

FINHUB GLOBAL LTD.
COMPLAINTS MANAGEMENT POLICY
ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ

Approved by the Board of Directors / Утверждено Советом директоров

TABLE OF REVISIONS / ЛИСТ РЕДАКЦИЙ

Version / Редакция	Date of approval / Дата утверждения	Entry into force / Вступление в силу	Brief description of changes / Краткое описание изменений
No. 1	2024	2024	Initial version (Complaints Management). / Первоначальная редакция (Управление жалобами).
No. 2	01.09.2026	01.09.2026	New version of the document. The previous version allocated responsibility to a "CCO" and described the Company as carrying on investment management; both are corrected to the Compliance Officer and to the Regulated Activities actually licensed. The document is brought into line with COB 15 (Complaints Handling and Dispute Resolution) and COB 16, and with the Company's current internal documents: the definition of a complaint now covers oral, written and electronic expressions of dissatisfaction whether or not justified; the acknowledgement period of 7 calendar days, the interim notification after 30 calendar days and the reasoned response within 60 calendar days are aligned with the Brokerage Regulations and the Compliance Manual; review by a person not involved in the matter is required, with escalation to the Director and to the Chair of the Board; the contents of the Complaints Register are specified; a six-year retention period is fixed; the interface with the AML/CFT Policy and the prohibition on tipping-off is stated; the other means of dispute resolution are identified; and reporting to the Board, quarterly monitoring under the Compliance Monitoring Programme and annual review are provided for. The periods are stated as the Company's own maximum standards giving effect to the AFSA Guidance under COB 15.2.3 to 15.2.5, the Rules themselves requiring prompt action; the acknowledgement now carries the information required by COB 15.2.4(b), and the offer and provision of redress required by COB 15.2.5(b) and (c) are set out expressly. Новая редакция документа. Предыдущая редакция возлагала обязанности на «ГКО/ССО» и описывала деятельность Компании как управление инвестициями; и то и другое приведено к Комплаенс-офицеру и к фактически лицензированным видам регулируемой деятельности. Документ приведён в соответствие с главой 15 Правил СОВ (рассмотрение жалоб и разрешение споров) и главой 16 Правил СОВ, а также с действующими внутренними документами Компании: определение жалобы охватывает устные, письменные и электронные выражения неудовлетворённости независимо от их

Version / Редакция	Date of approval / Дата утверждения	Entry into force / Вступление в силу	Brief description of changes / Краткое описание изменений
			обоснованности; срок подтверждения получения (7 календарных дней), промежуточное уведомление по истечении 30 календарных дней и мотивированный ответ в течение 60 календарных дней согласованы с Регламентом и Руководством по комплаенсу; введено требование о рассмотрении жалобы лицом, не участвовавшим в соответствующих обстоятельствах, с эскалацией Директору и Председателю Совета; определён состав сведений Журнала жалоб; установлен шестилетний срок хранения; закреплено взаимодействие с Политикой ПОД/ФТ и запрет разглашения; указаны иные способы разрешения спора; предусмотрены отчётность перед Советом, ежеквартальный мониторинг в рамках Программы комплаенс-мониторинга и ежегодный пересмотр. Сроки закреплены как собственные предельные стандарты Компании во исполнение Разъяснений АФСА к пунктам 15.2.3–15.2.5 Правил СОВ, тогда как сами Правила требуют оперативности; подтверждение получения дополнено сведениями, требуемыми пунктом 15.2.4(b), а предложение и предоставление возмещения, предусмотренные пунктами 15.2.5(b) и (c), изложены прямо.

1. STATUS, PURPOSE AND SCOPE	1. СТАТУС, НАЗНАЧЕНИЕ И СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ
1.1. This Complaints Management Policy (the "Policy") establishes how Finhub Global Ltd. (the "Company"), a Private Company incorporated in the AIFC and licensed by the Astana Financial Services Authority (the "AFSA") under Licence No. AFSA-A-LA-2024-0017, receives, records, reviews and resolves complaints made by its clients, and how it records and reports them. The Policy gives effect to COB 15 (Complaints Handling and Dispute Resolution) and to the record keeping requirements of COB 16.	1.1. Настоящая Политика управления жалобами (далее — «Политика») устанавливает порядок, в котором компания Finhub Global Ltd. (далее — «Компания»), частная компания, зарегистрированная в МФЦА и лицензированная Комитетом МФЦА по регулированию финансовых услуг (далее — «АФСА») на основании лицензии № AFSA-A-LA-2024-0017, принимает, регистрирует, рассматривает и разрешает жалобы клиентов, а также ведёт их учёт и отчётность по ним. Политика обеспечивает исполнение главы 15 Правил СОВ (рассмотрение жалоб и разрешение споров) и требований главы 16 Правил СОВ о ведении документации.
1.2. The Policy replaces the Company's previous Complaints Management document in full.	1.2. Политика полностью заменяет ранее действовавший документ Компании об управлении жалобами.
1.3. The Policy applies to every complaint made by a client or a prospective client, or by a person acting on behalf of either, in relation to a Regulated Activity carried on by the Company or to an ancillary service provided by it, irrespective of the channel through which the complaint is made. It applies to every person acting for the Company, including the members of the Board of Directors (the "Board"), the Director, the Senior Executive Officer, the Compliance Officer (the "CO"), the Money Laundering Reporting Officer (the "MLRO") and the Alternate	1.3. Политика применяется к каждой жалобе клиента или потенциального клиента либо лица, действующего от имени любого из них, связанной с регулируемой деятельностью Компании или оказываемыми ею сопутствующими услугами, независимо от канала подачи жалобы. Она распространяется на каждое лицо, действующее в интересах Компании, включая членов Совета директоров (далее — «Совет»), Директора, Старшего исполнительного директора, Комплаенс-офицера

MLRO, the Finance Officer, every employee whether permanent, fixed-term or temporary, and every secondee, trainee and contractor.	(далее — «СО»), Ответственного сотрудника по вопросам отмыывания денег (далее — «MLRO») и заместителя MLRO, Финансового директора, каждого работника (постоянного, срочного или временного), а также каждого прикомандированного работника, стажёра и подрядчика.
1.4. The Policy is to be read together with the Brokerage Regulations and Schedule 5 to them (Complaint Form), the Compliance Manual, the Compliance Monitoring Programme, the Internal Control Policy, the Conflict of Interest Policy, the Employee Code of Conduct, the Personal Data Policy, the AML/CFT Policy and the Internal Audit Policy. The Brokerage Regulations are the client-facing document: where this Policy and the Brokerage Regulations differ as to the rights of a client, the Brokerage Regulations prevail, and the CO procures that the difference is eliminated at the next revision of this Policy.	1.4. Политика подлежит применению совместно с Регламентом оказания брокерских услуг и Приложением 5 к нему (форма жалобы), Руководством по комплаенсу, Программой комплаенс-мониторинга, Политикой внутреннего контроля, Политикой по конфликту интересов, Кодексом поведения работников, Политикой в отношении персональных данных, Политикой ПОД/ФТ и Политикой внутреннего аудита. Регламент является документом, предоставляемым клиентам: при расхождении настоящей Политики и Регламента в части прав клиента преимущественную силу имеет Регламент, а СО обеспечивает устранение расхождения при ближайшем пересмотре настоящей Политики.
1.5. The arrangements set out in this Policy are appropriate to the nature, scale and complexity of the complaints the Company anticipates it may receive, having regard to its client base, to the range of its services and to the volume of its transactions, and are reviewed where any of those change.	1.5. Механизмы, установленные настоящей Политикой, соответствуют характеру, масштабу и сложности жалоб, поступление которых Компания предполагает, с учётом её клиентской базы, перечня услуг и объёма операций, и пересматриваются при изменении любого из этих обстоятельств.
1.6. COB 15.2.4 and COB 15.2.5 require the Company to acknowledge, to investigate and to resolve a complaint promptly, and do not themselves fix a number of days. The periods stated in section 5 of this Policy are the Company's own standards, adopted to give effect to the AFSA Guidance under COB 15.2.3 to 15.2.5 (acknowledgement within 7 days, an update where resolution takes more than 30 days, and the resolution of most complaints within 60 days) and to match the periods already undertaken to clients in the Brokerage Regulations. They are maximum periods: where a complaint can be acknowledged, investigated or resolved sooner, it must be. COB 15.5 (Money Service Providers) does not apply to the Company, which is not licensed to provide Money Services.	1.6. Пункты 15.2.4 и 15.2.5 Правил СОВ требуют от Компании оперативно подтвердить получение жалобы, расследовать её и разрешить и сами по себе не устанавливают количества дней. Сроки, указанные в разделе 5 настоящей Политики, являются собственными стандартами Компании, принятыми во исполнение Разъяснений АФСА к пунктам 15.2.3–15.2.5 Правил СОВ (подтверждение в течение 7 дней, информирование о ходе рассмотрения, если разрешение занимает более 30 дней, и разрешение большинства жалоб в течение 60 дней) и в соответствии со сроками, уже принятыми Компанией перед клиентами в Регламенте. Указанные сроки являются предельными: если жалоба может быть подтверждена, расследована или разрешена быстрее, это должно быть сделано. Пункт 15.5 Правил СОВ (поставщики платёжных услуг) к Компании не применяется, поскольку Компания не лицензирована на оказание таких услуг.
2. DEFINITIONS	2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ
2.1. Complaint means any expression of dissatisfaction, whether oral, written or transmitted electronically, and whether or not justified, made by a client or a prospective client, or by a person acting on behalf of either, about the provision of, or the failure to provide, a Regulated Activity or an ancillary service by the Company, irrespective of whether a remedy or compensation is sought.	2.1. Жалоба — любое выражение неудовлетворённости, сделанное устно, письменно или в электронной форме, независимо от его обоснованности, клиентом или потенциальным клиентом либо лицом, действующим от имени любого из них, в связи с оказанием или неоказанием Компанией регулируемой деятельности или сопутствующей услуги, независимо от того, заявлено

	ли требование о восстановлении нарушенного права или о выплате компенсации.
2.2. The following are not complaints: a request for information or for a document; an order or an instruction; a general enquiry about a service or a tariff; and a request to correct an obvious clerical or technical error which is corrected on the day it is raised and recorded as such. Where there is any doubt whether a communication is a complaint, it is treated as a complaint and the CO decides.	2.2. Жалобами не являются: запрос сведений или документа; поручение или указание; общий вопрос об услуге либо о тарифе; а также просьба об исправлении очевидной опечатки или технической ошибки, исправленной в день обращения и зафиксированной в качестве таковой. При наличии сомнений в том, является ли обращение жалобой, оно рассматривается как жалоба, а решение принимает СО.
2.3. Complainant means the person who made the complaint. Complaints Register means the register maintained by the CO under section 8. Business day means a day other than a Saturday, a Sunday or a public holiday in the Republic of Kazakhstan.	2.3. Заявитель — лицо, подавшее жалобу. Журнал жалоб — журнал, который ведёт СО в соответствии с разделом 8. Рабочий день — день, не являющийся субботой, воскресеньем или праздничным днём в Республике Казахстан.
3. RESPONSIBILITIES	3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЯЗАННОСТЕЙ
3.1. The Board approves this Policy and every amendment to it, receives the CO's report on complaints at each scheduled meeting, and satisfies itself that any pattern of complaints indicating a systemic weakness is addressed. The Board decides any complaint concerning the Director.	3.1. Совет утверждает настоящую Политику и каждое изменение к ней, получает отчёт СО о жалобах на каждом очередном заседании и удостоверяется в том, что закономерности в жалобах, указывающие на системный недостаток, устраняются. Совет разрешает жалобы, касающиеся Директора.
3.2. The Director ensures that the CO has the resources required to operate this Policy, gives effect to the remedial action decided under it, and reports to the Board at each scheduled meeting on client complaints. The Director does not overrule the CO on the substance of a complaint.	3.2. Директор обеспечивает СО ресурсами, необходимыми для применения настоящей Политики, обеспечивает исполнение принятых в соответствии с ней корректирующих мер и на каждом очередном заседании докладывает Совету о жалобах клиентов. Директор не вправе отменять решение СО по существу жалобы.
3.3. The CO is responsible for the operation of this Policy. The CO registers each complaint, acknowledges it, assigns the person who is to review it, supervises the review, approves and sends the response, records the outcome and the remedial action, maintains the Complaints Register and the complaint files, and reports to the Board.	3.3. СО отвечает за применение настоящей Политики. СО регистрирует каждую жалобу, подтверждает её получение, назначает лицо, которое будет её рассматривать, контролирует рассмотрение, согласовывает и направляет ответ, фиксирует результат и корректирующие меры, ведёт Журнал жалоб и досье по жалобам и отчитывается перед Советом.
3.4. Where a complaint concerns the CO, it is reviewed by the Director; where it concerns the Director, by the Chair of the Board. In either case the register entry and the response are made in the ordinary way.	3.4. Если жалоба касается СО, она рассматривается Директором; если она касается Директора — Председателем Совета. В обоих случаях запись в журнале и ответ оформляются в общем порядке.
3.5. Every employee who receives a complaint, in whatever form, forwards it to the CO on the day of receipt together with all information and documents in the employee's possession relating to it. No employee may resolve, settle or dismiss a complaint without the CO's knowledge, may offer any payment or compensation, or may discourage a client from making a complaint. Every employee cooperates fully with the Company, with the CO and with AFSA in the review of a complaint.	3.5. Каждый работник, получивший жалобу в любой форме, передаёт её СО в день получения вместе со всеми находящимися в его распоряжении сведениями и документами, относящимися к жалобе. Работник не вправе самостоятельно разрешить, урегулировать или отклонить жалобу без ведома СО, предложить какую-либо выплату или компенсацию либо отговаривать клиента от подачи жалобы. Каждый работник в полной мере содействует Компании, СО и АФСА при рассмотрении жалобы.
3.6. A person who reviews a complaint must be competent to do so, must have received training on this Policy, and	3.6. Лицо, рассматривающее жалобу, должно обладать необходимой квалификацией, пройти обучение по

must not have been involved in the matter complained of. The CO records, for each complaint, the identity of the reviewer and the basis on which that person is independent of the matter.	настоящей Политике и не должно было участвовать в обстоятельствах, послуживших основанием жалобы. СО фиксирует по каждой жалобе, кто её рассматривал и на каком основании это лицо не связано с предметом жалобы.
3.7. Where a complaint discloses grounds to know or to suspect money laundering or terrorist financing, or concerns a person or transaction affected by sanctions, the CO informs the MLRO without delay, and the matter is handled in accordance with the AML/CFT Policy. The prohibition on tipping-off applies to the response to the complaint: nothing in the response may disclose that a report has been, is being or may be made.	3.7. Если жалоба выявляет основания для знания или подозрения в отмывании денег или финансировании терроризма либо касается лица или операции, затронутых санкциями, СО без промедления информирует MLRO, и вопрос рассматривается в соответствии с Политикой ПОД/ФТ. К ответу на жалобу применяется запрет разглашения: ответ не может раскрывать, что сообщение было, направляется или может быть направлено.
4. HOW A COMPLAINT MAY BE MADE	4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ
4.1. A complaint may be made in free form or on the Complaint Form annexed to the Brokerage Regulations as Schedule 5. The Company does not require the use of a particular form and does not charge for the review of a complaint.	4.1. Жалоба может быть подана в свободной форме либо по форме жалобы, приведённой в Приложении 5 к Регламенту. Компания не требует использования определённой формы и не взимает плату за рассмотрение жалобы.
4.2. A complaint is addressed to the CO by electronic mail, through the Company's website, by post to the Company's registered address, or in person at the Company's office. The contact details are published on the website and are provided to the client in the pre-contractual information required by COB and by the Brokerage Regulations.	4.2. Жалоба направляется СО по электронной почте, через сайт Компании, почтовым отправлением по юридическому адресу Компании либо подаётся лично в офисе Компании. Контактные данные публикуются на сайте и предоставляются клиенту в составе преддоговорной информации, предусмотренной Правилами COB и Регламентом.
4.3. An oral complaint, including one made by telephone, is reduced to writing by the employee who receives it on the day of receipt, in a record stating the identity of the complainant, the date and time, the substance of the complaint and the contact details given, and is forwarded to the CO in the same way as a written complaint. An oral complaint is handled in the same manner and within the same periods as a written one.	4.3. Устная жалоба, в том числе поданная по телефону, в день получения фиксируется письменно принявшим её работником с указанием сведений о заявителе, даты и времени, существа жалобы и сообщённых контактных данных и передаётся СО в том же порядке, что и письменная жалоба. Устная жалоба рассматривается в том же порядке и в те же сроки, что и письменная.
4.4. A complaint should identify the complainant, state the substance of the claim and the circumstances on which it is based, and give the contact details for the response. Where the complaint does not permit the complainant to be identified or its substance to be understood, the CO requests the missing information and the periods in section 5 run from the day the request is satisfied; the request and the date it is satisfied are recorded.	4.4. Жалоба должна позволять установить заявителя, содержать изложение существа требований и обстоятельств, на которых они основаны, и указывать контактные данные для направления ответа. Если жалоба не позволяет установить заявителя или понять её существо, СО запрашивает недостающие сведения, а сроки, установленные разделом 5, исчисляются со дня удовлетворения такого запроса; факт запроса и дата его удовлетворения фиксируются.
4.5. This Policy is made available to a client on request and a summary of the complaints procedure is published on the Company's website.	4.5. Настоящая Политика предоставляется клиенту по запросу, а краткое изложение порядка рассмотрения жалоб публикуется на сайте Компании.
5. HANDLING OF A COMPLAINT	5. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ
5.1. Registration. The CO enters the complaint in the Complaints Register on the day it is received and assigns it a unique reference number. A separate file is opened for each complaint.	5.1. Регистрация. СО вносит жалобу в Журнал жалоб в день её получения и присваивает ей уникальный номер. По каждой жалобе заводится отдельное досье.

5.2. Acknowledgement. The Company acknowledges receipt of the complaint to the complainant promptly and in writing, and in any event within 7 (seven) calendar days of receipt. The acknowledgement states: (a) the reference number of the complaint; (b) the name and the contact details of the person responsible for handling it; (c) the details of the Company's complaints handling procedures, including the steps of the review and the periods applicable to it; (d) a statement that a copy of those procedures is available to the complainant free of charge on request; and (e) the period within which the response will be sent.	5.2. Подтверждение получения. Компания оперативно и в письменной форме подтверждает заявителю получение жалобы, в любом случае в течение 7 (семи) календарных дней со дня её получения. В подтверждении указываются: (a) номер жалобы; (b) имя и контактные данные лица, ответственного за её рассмотрение; (c) сведения о порядке рассмотрения жалоб в Компании, включая этапы рассмотрения и применимые сроки; (d) указание на то, что копия этого порядка предоставляется заявителю бесплатно по его запросу; (e) срок направления ответа.
5.3. Investigation. The Company investigates every complaint. The complaint is reviewed objectively and impartially by a person appointed under clause 3.6. The review establishes the facts from the Company's records, including the records of orders and of telephone and electronic communications retained under the Compliance Manual, obtains explanations from the employees concerned, and determines whether the client was treated fairly and whether the Company complied with the AIFC acts, the Brokerage Regulations and its internal documents.	5.3. Расследование. Компания расследует каждую жалобу. Жалоба рассматривается объективно и беспристрастно лицом, назначенным в соответствии с пунктом 3.6. При рассмотрении устанавливаются обстоятельства на основании документов Компании, включая записи поручений, телефонных переговоров и электронной переписки, хранимые в соответствии с Руководством по комплаенсу, истребуются объяснения соответствующих работников и определяется, было ли отношение к клиенту добросовестным и соблюдены ли Компанией акты МФЦА, Регламент и внутренние документы.
5.4. Interim notification. Where the review takes more than 30 (thirty) calendar days, the Company sends the complainant an interim notification of the progress of the review. The Company also updates the complainant on the progress of the review whenever it is otherwise appropriate to do so, including where a material development occurs or where the complainant asks.	5.4. Промежуточное уведомление. Если рассмотрение жалобы занимает более 30 (тридцати) календарных дней, Компания направляет заявителю промежуточное уведомление о ходе рассмотрения. Компания также информирует заявителя о ходе рассмотрения в иных случаях, когда это уместно, в том числе при наступлении существенных обстоятельств или по запросу заявителя.
5.5. Response. Once the investigation is concluded, the Company promptly advises the complainant of its outcome. A reasoned response on the substance is sent to the complainant in writing no later than 60 (sixty) calendar days from the date of receipt of the complaint. The response states the findings of the review, the decision taken and the reasons for it, the remedy offered, if any, and the other means of dispute resolution available under section 6.	5.5. Ответ. По завершении расследования Компания оперативно сообщает заявителю о его результате. Мотивированный ответ по существу направляется заявителю в письменной форме не позднее 60 (шестидесяти) календарных дней со дня получения жалобы. В ответе указываются установленные обстоятельства, принятое решение и его основания, предлагаемое удовлетворение (при наличии) и иные доступные способы разрешения спора, предусмотренные разделом 6.
5.6. Extension. Where additional information is required in order to respond, the period in clause 5.5 may be extended, and the complainant is notified of the reasons for the extension and of the new deadline before the original period expires. An extension is recorded in the Complaints Register with its reason.	5.6. Продление срока. Если для ответа требуются дополнительные сведения, срок, установленный пунктом 5.5, может быть продлён, при этом заявитель уведомляется о причинах продления и о новом сроке до истечения первоначального срока. Продление фиксируется в Журнале жалоб с указанием причины.
5.7. Remedy. Where the complaint is upheld in whole or in part, the CO determines the remedy, which may include the correction of a record or a transaction, the reimbursement of a fee, the payment of compensation for a loss caused by the Company, and an apology. Where redress is appropriate, the Company offers it to the complainant in the response; where the complainant accepts the offer, the Company provides the redress	5.7. Удовлетворение. Если жалоба удовлетворена полностью или в части, СО определяет способ удовлетворения, который может включать исправление записи или операции, возврат комиссии, выплату компенсации убытков, причинённых Компанией, и принесение извинений. Если предоставление возмещения уместно, Компания предлагает его заявителю в ответе на жалобу; если

without delay and in any event within 10 (ten) business days of acceptance. The offer, its acceptance or refusal and the date on which the redress was provided are recorded. A payment is approved by the Director on the CO's recommendation and is recorded in the Complaints Register. A trade error identified in the course of the review is corrected and the resulting loss is borne by the Company and not by the client.	заявитель принимает такое предложение, Компания предоставляет возмещение без промедления и в любом случае в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня принятия предложения. Предложение возмещения, его принятие или отклонение и дата предоставления возмещения фиксируются. Выплата согласуется Директором по представлению СО и фиксируется в Журнале жалоб. Ошибка при совершении сделки, выявленная в ходе рассмотрения, исправляется, а возникшие убытки относятся на Компанию, а не на клиента.
5.8. Root cause. The CO determines the root cause of each complaint upheld, decides the corrective action, the person responsible for it and the deadline, and verifies its implementation. Where a complaint, or a pattern of complaints, indicates a weakness in the Company's systems and controls, the CO records a finding under the Compliance Monitoring Programme, carries out an unplanned review under that Programme and reports the matter to the Board at its next meeting.	5.8. Первопричина. По каждой удовлетворённой жалобе СО устанавливает первопричину, определяет корректирующее мероприятие, ответственное лицо и срок и проверяет исполнение. Если жалоба либо совокупность жалоб указывает на недостаток в системах и мерах контроля Компании, СО фиксирует замечание в рамках Программы комплаенс-мониторинга, проводит внеплановую проверку в её порядке и докладывает об этом Совету на ближайшем заседании.
6. OTHER MEANS OF DISPUTE RESOLUTION	6. ИНЫЕ СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРА
6.1. Where the resolution proposed does not satisfy the complainant, the Company informs the complainant in its response of the other means of dispute resolution available, including a referral to AFSA and the submission of the dispute to the AIFC Court or to the AIFC International Arbitration Centre in accordance with the Brokerage Regulations, and provides the relevant contact details on request.	6.1. Если предложенное урегулирование не удовлетворяет заявителя, Компания в своём ответе информирует его об иных доступных способах разрешения спора, включая обращение в АФСА и передачу спора в Суд МФЦА или Международный арбитражный центр МФЦА в соответствии с Регламентом, и по запросу предоставляет соответствующие контактные данные.
6.2. The making of a complaint and its review by the Company do not deprive the client of any other remedy available under the Acting Law of the AIFC or the legislation of the Republic of Kazakhstan, and do not limit the client's right to apply to AFSA at any time.	6.2. Подача жалобы и её рассмотрение Компанией не лишают клиента иных средств правовой защиты, предусмотренных действующим правом МФЦА или законодательством Республики Казахстан, и не ограничивают право клиента обратиться в АФСА в любое время.
7. CONFIDENTIALITY AND PERSONAL DATA	7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ
7.1. Personal data contained in a complaint are processed in accordance with the Personal Data Policy and only for the purposes of reviewing and resolving the complaint, of complying with the Company's regulatory obligations and of responding to a request from AFSA or another competent authority.	7.1. Персональные данные, содержащиеся в жалобе, обрабатываются в соответствии с Политикой в отношении персональных данных и исключительно в целях рассмотрения и разрешения жалобы, исполнения регуляторных обязанностей Компании и ответа на запрос АФСА или иного компетентного органа.
7.2. Access to a complaint file is limited to the CO, the reviewer, the Director, the Board, the Internal Auditor, the MLRO where clause 3.7 applies, and any person authorised in writing by the CO. No employee is disadvantaged for having reported or forwarded a complaint.	7.2. Доступ к досье по жалобе имеют СО, лицо, рассматривающее жалобу, Директор, Совет, Внутренний аудитор, MLRO в случаях, предусмотренных пунктом 3.7, а также лица, письменно уполномоченные СО. Работник не может быть поставлен в невыгодное положение за то, что сообщил о жалобе или передал её.

8. RECORDS AND REPORTING	8. УЧЁТ И ОТЧЁТНОСТЬ
8.1. The CO maintains the Complaints Register. For each complaint the Register records: the reference number; the date and the channel of receipt; the identity of the complainant and, where different, of the client; the employee servicing the account concerned; a general description of the matter complained of and the service or Financial Instrument to which it relates; the person who reviewed it; the dates of the acknowledgement, of any interim notification, of any extension and of the response; the outcome; whether redress was offered and whether it was accepted, refused or not applicable, and the date on which it was provided; the remedial action and the person responsible for it; any payment made; whether the matter was referred to AFSA, to a court or to arbitration; and the root cause identified.	8.1. СО ведёт Журнал жалоб. По каждой жалобе в Журнале фиксируются: номер жалобы; дата и канал получения; сведения о заявителе и, если это иное лицо, о клиенте; работник, обслуживающий соответствующий счёт; общее описание предмета жалобы и услуги либо финансового инструмента, к которым она относится; лицо, рассматривавшее жалобу; даты подтверждения получения, промежуточного уведомления, продления срока и ответа; результат рассмотрения; предлагалось ли возмещение и было ли оно принято, отклонено либо неприменимо, и дата его предоставления; корректирующие меры и ответственное за них лицо; произведённые выплаты; сведения о передаче спора в АФСА, суд или арбитраж; установленная первопричина.
8.2. The complaint file contains the complaint itself, the record of an oral complaint, all correspondence with the complainant, the materials obtained during the review, the written report of the action taken and a copy of the response.	8.2. Досье по жалобе содержит саму жалобу, запись устной жалобы, всю переписку с заявителем, материалы, полученные при рассмотрении, письменный отчёт о принятых мерах и копию ответа.
8.3. The Complaints Register and the complaint files are retained for not less than 6 (six) years from the date of the response, are protected from unauthorised alteration, loss and untimely destruction, and can be reproduced in legible form on request. Records relating to a matter which is the subject of proceedings or of a regulatory enquiry are retained until those are concluded, even where the six-year period has expired.	8.3. Журнал жалоб и досье по жалобам хранятся не менее 6 (шести) лет с даты ответа, защищаются от несанкционированного изменения, утраты и несвоевременного уничтожения и могут быть воспроизведены в читаемом виде по запросу. Документы по вопросу, являющемуся предметом судебного разбирательства или запроса регулятора, хранятся до их завершения, даже если шестилетний срок истёк.
8.4. The CO reports to the Board at each scheduled meeting, and in any event not less than quarterly, on the complaints received and closed in the period, the periods within which they were acknowledged and answered, the outcomes, the payments made, the corrective action taken and outstanding, and any pattern indicating a systemic weakness. The Director includes client complaints in the report referred to in the Director's Terms of Reference.	8.4. СО на каждом очередном заседании Совета и в любом случае не реже одного раза в квартал докладывает о жалобах, поступивших и закрытых за период, о сроках подтверждения получения и ответа, о результатах рассмотрения, произведённых выплатах, исполненных и незавершённых корректирующих мероприятиях, а также о закономерностях, указывающих на системный недостаток. Директор включает сведения о жалобах клиентов в отчёт, предусмотренный Актом о полномочиях Директора.
8.5. The Company provides the Complaints Register, a complaint file and any related record to AFSA on request, without undue delay. Where a complaint indicates a significant breach of an AIFC act or of a licence condition, or a matter having a significant adverse effect on the Company's reputation or on its ability to provide services, the CO makes the notification required under the Compliance Manual.	8.5. Компания предоставляет АФСА по запросу Журнал жалоб, досье по жалобе и любые связанные документы без необоснованной задержки. Если жалоба указывает на существенное нарушение акта МФЦА или условия лицензии либо на обстоятельство, оказывающее существенное негативное влияние на репутацию Компании или на её способность оказывать услуги, СО направляет уведомление в порядке, предусмотренном Руководством по комплаенсу.
9. TRAINING, MONITORING AND REVIEW	9. ОБУЧЕНИЕ, МОНИТОРИНГ И ПЕРЕСМОТР

9.1. The CO delivers training on this Policy to every new employee before that employee has contact with clients, and to every employee at least annually, and maintains the training records.	9.1. СО проводит обучение по настоящей Политике для каждого нового работника до начала его взаимодействия с клиентами и для всех работников не реже одного раза в год и ведёт учёт проведённого обучения.
9.2. Compliance with this Policy is tested quarterly under the Compliance Monitoring Programme, which verifies that each complaint was acknowledged and answered within the periods set, was reviewed by a person not involved in the matter, and that the complainant was informed of the other means of dispute resolution.	9.2. Соблюдение настоящей Политики тестируется ежеквартально в рамках Программы комплаенс-мониторинга, которая проверяет, что каждая жалоба была подтверждена и рассмотрена в установленные сроки, рассматривалась лицом, не участвовавшим в соответствующих обстоятельствах, и что заявитель был проинформирован об иных способах разрешения спора.
9.3. The Internal Auditor assesses the design and the effectiveness of the arrangements set out in this Policy in accordance with the Internal Audit Policy.	9.3. Внутренний аудитор оценивает построение и эффективность механизмов, установленных настоящей Политикой, в соответствии с Политикой внутреннего аудита.
9.4. The CO reviews this Policy at least annually and, in addition, upon a change in the applicable regulatory framework, a change to the Company's business arrangements or a variation of the Licence. Every amendment is approved by the Board and recorded in the Table of Revisions.	9.4. СО пересматривает настоящую Политику не реже одного раза в год, а также при изменении применимых регуляторных требований, изменении организации деятельности Компании или изменении лицензии. Каждое изменение утверждается Советом и фиксируется в Листе редакций.