

**FINHUB GLOBAL LTD.
COMPLAINTS MANAGEMENT /
УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ**

Approved by / Утверждено
Director / Директором

COMPLAINTS

ЖАЛОБЫ

1. Supervisory Responsibility

The CCO shall be responsible for ensuring that all written and electronically transmitted customer complaints are handled in accordance with all applicable laws, rules and regulations and in keeping with the provisions of this section.

2. Definition

The Company defines a “complaint” as any statement (whether delivered in writing or electronically) of a customer or any person acting on behalf of a customer alleging a grievance involving the activities of those persons under the control of Company in connection with our investment management of the Clients.

Handling of Customer Complaints

- Employees must notify the CCO immediately upon receipt of a written or oral customer complaint, and provide the CCO with all information and documentation in their possession relating to such complaint. Employees are

1. Ответственность надзорного органа

ГКО несет ответственность за обеспечение того, чтобы все письменные и переданные в электронном виде жалобы клиентов рассматривались в соответствии со всеми применимыми законами, правилами и подзаконными актами и в соответствии с положениями настоящего раздела.

2. Определение

Компания определяет “жалобу” как любое заявление (независимо от того, сделано ли оно в письменной форме или в электронном виде) клиента или любого лица, действующего от имени клиента, в котором утверждается о жалобе, связанной с деятельностью этих лиц, находящихся под контролем Компании, в связи с нашим управлением инвестициями Клиентов.

Рассмотрение жалоб клиентов

- Сотрудники должны немедленно уведомить ССО о получении письменной или устной жалобы клиента и предоставить ССО всю имеющуюся в их распоряжении информацию и документацию,

expected to cooperate fully with Company and with regulatory authorities in the investigation of any customer complaint.

- Company takes any and all customer complaints seriously and the CCO shall promptly initiate a review of the factual circumstances surrounding any complaint (written or oral) that has been received.

- Company shall maintain a separate file for all written, oral and electronically transmitted customer complaints in its Main Office, to include the following information:

- o Identification of each complaint;
- o The date each complaint was received;
- o Identification of each employee servicing the account;
- o A general description of the matter complained of;
- o Copies of all correspondence involving the complaint; and
- o The written report of the action taken with respect to the complaint.

The Company should acknowledge with a complaint matter within 7 calendar days and to respond with preliminary results of investigation.

относящиеся к такой жалобе. Ожидается, что сотрудники будут в полной мере сотрудничать с Компанией и регулирующими органами в расследовании любой жалобы клиента.

- Компания серьезно относится к любым жалобам клиентов, и исполнительный директор должен незамедлительно инициировать проверку фактических обстоятельств, связанных с любой полученной жалобой (письменной или устной).

- Компания должна вести отдельный файл для всех письменных, устных и переданных электронным способом жалоб клиентов в своем Главном офисе, содержащий следующую информацию:

- o Идентификация каждой жалобы;
- o Дата получения каждой жалобы;
- o Идентификация каждого сотрудника, обслуживающего учетную запись;
- o Общее описание вопроса, на который подана жалоба;
- o Копии всей корреспонденции, связанной с жалобой; и
- o Письменный отчет о действиях, предпринятых в отношении жалобы.

Компания должна отреагировать на жалобу в течение 7 календарных дней и сообщить предварительные результаты расследования.