

Revision No. 2

Registered in the
Journal of registration of internal regulatory
documents of the Legal department
The Head company of the Branch
of JSC "Investment House "Astana-Invest»

from "14" April 2025 for # 50

Редакция № 2

Зарегистрировано в
Журнале регистрации внутренних нормативных
документов юридического департамента
Головной компании филиала АО
«Инвестиционный Дом «Астана – Инвест»

от «14» апреля 2025 г. за № 50

APPROVED

**by Management Board
of the Head Company of the Branch of
JSC "Investment House
“Astana-Invest”
Minutes of 04/14/2025**

УТВЕРЖДЕНА

**Правлением Головной компании
Филиала
АО «Инвестиционный Дом
«Астана-Инвест»
Протокол от 14.04.2025 года**



**CLIENT COMPLAINTS
HANDLING POLICY
of the Branch of JSC "Investment House
"Astana-Invest" in the AIFC**

**ПОЛИТИКА РАССМОТРЕНИЯ
ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ
Филиала АО «Инвестиционный Дом
«Астана-Инвест» в МФЦА**

г. Алматы, 2025 /Almaty city, 2025

Content	Оглавление
<u>Chapter 1. General Provisions</u>	<u>Глава 1. Общие положения</u>
<u>Chapter 2. Procedure for handling complaints</u>	<u>Глава 2. Порядок рассмотрения жалоб</u>
<u>Chapter 3. Final Provisions</u>	<u>Глава 3. Заключительные положения</u>

Chapter 1. General Provisions

1. This Client Complaints Handling Policy (hereinafter - the Policy) of the Branch of "Investment House Astana-Invest" JSC in the AIFC (hereinafter - the Branch or We) regulates the process of considering complaints from Clients to the Branch.

2. If the Client has any reasons to feel dissatisfied with any aspect of the Branch's service, as well as the quality of the services provided by the Branch for the licensed activity, this Client should contact the Branch team by sending a message to the Parent Company of the Branch to email at: info@investdom.kz.

3. Very often, questions in the received message of a claim nature may arise as a result of misunderstandings and can be easily resolved by the team of the Branch and the Head Company of the Branch as soon as possible through negotiations with the Client and clarifications on the complaint.

4. If the team of the Branch and / or the Parent Company of the Branch is not able to resolve this issue or the Client believes that the team of the Branch did not meet the expectations of the Client, and the Client wants to file a complaint as a formal complaint (claim), the Client can refer it to the Compliance Officer in paper to the office location of the Branch. The role of the Compliance Officer is to independently consider all complaints received, constructively and comprehensively analyze the Client's complaint, ensuring that the Branch's fault is eliminated at the earliest opportunity.

Chapter 2. Procedure for handling complaints

5. Clients must clearly state their complaint in writing, indicating all the circumstances of the complaint in question and attaching supporting documents (if any).

6. After the complaint has been received, the Branch is obliged, within 5 (five) business days, by telephone or e-mail to provide the applicant with:

- a) contact details of the person responsible for handling the complaint;
- b) detailed information on the policy and procedures for handling complaints at the Branch (in this case, copies of the procedures can be provided free of charge at the request of the applicant);

7. The Compliance Officer must consider the complaint in order to investigate and understand what happened or did not happen, as well as assess whether the Branch acted fairly within the framework of its rights and powers, whether the Branch fulfilled its contractual and other obligations.

8. A comprehensive written response to the complaint will be submitted to the applicant within 30 (thirty) days from the date of receipt of the complaint from the Client. If it takes more than thirty (30) days to consider the complaint, the Branch is obliged to provide the complainant with updated and up-to-date information on the process of resolving and considering the complaint by any possible communication channels. In most cases, all necessary steps will be taken by the Branch to consider and resolve the issue within no more than sixty (60) days from the date of receipt of the complaint from the complainant.

9. If the Client believes that the complaint was not satisfactorily resolved by the Compliance Officer, he may refer the complaint to the Senior Executive Officer, and the Compliance Officer will promptly provide detailed information to the Senior Executive Officer on the complaint considered.

10. Any appeal to the Senior Executive Officer must be made

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Политика рассмотрения жалоб Клиентов (далее – Политика) Филиала АО «Инвестиционный Дом «Астана-Инвест» в МФЦА (далее – Филиал или Мы) регламентирует процесс рассмотрения жалоб, поступающих от Клиентов в Филиал.

2. Если у Клиента есть какие-либо причины чувствовать себя неудовлетворенным каким-либо аспектом сервиса Филиала, а также качеством оказываемых Филиалом услуг по лицензируемой деятельности, этот Клиент должен связаться с командой Филиала, направив сообщение на электронную почту Головной компании Филиала по адресу: info@investdom.kz.

3. Очень часто вопросы в поступившем сообщении претензионного характера могут возникать в результате недоразумений и могут быть легко решены командой Филиала и Головной компании Филиала в кратчайшие сроки путем переговоров с Клиентом и разъяснений по жалобе.

4. Если команда Филиала и/или Головной компании Филиала не в состоянии решить этот вопрос или Клиент считает, что команда Филиала не оправдала ожиданий Клиента, и Клиент хочет подать жалобу в качестве официальной жалобы (претензии), Клиент может передать ее на имя Комплаенс-менеджера в бумажном виде по месту нахождения Филиала. Роль Комплаенс-менеджера заключается в том, чтобы независимо рассматривать все поступившие жалобы, конструктивно и всесторонне проводить анализ жалобы Клиента, гарантируя, что вина Филиала будет устранена при первой же возможности.

Глава 2. Порядок рассмотрения жалоб

5. Клиенты должны четко изложить свою жалобу в письменном виде с указанием всех обстоятельств рассматриваемой жалобы и с приложением подтверждающих документов (при наличии).

6. После того, как жалоба была получена, Филиал обязан в течение 5(пяти) рабочих дней посредством телефонной связи или электронной почты предоставить заявителю:

- a) контактные данные лица, ответственного за рассмотрение жалобы;
- b) подробные сведения о политике и процедурах рассмотрения жалоб в Филиале (при этом копии процедур могут предоставляться бесплатно по запросу заявителя);

7. Комплаенс-менеджер должен рассмотреть жалобу, чтобы расследовать и понять, что произошло или не произошло, а также оценить, действовал ли Филиал справедливо в рамках своих прав и полномочий, были ли выполнены Филиалом договорные и другие обязательства.

8. Исчерпывающий письменный ответ на жалобу будет представлен заявителю в течение 30 (тридцати) дней с момента получения жалобы от Клиента. Если для рассмотрения жалобы необходимо более 30 (тридцати) дней, Филиал обязан любыми возможными каналами связи предоставить заявителю обновленную и актуальную информацию о процессе разрешения и рассмотрения жалобы. В большинстве случаев все необходимые шаги будут выполнены Филиалом для рассмотрения и урегулирования проблемы в течение не более 60 (шестидесяти) дней с момента получения жалобы от заявителя.

9. Если Клиент считает, что жалоба была не удовлетворительно разрешена Комплаенс-менеджером, он может передать жалобу Старшему исполнительному директору, при этом Комплаенс-менеджер в кратчайшие сроки предоставит подробную информацию Старшему исполнительному директору по рассмотренной жалобе.

10. Любое обращение к Старшему исполнительному директору должно быть осуществлено в течение 1(одного)

within 1 (one) month from the date of receipt of the final response letter from the Compliance Officer. The term for consideration of a complaint by the Senior Executive Officer is no more than thirty (30) days. In the absence of the Senior Executive Officer (vacation, illness, etc.), the Client has the right to contact the Chairman of the Management Board of the Parent Company of the Branch by e-mail info@investdom.kz. 11. If the Client believes that the complaint has been unsatisfactorily resolved by the Senior Executive Officer and the dispute will not be resolved, the Client may use other possible means of resolving the complaint, including arbitration or the AIFC courts. Chapter 3. Final Provisions 12. For issues not regulated by this Policy, the Client and the Branch are guided by the acts of the AIFC. 13. This Policy is subject to revision as necessary, but at least 1 (one) time per year. 14. This Policy is prepared in English and Russian. In cases of discrepancy between the English and Russian text of the Policy, the English version shall prevail.	месяца с момента получения окончательного ответного письма от Комплаенс-менеджера. Сроки рассмотрения жалобы Старшим исполнительным директором составляют не более 30(тридцати) дней. В случае отсутствия Старшего исполнительного директора (отпуск, болезнь и другое) Клиент имеет право обратиться к Председателю Правления Головной компании Филиала по электронной почте info@investdom.kz. 11. Если Клиент считает, что жалоба была неудовлетворительно разрешена Старшим исполнительным директором и спор не будет урегулирован, Клиент может использовать другие возможные способы разрешения жалобы, включая арбитраж или суды МФЦА. Глава 3. Заключительные положения 12. По вопросам, не урегулированным настоящей Политикой, Клиент и Филиал руководствуются актами МФЦА. 13. Настоящая Политика подлежит пересмотру по мере необходимости, но не реже 1(одного) раза в год. 14. Настоящая Политика подготовлена на английском и русском языках. В случаях расхождения между английским и русским текстом Политики, преимущественную силу имеет версия на английском языке.
---	---