

Annex 9
to the Regulations on Provision of Brokerage
(Agency) Services on the Securities Market approved by Resolution of the Board of Directors of
Freedom Finance Global PLC
dated 03 September 2026

COMPLAINTS MANAGEMENT POLICY

1 About the Policy

- 1.1 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**").
- 1.2 Any capitalized terms used but not defined herein shall have the meaning given to them in the Glossary.

2 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 Submission and consideration of the Complaint

- 3.1 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, 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").
- 3.2 The Company unit responsible for handling complaints shall send the Applicant, from its corporate email address, an acknowledgment of receipt of the complaint within 7 (seven) calendar days from the date the complaint is received by the Company, and shall also provide the Applicant 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 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
- 3.4 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.
- 3.5 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 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

iii. AIFC Court
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

The Company, in turn, shall be entitled, for the purpose of protecting its rights and legitimate interests, to bring a claim, assert a demand or otherwise commence proceedings against a Client of the Company as a respondent or defendant before the International Arbitration Centre (IAC), the AIFC Court, or a competent court at the place of residence or registered office of such Client, in accordance with applicable law and the jurisdictional rules of the relevant forum.

Annex A
COMPLAINANT COMPLAINT FORM

Date:

Full name:	
ID/Passport No/Registration No:	
Account No:	
Contact detail including e-mail:	
Complaint cause, detailed explanation and screenshots/copies of correspondence to the details of the complaint (if available) :	
Financial instrument (if applicable):	
The date of the last correspondence with the Company employee and the name of that employee:	
A detailed summary of the events leading up to a complaint:	
Expected resolutions/outcomes to rectify the situation: * This paragraph should describe the requirements, request and expectations of the Complainant as a result of complaint consideration	

Personal signature:

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, or
2. submit an order in the System of Internet Trading

Freedom Finance Global PLC жария компаниясының Директорлар кеңесінің 2026 ж. 3 Қыркүйек шешімімен бекітілген

**Бағалы қағаздар нарығында брокерлік (агенттік) қызмет көрсету регламентіне
9-қосымша**

ШАҒЫМДАРДЫ БАСҚАРУ САЯСАТЫ

1 Саясат туралы

- 1.1 Осы саясат Freedom Finance Global жария компаниясының (бұдан әрі – «**Компания**») Инвестициялық қызметтерді ұсынуына байланысты Бөлшек және Кәсіби клиенттердің Компанияға қатысты шағымдарын (бұдан әрі – «**Шағымдар**») қарау және реттеу тәртібін реттейді.
- 1.2 Осы 9-қосымшада анықтамалмаған, пайдаланылатын бас әріппен басылған кез келген терминдер Глоссарийде оларға берілген мағынаны білдіреді.

2 Анықтамалар

Егер мәнәтіннен 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.

3 Шағымды беру және қарау

- 3.1 Өтініш беруші шағымды еркін үлгіде немесе Саясатқа А Қосымшада келтірілген үлгіні пайдалана отырып, (а) электрондық пошта арқылы info@fbroker.kz 7555@fbroker.kz электрондық мекенжайына тақырыбына «Клиенттің шағымы» деп жазып немесе (б) Компанияның Интернет Трейдинг Жүйесінің (Tradernet) жеке кабинетінде веб-нұсқада «Қолдау қызметімен қарым-қатынас» немесе мобильді қосымшада «Қарым-қатынас» модулін пайдалану арқылы жібереді. Сондай-ақ шағымды <https://fbroker.kz/> корпоративтік сайтында «Бізге жазыңыз» модулінде («Біз туралы» бөлімі) орналастырылған кері байланыс нысанын толтыру арқылы жіберуге болады.
- 3.2 Шағымдарды қарауға жауапты Компанияның құрылымдық бөлімшесі Өтініш берушіге корпоративтік электрондық пошта арқылы Компанияның шағымды алған күнінен бастап 7 (жеті) күнтізбелік күн ішінде шағымның алынғанын растауды жібереді, сондай-ақ Өтініш берушіге мыналарды ұсынады:
- 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-ның Сотына жүгіну үшін мүмкіндік (ол қолданылатын жерде)).
- 3.3 Шағымды қараған сәттен бастап күнтізбелік 60 (алпыс) күн ішінде Компания Өтініш берушіні тергеу нәтижелері туралы жазбаша хабардар етуі тиіс. Егер Компания күнтізбелік 60 (алпыс) күн ішінде жауап бере алмаған жағдайда, ол кешіктіру себептері туралы Өтініш берушіге хабарлауға және тергеу аяқталатын күтілетін кезеңді көрсетуге тиіс. Бұл мерзім Шағым берілген сәттен бастап күнтізбелік 90 (тоқсан) күннен аспауға тиіс.
- 3.4 Шағымды тексеру барысында Компания Шағымды қарау процесі туралы жаңа ақпаратты әрбір күнтізбелік 30 (отыз) күн сайын хабардар етеді және Өтініш берушіге хабарлайды.

3.5 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-ның Соты арқылы қорғау мүмкіндігі туралы хабарлайды.

3.6 Өтініш беруші түпкілікті шешімге апелляция беру үшін немесе түпкілікті шешім қабылдауды кешіктірген жағдайда мынадай органдарды пайдалана алады:

i. AFSA:

«Астана» халықаралық қаржы орталығының Қаржылық қызметтерді реттеу комитеті

Астана қ., 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 қ., 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

iii. АХҚО соты

Астана қ., 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

Компания, өз кезегінде, өзінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мақсатында Компания Клиентіне қатысты жауапкер ретінде Халықаралық төрелік орталығында (ХТО), АХҚО Сотында не тиісті органның қолданылатын заңнамасы мен юрисдикция қағидаларына сәйкес осындай Клиенттің тұрғылықты жері немесе орналасқан жері бойынша құзыретті сотта талап қоюға, талап білдіруге немесе өзге де тәсілмен іс жүргізуді бастауға құқылы.

А ҚОСЫМШАСЫ

ӨТІНІШ БЕРУШІНІҢ ШАҒЫМЫНЫҢ ҮЛГІСІ

Күні

Аты-жөні толық	
ЖК/Паспорт нөмірі/Тіркеу нөмірі	
Клиент шотының нөмірі	
Байланыс деректері, оның ішінде e-mail	
Шағымның себебі, егжей-тегжейлі түсіндірме және шағымның егжей-тегжейіне хат алмасу скриндері/көшірмелері (бар болса)	
Қаржы құралы (егер қолданылса)	
Компания қызметкерімен соңғы хат алмасқан күні, осы қызметкердің тегі мен аты-жөні	
Шағымға әкелген оқиғалардың егжей-тегжейлі сипаттамасы	
Жағдайды түзету үшін күтілетін шешімдер/нәтижелер	
*Бұл тармақта өтінішті қарау нәтижесінде Өтініш берушінің талаптары, сұранымдары, күтулері сипатталуға тиіс	

Жеке қолы:

Егер сіз Freedom Finance Global-ға шағым бергіңіз келсе:

1. осы үлгіні толтырыңыз, басып шығарыңыз, қол қойыңыз және оны info@fbroker.kz мекенжайына жіберіңіз немесе/
2. Интернет Трейдинг жүйесінде тапсырма беріңіз.

Приложение 9
к Регламенту оказания брокерских
(агентских) услуг на рынке ценных бумаг, утвержденному решением Совета директоров Публичной компании
Freedom Finance Global PLC
от 3 сентября 2026 г.

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 почте на электронный адрес info@fbroker.kz, 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 ее получения Компанией, а также предоставляет Заявителю:
- 1) контактные данные лица, ответственного за рассмотрение жалобы;
 - 2) информацию о процедуре рассмотрения Компанией жалобы;
 - 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).
- 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

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

Компания, в свою очередь, вправе в целях защиты своих прав и законных интересов предъявить иск, требование или иным образом инициировать разбирательство в отношении Клиента Компании в качестве ответчика в Международном арбитражном центре (МАЦ), Суде МФЦА либо в компетентном суде по месту жительства или месту нахождения такого Клиента в соответствии с применимым законодательством и правилами юрисдикции соответствующего органа.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ФОРМА ЖАЛОБЫ ЗАЯВИТЕЛЯ

Дата:

ФИО полностью:	
Номер УЛ/Паспорта / Регистрационный Номер:	
Номер счета Клиента:	
Контактные данные включая e-mail:	
Причина жалобы, детальное пояснение и скрины/копии переписки к деталям жалобы (при наличии):	
Финансовый инструмент (если применимо):	
Дата последней переписки с работником Компании, фамилию и имя этого работника:	

Подробное описание событий, приведших к жалобе:	
Ожидаемые решения/ результаты для исправления ситуации: *В данном пункте должны быть описаны требования, запрос, ожидания Заявителя в результате рассмотрения обращения	

Личная подпись:

Если вы хотите подать жалобу на Freedom Finance Global PLC:

1. заполните эту форму, распечатайте, подпишите и отправьте ее по адресу info@fbroker.kz, или
2. подайте поручение в Системе Интернет Трейдинга