

**Приложение 9
к Регламенту оказания брокерских
(агентских) услуг на рынке ценных бумаг,
утвержденному решением Совета директоров
Публичной компании Freedom Finance Global PLC
от 03 июля 2025г.**

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 физическое или юридическое, которое является Клиентом Компании или его законным представителем/представителем по доверенности;

"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

**Freedom Finance Global Жария компаниясының
Директорлар кеңесінің 2025 жылғы 03 шілдедегі
шешімімен бекітілген Бағалы қағаздар
нарығында брокерлік (агенттік) қызмет көрсету
регламентіне
9-қосымша**

ШАҒЫМДАРДЫ БАСҚАРУ САЯСАТЫ

Саясат туралы

Осы саясат Компанияның Инвестициялық қызметтерді ұсынуына байланысты Бөлшек және Кәсіби клиенттердің Freedom Finance Global Жария компаниясына (бұдан әрі - "**Компания**") шағымдарын (бұдан әрі - "**Шағымдар**") қарау және реттеу тәртібін реттейді.

Осы 9-қосымшада анықтамалмаған, пайдаланылатын бас әріппен басылған кез келген терминдер Глоссарийде оларға берілген мағынаны білдіреді.

Анықтамалар

Егер контекстен өзгеше туындамаса, Саясатта:

"АХҚО" «Астана» халықаралық қаржы орталығын білдіреді

"AFSA" Қаржылық қызметтерді реттеу жөніндегі комитетті білдіреді;

"Өтініш беруші" Компанияның Клиенті немесе оның сенімхат бойынша заңды өкілі/өкілі болып табылатын жеке немесе заңды тұлғаны білдіреді;

"ХТО" АХҚО-дағы Халықаралық төрелік орталықты білдіреді;

"Глоссарий" АХҚО Глоссарийін білдіреді (2018 жылғы № FR0017 АХҚО актісі);

"Саясат" осы Шағымдарды басқару саясатын білдіреді.

Шағымды беру және қарау

Өтініш беруші шағымды еркін нысанда немесе Саясатқа А Қосымшада келтірілген нысанды пайдалана отырып, (а) электрондық пошта арқылы



почте на электронный адрес info@ffin.global, 7555@ffin.global с темой письма "Жалоба клиента" или (b) в личном кабинете Системы Интернет Трейдинга Компании (Tradernet) посредством использования модуля «Общение с поддержкой» в веб версии, или модуля «Общение» в мобильном приложении. Также жалобу можно направить путем заполнения формы обратной связи, размещенной на корпоративном сайте ffin.kz в модуле «Напишите нам» (раздел «О нас»).

info@ffin.global 7555@ffin.global электрондық мекенжайына тақырыбына "Клиенттің шағымы" деп жазып немесе (b) Компанияның Интернет Трейдинг Жүйесінің (Tradernet) жеке кабинетінде веб-нұсқада "Қолдаумен қарым-қатынас" немесе мобильді қосымшада "Қарым-қатынас" модулін пайдалану арқылы жібереді. Сондай-ақ шағымды ffin.kz корпоративтік сайтында "Бізге жазыңыз" модулінде ("Біз туралы" бөлімі) орналастырылған кері байланыс нысанын толтыру арқылы жіберуге болады.

3.2 Подразделение Компании, ответственное за рассмотрение жалоб, подтверждает Заявителю в течение 7 (семи) календарных дней со дня получения Компанией жалобы, что Компания получила соответствующую Жалобу Заявителя, а также предоставляет Заявителю:

- 1) контактные данные лица, ответственного за рассмотрение жалобы;
- 2) информацию о процедуре рассмотрения Компанией жалоб;
- 3) информацию о возможности бесплатного предоставления копии процедур рассмотрения обращения или жалобы по запросу Заявителя, при этом Заявитель вправе обратиться в ответственное подразделение за рассмотрение жалобы для бесплатного предоставления копии процедур рассмотрения его жалобы, используя для этого уникальный номер своего обращения;
- 4) уникальный номер, под которым зарегистрирована соответствующая 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).

Шағымдарды қарауға жауапты Компанияның бөлімшесі Компания Өтініш берушінің тиісті Шағымын алғанын шағымды алған күннен бастап 7 (жеті) күнтізбелік күн ішінде Өтініш берушіге растайды, сондай-ақ Өтініш берушіге келесі ақпаратты береді:

- 1) шағымды қарауға жауапты адамның байланыс деректері;
- 2) Компанияның шағымдарды қарау рәсімі туралы ақпаратты;
- 3) Өтініш берушінің сұрау салуы бойынша өтінішті немесе шағымды қарау рәсімдерінің көшірмелерін тегін ұсыну мүмкіндігі туралы ақпаратты, бұл ретте Өтініш беруші өз өтінішінің бірегей нөмірін пайдалана отырып, оның шағымын қарау рәсімдерінің көшірмелерін тегін ұсыну үшін шағымды қарау үшін жауапты бөлімшеге жүгінуге құқылы болады;
- 4) Өтініш беруші көрсетілген бірегей нөмірді Компаниямен және/немесе AFSA-мен нақты Шағымға қатысты барлық болашақ байланыстарда, сондай-ақ Шағымды қарау кезінде қолданылатын процеске пайдалануы тиіс екенін көрсете отырып, тиісті шағым тіркелген бірегей нөмір (мысалы, Шағым расталғанда, қараудың болжамды уақыты, AFSA-ға, ХТО-ға, АХҚО сотына жүгіну үшін мүмкіндік (ол қолданылатын жерде)).

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

Шағымды қараған сәттен бастап 60 (алпыс) күнтізбелік күн ішінде Компания Өтініш берушіні тергеу нәтижелері туралы жазбаша хабардар етуі тиіс. Егер Компания күнтізбелік 60 (алпыс) күн ішінде жауап бере алмаған жағдайда, ол кідірістің себептері туралы Өтініш берушіге хабарлауға және тергеу аяқталатын күтілетін кезеңді көрсетуге тиіс.



ожидаемый период, в течение которого расследование будет завершено. Этот срок не может превышать 90 (девяносто) календарных дней с момента подачи Жалобы.

Бұл мерзім Шағым берілген сәттен бастап 90 (тоқсан) күнтізбелік күннен аспауға тиіс.

3.4 В ходе расследования Жалобы Компания информирует и сообщает Заявителю новую информацию о процессе рассмотрения Жалобы каждые 30 (тридцати) календарных дней.

Шағымды тексеру барысында Компания Шағымды қарау процесі туралы жаңа ақпаратты әрбір 30 (отыз) күнтізбелік күн сайын хабардар етеді және Өтініш берушіге хабарлайды.

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.

Өтініш берушінің талаптарын толық қанағаттандырмайтын түпкілікті шешімді ұсына отырып, Компания Шағымға қатысты өз ұстанымының егжей-тегжейлі түсіндірмесін пайдалана отырып, Өтініш берушіні жазбаша нысанда хабардар етеді және Өтініш берушінің Шағымды, мысалы, AFSA, ХТО немесе АХҚО соты арқылы қорғау мүмкіндігі туралы хабарлайды.

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

Өтініш беруші түпкілікті шешімге апелляция беру үшін немесе түпкілікті шешім қабылдауды кешіктірген 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>

i. AFSA:

"Астана" халықаралық қаржы орталығының
Қаржылық қызметтерді реттеу комитеті
Астана қ., 55/17 Мәңгілік Ел даңғылы, С 3.2
Пошталық индекс 010000, Қазақстан Республикасы,
Телефон: +7 7172 91 90 01 немесе 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

ii. Халықаралық төрелік орталығы (ХТО)

Астана қ., 55/16 Мәңгілік Ел даңғылы, С 3.1
1 қабат, пошталық индекс 010000, Қазақстан Республикасы,
Телефон: +7 (717) 264 73 37 немесе +7 (701) 981 73 20
E-mail: 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

iii. АХҚО соты

Астана қ., 55/16 Мәңгілік Ел даңғылы, С 3.1
1 қабат, пошталық индекс 010000, Қазақстан Республикасы,

E-mail: info@aifc-court.kz

Телефон: +7 (717) 264 73 37 немесе +7 (701) 981 73
20

E-mail: info@aifc-court.kz



ПРИЛОЖЕНИЕ А /
А ҚОСЫМШАСЫ

ФОРМА ЖАЛОБЫ ЗАЯВИТЕЛЯ/
ӨТІНІШ БЕРУШІНІҢ ШАҒЫМЫНЫҢ НЫСАНЫ

Дата/Күні

ФИО полностью /ТАӘ толық	
Номер УЛ/Паспорта / Регистрационный Номер ЖК/Төлқұжат нөмірі/Тіркеу нөмірі	
Номер счета Клиента /Клиент шотының нөмірі	
Контактные данные включая e-mail /Байланыс деректері, оның ішінде e-mail	
Причина жалобы, детальное пояснение и скрины/копии переписки к деталям жалобы (при наличии)/Шағымның себебі, егжей-тегжейлі түсіндірме және шағымның егжей-тегжейіне хат алмасу скриндері/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-жөні	
Подробное описание событий, приведших к жалобе /Шағымға әкелген оқиғалардың егжей-тегжейлі сипаттамасы	
Ожидаемые решения/ результаты для исправления ситуации/ Жағдайды түзету үшін күтілетін шешімдер/нәтижелер *В данном пункте должны быть описаны требования, запрос, ожидания Заявителя в результате рассмотрения обращения/ *Бұл тармақта өтінішті қарау нәтижесінде Өтініш берушінің талаптары, сұранымдары, күтулері сипатталуға тиіс	

Личная подпись:/Жеке қолы:

Если вы хотите подать жалобу на Freedom Finance Global PLC/ Егер сіз шағымды
Freedom Finance Global-ға бергіңіз келсе:

1. заповніть цю форму, надрукуйте, підпишіть і надішліть її по адресі info@ffin.global , или/ осы пішінді толтырыңыз, басып шығарыңыз, қол қойыңыз және оны [info @ ffin.global](mailto:info@ffin.global) мекенжайына жіберіңіз, немесе
2. подайте поручение в Системе Интернет Трейдинга /Интернет Трейдинг жүйесінде тапсырма беріңіз.

