



**NEOMARKETS LTD.  
COMPLAINT MANAGEMENT POLICY /  
ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ**

**Approved by / Утверждено  
Director / Директором**

---



## CONTENT

## СОДЕРЖАНИЕ

1. GENERAL PROVISIONS	3	1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. DEFINITIONS	3	2. ОПЕРЕДЕЛЕНИЯ.	3
3. FILING AND PROCESSING OF THE COMPLAINT	3	3. ПОДАЧА И РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ	3
4. CONTESTING THE DECISION ON THE COMPLAINT	4	4. ОСПАРИВАНИЕ РЕШЕНИЯ ПО ЖАЛОБЕ	4
Appendix 1	6	Приложение 1	6



## 1. GENERAL PROVISIONS

1. This Complaint Management Policy (the “Complaint Policy”) has been developed by Neomarkets Ltd (the “Company”) in order to determine the procedure for filing and resolving Clients’ and their representatives’ complaints in connection with the provision of brokerage and agency services specified in the Terms of Business (the “Agreement”).

## 2. DEFINITIONS

“*AFSA*” means the Astana Financial Services Authority.

“*AIFC*” means the Astana International Financial Centre.

“*Complaint*” means any statement (whether delivered in writing or electronically) from the Client or any person acting on behalf the Client expressing dissatisfaction about the Company’s provision of services.

“*Complainant*” means an Individual or Legal entity who has the right to file or has already filed a complaint.

## 3. FILING AND PROCESSING OF THE COMPLAINT

3.1. The Complainant submits a complaint in a free form or fills out the form in Appendix 1 to this Complaint Policy to the email address: info@neomarkets.kz with the subject of the letter “Complaint”, or through the Personal Account in the “Application” tab.

3.2. The Company must confirm receipt of the Complaint within 3 (three) business days and send the unique number under which the Complaint was registered. After assigning a unique number, a unique number must be applied throughout the Complaint review process.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Политика Управления жалобами (“Политика УЖ”) разработана Neomarkets Ltd (“Компания”) в целях определения порядка рассмотрения и урегулирования жалоб Клиентов и их представителей в связи с предоставлением брокерских и агентских услуг, указанных в Условиях Бизнеса (“Соглашение”).

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

“*КРФУ*” означает Комитет по регулированию финансовых услуг «МФЦА».

“*МФЦА*” означает Международный Финансовый Центр «Астана».

“*Жалоба*” означает любое заявление (независимо от того, подано ли оно в письменной форме или в электронном виде) от Клиента или любого лица, действующего от имени Клиента, выражающее неудовлетворенность в отношении предоставления Компанией услуг.

“*Заявитель*” означает физическое или юридическое лицо, которое имеет право подать или уже подало жалобу.

## 3. ПОДАЧА И РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ

3.1. Заявитель направляет жалобу в свободной форме или заполняет форму в Приложении 1 к настоящей Политике УЖ на электронный адрес: info@neomarkets.kz с темой письма “Жалоба”, либо через Личный кабинет во вкладке “Заявление”.

3.2. Компания должна в течение 3 (трех) рабочих дней подтвердить получение Жалобы и направить уникальный номер, под которым была зарегистрирована Жалоба. После присвоения уникального номера, в течение всего процесса рассмотрения Жалобы должен применяться уникальный номер.



# Neomarkets

3.3. After receiving a Complaint, the Company must initiate an investigation into the factual circumstances related to any complaint received (written or oral).

3.4. The Company must maintain a separate file for all written, oral and electronically transmitted Complaints of Complainants containing the following information:

- Identification of each Complaint;
- Date of receipt of each Complaint;
- Identification of each employee serving the account;
- General description of the issue on which the Complaint is filed;
- Copies of all correspondence related to the complaint; and
- A written report on the actions taken in relation to the complaint.

3.5. Within 60 (sixty) calendar days from the date of receipt of the Complaint, the Company must send the Complainant information about the results of the investigation in writing.

3.6. During the complaint review process, the Company must send the Complainant information about the review stage every 10 (ten) calendar days.

3.7. The final decision on the Complaint must contain a detailed explanation of the Company's position and ways to challenge the decision, as indicated in paragraph 4.2. of this Schedule.

## **4. CONTESTING THE DECISION ON THE COMPLAINT**

4.1. The Complainant has the right to contest the decision on the Complaint if he/she is not satisfied with the final decision.

3.3. После получения Жалобы Компания должна инициировать расследование проверки фактических обстоятельств, связанных с любой полученной жалобой (письменной или устной).

3.4. Компания должна вести отдельный файл для всех письменных, устных и переданных электронным способом Жалоб Заявителей, содержащий следующую информацию:

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

3.5. В течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента получения Жалобы Компания должна письменно направить Заявителю информацию о результатах расследования.

3.6. В ходе процесса рассмотрения Жалобы Компания должна каждые 10 (десять) календарных дней направлять Заявителю информацию о стадии рассмотрения.

3.7. Окончательное решение по Жалобе должно содержать в себе подробное объяснение позиции Компании и способы оспаривания решения, как это указано в пункте 4.2. настоящего Приложения.

## **4. ОСПАРИВАНИЕ РЕШЕНИЯ ПО ЖАЛОБЕ**

4.1. Заявитель имеет право оспорить решение по Жалобе, если он неудовлетворен окончательным решением.



# Neomarkets

4.2. The Complainant may contest the decision in the AIFC International Arbitration Center (IAC), in the AIFC Court or through the AFSA.

4.3. The Complainant may contact the following contacts to challenge the decision on the Complaint:

*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. AIFC 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*

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)

4.2. Заявитель может оспорить решение в Международном Арбитражном Центре МФЦА (МАЦ), в суде МФЦА или через КРФУ.

4.3. Заявитель может обратиться по следующим контактам для оспаривания решения по Жалобе:

*i. КРФУ:*

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 МФЦА (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*

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)



**Appendix 1 / Приложение 1**

**COMPLAINT FORM / ФОРМА ЖАЛОБЫ**

**Date / Дата:** \_\_/\_\_/\_\_\_\_

<b>Full name / Полное имя</b>	
<b>Type of identity document, document number /</b> Тип документа, удостоверяющего личность, номер документа	
<b>Account number / Номер аккаунта</b>	
<b>Contact details / Контактные данные</b>	
<b>The reason for the complaint, a detailed description of events leading up to the complaint, the Client's requests and expectations (Please attach supporting documents/screenshots)</b> Причина жалобы, детальное описание (Пожалуйста, приложите подтверждающие документы/скрины)	
<b>Financial Instrument (if applicable) /</b> Финансовый инструмент (если применимо)	
<b>The date of the last correspondence with the employee of the Company, the name and surname of the employee /</b> Дата последней переписки с сотрудником Компании, имя и фамилия работника	

**Signature / Подпись** \_\_\_\_\_

**Please print out this form, sign it and send the scan to the following contacts /**

Пожалуйста, распечатайте данную форму, подпишите и направьте скан по следующим контактам:

**e-mail / Эл.почта:** \_\_\_\_\_