

## 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.

## 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 an individual or legal entity that is a Client of the Company or a legal representative thereof, or a representative acting under a power of attorney;

"**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.

### **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@fbroker.kz](mailto:info@fbroker.kz), [7555@fbroker.kz](mailto:7555@fbroker.kz) с темой письма "Жалоба клиента" или (б) 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 <https://fbroker.kz/> в модуле «Напишите нам» (раздел «О нас»).

3.2 Подразделение Компании, ответственное за рассмотрение жалоб, направляет Заявителю с корпоративной электронной почты подтверждение о получении жалобы 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 рассмотрением 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).

### **Submission and consideration of the Complaint**

The Complaint shall be sent by the Complainant in free form or using the form provided in the Annex A to the Policy, (a) by e-mail to the e-mail address [info@fbroker.kz](mailto:info@fbroker.kz), [7555@fbroker.kz](mailto:7555@fbroker.kz) with the subject line "Client Complaint" or (b) in the personal cabinet of the Company's Internet Trading System (Tradernet) by using the "Communication with Support" module in the web version, or the "Communication" module in the mobile application. You can also send a complaint by filling in the feedback form located on the corporate website <https://fbroker.kz/> in the "Write to us" module (section "About us").

The Company's unit responsible for consideration of clients complaints shall, from the corporate email address, send the Applicant an acknowledgement of receipt of the complaint within 7 (seven) calendar days from the date of receipt of the complaint by the Company that the Company has actually received the relevant Complaint of the Complainant, and shall also provide the Complainant with:

- 1) contact details of the person responsible for reviewing the Complaint;
- 2) information on the procedure of consideration of complaints by the Company;
- 3) information on the possibility of providing a copy of the grievance or complaint review procedures free of charge at the request of the Complainant. The Complainant is entitled to contact the department responsible for handling complaints in order to obtain a free copy of the complaint handling procedures, using the unique reference number of their complaint;

- 4) the unique number under which the relevant Complaint is registered by the Company, stating that the Complainant should use this unique number in all future communications with the Company and/or AFSA in relation to the specific Complaint, as well as the process to be followed in dealing with the Complaint (e.g. when the Complaint will be acknowledged, the estimated time of review, the possibility (where applicable) for referral to AFSA, IAC or the AIFC Court).

- 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 30 (тридцати) календарных 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:
- 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
- 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 30 (thirty) calendar 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.
- 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  
Astana, 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)  
Astana, 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



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)

Astana, 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 ЗАЯВИТЕЛЯ/ COMPLAINANT 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 Заявителя в результате рассмотрения обращения * This paragraph should describe the requirements, request and expectations of the Complainant 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@fbroker.kz](mailto:info@fbroker.kz), 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@fbroker.kz](mailto:info@fbroker.kz), or
2. submit an order in the System of Internet Trading