді реттеу жөніндегі комитетін білдіреді;

"**Өтініш беруші**" Компанияға шағым түсіруге құқығы бар және шағым берген кез келген жеке немесе заңды тұлғаны білдіреді;

"**ХТО**" АХҚО-ғы Халықаралық төрелік орталықты білдіреді;

"**Глоссарий**" АХҚО-ның глоссарийін білдіреді (АХҚО-ның 2018 жылғы № FR0017 актісі);

"**Саясат**" Шағымдарды басқарудың осы саясатын білдіреді.

### Шағымды беру және қарау

Өтініш беруші шағымды еркін нысанда немесе Саясатқа А қосымшада келтірілген нысанды пайдалана отырып, (А) электрондық пошта арқылы [info@ffin.global](mailto:info@ffin.global) электрондық мекенжайына "Клиенттің шағымы" хатының тақырыбымен немесе (б) Интернет-Трейддинг жүйесінің (Tradernet)



(Tradernet) посредством использования модуля "Запросы и пожелания".

жеке кабинетінде "Сұратулар мен тілектер" модулін пайдалану арқылы Компанияның.

- 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.
- 3.6 Заявитель может использовать следующие органы для подачи апелляции на окончательное решение или в случае задержки в принятии окончательного решения:
- Компанияның Қолдау қызметі 3 (үш) жұмыс күні ішінде Өтініш берушіге Шағымды алғаны туралы растайды және Өтініш беруші нақты Шағымға, сондай-ақ Шағымды қарау кезінде қолданылатын осы Шағым тіркелген процеске қатысты барлық болашақ байланыстарда шағым тіркелген бірегей нөмірді Компаниямен және/немесе AFSA-мен пайдалануы тиіс екенін көрсете отырып, Өтініш берушіге шағым тіркелген бірегей нөмір туралы хабарлайды. (мысалы, Шағым расталған кезде, қараудың болжамды уақыты, AFSA, ХТО немесе АХҚО сотына жүгіну мүмкіндігі (қолданылатын жерде).
- Шағым қаралған сәттен бастап күнтізбелік 60 (алпыс) күн ішінде Компания Өтініш берушіні тергеу нәтижелері туралы жазбаша хабардар етуге тиіс. Егер Компания күнтізбелік 60 (алпыс) күн ішінде жауап бере алмаса, ол Өтініш берушіге кідіріс себептері туралы хабарлауға және тергеудің аяқталуы күтілетін кезеңді көрсетуге тиіс. Бұл мерзім Шағым берілген сәттен бастап күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен аспауға тиіс.
- Шағымды тергеу барысында Компания әр 10 (он) күн сайын Шағымды қарау барысы туралы жаңа ақпаратты хабарлайды және Өтініш берушіге хабарлайды.
- Компания Өтініш берушінің талаптарын толық қанағаттандырмайтын түпкілікті шешімді ұсына отырып, Шағымға қатысты өз ұстанымының толық түсіндірмесін пайдалана отырып, Өтініш берушіні жазбаша түрде хабардар етеді және мысалы, AFSA, ХТО немесе АХҚО соты арқылы Өтініш берушінің Шағымды қорғау мүмкіндігі туралы хабарлайды.
- Өтініш беруші түпкілікті шешімге шағымдану үшін немесе түпкілікті шешім қабылдауда кідіріс болған жағдайда мынадай органдарды пайдалана алады:



i. AFSA:

Комитет Международного Финансового Центра  
"Астана" по регулированию финансовых услуг  
Астана, 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)

Астана, 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

Астана, 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)

i. AFSA:

"Астана" халықаралық қаржы орталығының  
қаржылық қызметтер көрсетуді реттеу жөніндегі  
комитеті  
Астана, 55/17 Мәңгілік Ел даңғылы, С 3.2  
Пошта индексі 010000, Қазақстан Республикасы  
Телефон: +7 7172 91 90 01 немесе 8 800 080 08 01  
Веб-сайт: <http://www.afsa.aifc.kz>

ii. Халықаралық төрелік орталығы (ХТО)

Астана, 55/16 Мәңгілік Ел даңғылы, С 3.1  
1-қабат, пошта индексі 010000,  
Қазақстан Республикасы  
Телефон: +7 (717) 264 73 37 немесе +7 (701) 981 73  
20  
E-mail: [info@aifc-iac.kz](mailto:info@aifc-iac.kz)

iii. АХҚО соты

Астана, 55/16 Мәңгілік Ел даңғылы, С 3.1  
1-қабат, пошта индексі 010000,  
Қазақстан Республикасы  
Телефон: +7 (717) 264 73 37 немесе +7 (701) 981 73  
20  
E-mail: [info@aifc-court.kz](mailto:info@aifc-court.kz)



ПРИЛОЖЕНИЕ А /А ҚОСЫМША

ФОРМА ЖАЛОБЫ КЛИЕНТА/ КЛИЕНТ ШАҒЫМЫНЫҢ НЫСАНЫ

Дата/Күні:

ФИО полностью/ Толық аты-жөні:	
Номер УЛ/Паспорта / Регистрационный Номер/Жеке куәлігінің/паспорт нөмірі / тіркеу нөмірі:	
Номер счета Клиента/ Клиенттің шотының нөмірі:	
Контактные данные включая e-mail/ Байланыс деректері соның ішінде e-mail:	
Причина жалобы, детальное пояснение и скрины/копии переписки к деталям жалобы (при наличии)/ Шағымның себебі, егжей-тегжейлі түсініктеме және шағымның егжей-тегжейіне хат алмасудың скриншоттары/көшірмелері (бар болса):	
Финансовый инструмент (если применимо)/ Қаржы құралы (егер қолданылса):	
Дата последней переписки с работником Компании, фамилию и имя этого работника / Компания қызметкерімен соңғы хат алмасу күні, осы қызметкердің тегі мен аты:	
Подробное описание событий, приведших к жалобе/ Шағымға әкелген оқиғалардың толық сипаттамасы:	
Ожидаемые решения/ результаты для исправления ситуации/ Жағдайды түзету үшін күтілетін шешімдер/ нәтижелер: *В данном пункте должны быть описаны требования, запрос, ожидания Клиента в результате рассмотрения обращения * Осы тармақта өтінішті қарау нәтижесінде Клиенттің талаптары, сұратуы, күтулері сипатталуы тиіс	

Личная подпись/ Жеке қолы:

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

Егер сіз Freedom Finance Global PLC компаниясына шағым бергіңіз келсе:

1. бұл нысанды жазып-толтырыңыз, басып шығарыңыз, қол қойыңыз және оны [info@ffin.global](mailto:info@ffin.global) жіберіңіз немесе
2. Интернет Трейдинг Жүйесінде тапсырма беріңіз