



# ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КЛИЕНТА

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Жалобы Клиентов .....	4
Процедура рассмотрения жалоб .....	5
Реестр жалоб .....	7
Часто задаваемые вопросы.....	8

Исходная дата выпуска:	14/12/2012
Одобен:	Совет директоров
Классификация:	Порядок рассмотрения жалоб
Область применения:	Весь персонал
Географическая область	Кипр
Дата последних изменений:	03/01/2018
Следующая дата пересмотра:	01/12/2018
Версия:	4

## 1. INTRODUCTION

*UBK Markets Ltd (hereinafter referred to as the “Company”) is an investment firm that operates as a broker globally, where investment and ancillary services can be provided.*

*UBK Markets Ltd is incorporated in the Republic of Cyprus with registration number HE293861. The Company is authorised and regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC), with license No. 186/12. The Company’s office is located at Kyriakides Business Center, 2d floor, Leoforos Spyrou Kyprianou, 67, 4003, Limassol, Cyprus.*

*The Customer acknowledges that the Company’s official language is English.*

*The Company is operating under Directive 2014/65/EU of the European Parliament and of the Council of 15 May 2014 on Markets in financial instruments and amending Directive 2002/92/EC and Directive 2011/61/EU (the “Markets in Financial Instruments Directive (2014/65/EU)” or “MiFID II”) and amending Directive 2002/92/EC and Directive 2011/61/EU, as last amended by Directive (EU) 2016/1034 of the European Parliament and of the Council, of 23 June 2016 and under Regulation (EU) No 600/2014 of the European Parliament and the Council of 15 May 2014 on markets in financial instruments and amending Regulation (EU) No 648/2012 (the “MiFIR”) which was implemented in Cyprus by the Investment Services and Activities and Regulated Markets Law of 2017 (Law 87(I)/2017), which provide for the provision of Investment Services, the exercise of Investment*

## 1. ВВЕДЕНИЕ

*UBK Markets Limited (далее — Компания) — инвестиционная компания международного уровня, которая выступает брокером в области предоставления инвестиционных и сопутствующих услуг на мировом финансовом рынке.*

*UBK Markets Ltd зарегистрирована в Республике Кипр, регистрационный номер HE 293861. Компания уполномочена и регулируется Комиссией по ценным бумагам и биржам Республики Кипр (CySEC), лицензия №186/12. Офис Компании: Kyriakides Business Center, 2d floor, Leoforos Spyrou Kyprianou, 67, 4003, Limassol, Cyprus.*

*Официальным языком Компании является английский язык — Клиент признает и соглашается с этим.*

*Компания действует в соответствии с Директивой 2014/65/ЕС Европейского Парламента и Совета Европейского союза от 15 мая 2014 года о рынках финансовых инструментов, с внесением поправок в Директиву 2002/92/ЕС и Директиву 2011/61/ЕС (Директива «О рынках финансовых инструментов (2014/65/ЕС)» или «MiFID II»), с внесением поправок в Директиву Совета Европейского союза 2002/92/ЕС и Директиву 2011/61/ЕС, с последними поправками, внесенными Директивой (ЕС) 2016/1034 Европейского Парламента и Совета Европейского союза от 23 июня 2016 года в соответствии с Регламентом (ЕС) № 600/2014 Европейского Парламента и Совета Европейского союза от 15 мая 2014 года о рынках финансовых инструментов и с*

*Activities, the operation of Regulated Markets and other related matters (the “Investment Services and Activities and Regulated Markets Law”), as the same may be modified and amended from time to time.*

## 2. CUSTOMER COMPLAINTS

As per the Directive DI144-2007-01 of 2012 for the Authorization and Operating Conditions of CIFs (the “Directive”), UBK Markets Limited (the Company) is required to “establish, implement and maintain effective and transparent procedures for the reasonable and prompt handling of complaints or grievances received from retail clients or potential retail clients, and to keep a record of each complaint or grievance and the measures taken for the complaint’s resolution”.

### DEFINITION OF A COMPLAINT

UBK Markets Ltd declares a complaint as any grievance and/or objection and/or criticism against the Company concerning the activities of those persons under the control of the Company (the employees) in connection with the provision by the Company of the investment and/or

*поправками к Регламенту ЕС № 648/2012 («MiFIR»), которые были реализованы в Республике Кипр на основании Закона 2017 года «Об инвестиционных услугах, осуществлении инвестиционной деятельности, регулируемых финансовых рынках» (Закон 87(I)/2017), которые предусматривают предоставление инвестиционных услуг, осуществление инвестиционной деятельности, деятельность регулируемых рынков и другие смежные вопросы (Закон «Об инвестиционных услугах, осуществлении инвестиционной деятельности, регулируемых финансовых рынках») с учетом последующих изменений и дополнений.*

## 2. ЖАЛОБЫ КЛИЕНТОВ

В соответствии с Директивой DI144-2007-01 от 2012 года «Об условиях осуществления деятельности Кипрских инвестиционных компаний» (далее — Директива), UBK Markets Limited (Компания) должна «устанавливать, внедрять и поддерживать эффективные и прозрачные процедуры в целях основательного и оперативного рассмотрения жалоб или претензий как существующих, так и потенциальных ритейл клиентов. Компания также должна вести учет всех жалоб или претензий, а также мер, принятых для разрешения этих жалоб или претензий».

### ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЖАЛОБЫ

UBK Markets Ltd признает жалобу как претензию и/или возражение и/или критику в отношении нее касательно деятельности лиц, находящихся под контролем Компании (сотрудников), в связи с предоставлением инвестиционных

ancillary services it offers.

и/или сопутствующих услуг, предлагаемых Компанией.

### 3. COMPLAINT HANDLING PROCEDURE

### 3. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

The Compliance Officer shall be responsible for handling Customer complaints, except in the case where the complaint involves the Compliance Officer, whereby the complaint shall be handled by the Managing Director.

Сотрудник отдела комплаенс несет ответственность за рассмотрение жалоб Клиентов, за исключением случаев, когда жалоба касается сотрудника отдела комплаенс, таким образом, жалоба будет рассматриваться Управляющим директором.

The Company tries to ensure independence via the Compliance Officer, which enables complaints to be investigated fairly and possible conflicts of interest to be identified and mitigated.

Компания пытается обеспечить независимость посредством сотрудника отдела комплаенс что позволяет справедливо расследовать жалобы и возможные конфликты интересов, которые необходимо идентифицировать и минимизировать.

If a Customer has any objection with respect to the provision of investment and ancillary services and/or the performance of investment activities, (s)he is encouraged to submit a complaint form at [complaints@ubkmarkets.com](mailto:complaints@ubkmarkets.com). The complaint form is attached as the *Appendix I*.

Если у Клиента есть какие-либо возражения в отношении предоставления инвестиционных и сопутствующих услуг и/или проведения инвестиционной деятельности, он может сообщить об этом по адресу: [complaints@ubkmarkets.com](mailto:complaints@ubkmarkets.com). Бланк для подачи жалобы прилагается в Приложении I.

**Any Customer's complaints received will be forward to the Compliance Officer.**

**Любые поступившие жалобы Клиента будут отправлены сотруднику отдела комплаенс.**

The complaints handling arrangements established by the Company should be known and easily accessible to Customers.

Процедуры рассмотрения жалоб, установленные Компанией, должны быть известны и легкодоступны Клиентам.

The Company will endeavor to ensure all communication is in plain language which is clearly understood.

Текст сообщений Компании должен быть написан простым, легким для понимания языком.

The Company shall send a written acknowledgment to the Customer within forty-

Компания обязана в течение 48 часов (2 рабочих дней, как упомянуто выше) с

**Complaints Handling Procedure**

eight (48) hours (2 working days, as mentioned above) from the time the complaint is received, describing the procedure and who is responsible for handling it, confirming that the complaint has been received and that it will take all required actions to resolve the complaint, as well as the approximate time required to do so.

This acknowledgement will confirm the necessary action required to resolve the complaint and will contain details of our Complaints Handling Procedure, and of your right to refer the Complaint the Financial Ombudsman if you are dissatisfied with our assessment and ruling.

When the Compliance Officer receives the Complainant's complaint, a written acknowledgement will be sent to the Complainant confirming:

- the Complaint Reference Number;
- the name and job title of the person dealing with the complaint;
- the Complaint Handling Process.

The Company will gather and investigate all relevant evidence and information regarding the complaint and provide an Initial response without any unnecessary delay and within 14 (fourteen) working days from the date that the Compliance Officer receives the complaint, including any offer of redress if applicable.

When an answer cannot be provided within the expected time limits, the Company shall inform the complainant about the causes of the delay and indicate when the Company's investigation is likely to be completed.

*Предупреждение о рисках: Торговля валютами и другими маржинальными продуктами сопряжена с высоким риском и подходит не для всех инвесторов. Прежде чем совершать такие сделки, Вы должны убедиться, что полностью понимаете все риски, и если необходимо, получить независимую консультацию.*

**Порядок рассмотрения жалоб клиента**

момента получения жалобы Клиента отправить ему письменное уведомление о получении, описать процедуру рассмотрения жалобы и указать, кто несет ответственность за ее рассмотрение, подтвердить, что будут приняты все необходимые меры для разрешения проблемы, указав приблизительные сроки рассмотрения жалобы.

Это уведомление утвердит действия, необходимые для разрешения жалобы, и будет содержать подробную информацию о нашем порядке рассмотрения жалоб и о Вашем праве обратиться к Финансовому омбудсмену Республики Кипр, если Вы недовольны нашим заключением и постановлением.

Когда сотрудник отдела комплаенс получает жалобу заявителя, письменное подтверждение отправляется заявителю с указанием:

- идентификационного номера жалобы;
- имени и должности лица, рассматривающего жалобу;
- процедуры рассмотрения жалобы.

Компания собирает и рассматривает все соответствующие подтверждения и информацию относительно жалобы и предоставит предварительный ответ без каких-либо излишних задержек в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента получения жалобы сотрудником отдела комплаенс, включая предложение о компенсации, если это применимо.

Если ответ не может быть предоставлен в течение ожидаемых сроков, Компания сообщит заявителю о причинах задержки и укажет предполагаемые сроки завершения рассмотрения жалобы.

Within 4 weeks, and no later than 3 months, from the date that we receive a complaint, the Company will endeavour to provide a final response, including any offer of redress if applicable, or a holding response will be sent to the Complainant explaining the findings of the investigation.

In the case where a holding response is sent to the Complainant, an explanation shall be given stating the reasons why the Company has not been able to resolve the complaint and indicate an estimated time to resolve the issue.

If after 3 months of receiving the complaint, the Company is still not able to resolve the issue, the Compliance Officer will notify the Complainant, stating the reasons.

If the Complainant is not satisfied, the Complainant may then refer the complaint to the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) and/ or the Financial Ombudsman.

If the Complainant does not indicate further dissatisfaction within 8 weeks from our Compliance Officer's final response, the complaint will be considered resolved.

#### 4. COMPLAINTS REGISTER

For the purposes of compliance with paragraph 13(5) of the Directive the Company must register the complaints it receives, as soon as possible, in an internal register with an appropriate manner, as well as for easy reference and retrieval. Also the Company must apply the

В течение 4 недель и не позднее чем через 3 месяца с момента получения жалобы, Компания постарается предоставить окончательный ответ, включая предложение о компенсации, если это применимо, или предварительный ответ будет отправлен заявителю с разъяснением результатов рассмотрения жалобы.

В случае если предварительный ответ будет отправлен заявителю, в нем должно быть указано объяснение причин, по которым Компания не смогла разрешить жалобу, и должно быть указано приблизительное время решения проблемы.

Если через 3 месяца после получения жалобы Компания все еще не в состоянии решить проблему, сотрудник отдела комплаенс уведомит об этом заявителя, указав причины.

Если заявитель не удовлетворен, он может передать жалобу в Комиссию по ценным бумагам и биржам Республики Кипр (CySEC) и/или Финансовому омбудсмену. Если заявитель не высказывает дальнейшего недовольства результатом в течение 8 недель после получения окончательного письменного ответа от сотрудника отдела комплаенс, жалоба будет считаться разрешенной.

#### 4. РЕЕСТР ЖАЛОБ

Для соблюдения п. 13 (5) Директивы Компания должна зафиксировать поступившие жалобы сразу же после получения во внутреннем реестре надлежащим образом, а также для удобства доступа и поиска информации.

following:

- Upon receiving the complaint, the Company will register the complaint directly to an internal register, giving it a **unique reference number** which will be considered of ten digits.
- The unique reference number is communicated to the Complainant.
- The Company stores all complaints it receives on an internal archive, as quickly as possible, and in an appropriate manner.
- The Company is required to provide to the CySEC information regarding the complaints it receives via an electronic form on a monthly basis.

The Complainant should use the said reference number in all future contact with the Company, the Financial Ombudsman and/or the CySEC regarding the specific complaint.

## 5. FAQs

Questions regarding this Procedure should be addressed, in the first instance, to the Customer Support Department.

## AMENDMENTS

The Company analyses, on an on-going basis, complaints handling data to ensure that they identify and address any recurring or systemic problems, and potential legal and operational risks, for example by:

- analyzing the causes of individual complaints so as to identify root causes common to types of complaints;

Также Компания должна действовать следующим образом:

- Получив жалобу, Компания регистрирует жалобу непосредственно во внутреннем реестре под **уникальным идентификационным номером**, который будет содержать 10 цифр.
- Уникальный идентификационный номер сообщается заявителю.
- Компания сохраняет все полученные жалобы во внутреннем архиве сразу же и соответствующим образом.
- Компания обязана предоставлять в CySEC информацию касательно получаемых жалоб посредством электронной формы ежемесячно.

Заявитель должен использовать указанный идентификационный номер при дальнейшем взаимодействии с Компанией, Финансовым омбудсменом и/или CySEC в отношении конкретной жалобы.

## 5. ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Вопросы, касающиеся этой процедуры, должны быть адресованы в первую очередь в Службу поддержки клиентов.

## ПОПРАВКИ

Компания постоянно анализирует данные по обработке жалоб с целью выявления и устранения любых повторяющихся или системных проблем, а также потенциальных юридических и операционных рисков, например, посредством:

- анализа причины индивидуальных жалоб с целью выявления основных причин, характерных для различных типов жалоб;



**Complaints Handling Procedure**

- considering whether such root causes also affect other processes or financial means, including those not directly complained of; and
- correcting, where reasonable to do so, such root causes.

**MONITOR AND REVIEW**

The Company shall monitor on a regular basis the effectiveness of this Policy. In addition, the Company shall review the Policy at least annually. A review will also be carried out whenever a material change occurs that affects the ability of the Company to continue to obtain the best possible result for the execution of its Complainant's orders on a consistent basis using the venues included in this Policy. The Company shall notify its affected Complainants on any changes in its Policy.

**Порядок рассмотрения жалоб клиента**

- анализа влияния основных причин на другие процессы или финансовые средства, в том числе на те, в отношении которых отсутствуют жалобы;
- внося исправления, если целесообразно, в основные причины.

**КОНТРОЛЬ И ПЕРЕСМОТР**

Компания будет контролировать эффективность этой Политики на регулярной основе. Кроме того, Компания будет пересматривать Политику не реже одного раза в год. Пересмотр также будет проводиться каждый раз, когда происходят существенные изменения, которые влияют на способность Компании продолжать выполнять наилучшим образом распоряжения заявителя на постоянной основе с задействованием мест исполнения, включенных в настоящую Политику. Компания обязуется уведомлять своих заявителей о любых изменениях в своей Политике.

**APPENDIX I**

**CUSTOMER COMPLAINT FORM**

**A. Customer Information:**

<b>Name:</b>	<b>Account Number:</b>
<b>Address:</b>	<b>Telephone Number:</b>

**B. Brief Summary of the Complaint:**

<b>Name of Employee:</b>	<b>Department:</b>
--------------------------	--------------------

Please describe the product or service you are complaining about (description, evidence, amount and suggested way to be solved):

*Please enclose any other relevant documentation that may help us to handle the complaint.*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Date and Place

Customer Signature

**For internal use only:**

Complaint received by: .....

Date of reception: .....

Reference number: .....

Department involved: .....

Initial response to the Customer: Yes No

Date: .....

Initial action taken:

.....  
.....  
.....  
.....

The Customer has been informed of initial action taken: Yes No

Date: .....

Further action taken: Yes No

Date: .....

Further action taken:

.....  
.....  
.....  
.....

File has been handed on to General Manager: Yes No

Date: .....

Settlement of complaint: Yes No

Date: .....

Summary of how the complaint has been settled:

.....  
.....  
.....  
.....

Signature of Responsible Officer:

Date:

**ПРИЛОЖЕНИЕ I**

**БЛАНК ДЛЯ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ**

**A. Информация о Клиенте:**

<b>Имя:</b>	<b>Номер счета:</b>
<b>Адрес:</b>	<b>Номер телефона:</b>

**B. Краткое изложение жалобы:**

<b>Имя сотрудника:</b>	<b>Отдел:</b>
------------------------	---------------

Опишите продукт или услугу, на которые Вы жалуетесь (описание, подтверждение, сумма и предлагаемый способ решения):

*Пожалуйста, приложите любую другую соответствующую документацию, которая может помочь нам обработать жалобу.*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Место и дата

Подпись Клиента

**Только для внутреннего использования:**

Жалоба получена: .....

Дата приема: .....

Идентификационный номер: .....

Отдел: .....

Предварительный ответ Клиенту: Да  Нет

Дата: .....

Предварительное действие:  
.....  
.....  
.....  
.....

Информирование Клиента о предпринятых первоначальных действиях: Да  Нет

Дата: .....

Предпринято дальнейшее действие: Да  Нет

Дата: .....

Дальнейшие действия:  
.....  
.....  
.....  
.....

Файл передан Управляющему директору: Да  Нет

Дата: .....

Урегулирование жалобы: Да  Нет

Дата: .....

Краткое описание того, как была урегулирована жалоба.....  
.....  
.....  
.....

Подпись ответственного сотрудника: Дата: \_\_\_\_\_