

COMPLAINTS HANDLING POLICY

CFI FINANCIAL INVESTMENT COMPANY
REGULATED BY THE CENTRAL BANK
OF THE REPUBLIC OF AZERBAIJAN

1. INTRODUCTION

CFI Financial Investment Company OJSC (hereinafter referred to as the "Company", "CFI Azerbaijan", "CFI", "we", "us" or "our") is incorporated under the laws of the Republic of Azerbaijan and operates under the supervision of the Central Bank of the Republic of Azerbaijan pursuant to Investment Services License No. ISN/L-7/2016 issued by the Central Bank of the Republic of Azerbaijan. The Company has adopted this Policy in order to ensure a fair and quick process for handling complaints that may arise from our relationship.

2. SUBMITTING OF COMPLAINT

You may submit your complaint in writing and address it to the Compliance Function of the Company who is authorized to handle and investigate complaints that may be submitted to them from our Clients.

You are encouraged to use the Complaints Form attached herein and submit it in the following way:

By submitting the Complaints Form electronically at the following email address: complaints.az@cfi.trade along with a copy of any additional documentation that would be relevant to the complaint.

3. ACKNOWLEDGEMENT AND RESOLUTION OF THE COMPLAINT

We will acknowledge receipt of your complaint within 3 (three) business days, providing you with a unique reference number for your complaint and we will endeavor to resolve your complaint within 15 days. In the future, the unique reference number provided must be used in all communications with the Company and the Central Bank.

However, from time to time, it may be necessary to carry out further investigation to ensure we fully resolve your complaint. If this occurs, we may require the maximum of four weeks from the date of receipt of your complaint before we respond to you, we will keep you updated on the progress of your complaint.

4. FINAL DECISION

When we reach an outcome, we will inform you of it together with an explanation of our position and any remedy measures we intend to take (if applicable).

If our final decision does not fully meet your requirements or in rare cases where we are unable to resolve your complaint within the timeframes outlined in this Policy, you may contact the Central Bank.

"CFI Financial Investment Company"

ŞİKAYƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ SİYASƏTİ

CFI FINANCIAL İNVESTİSİYA ŞİRKƏTİ
AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ MƏRKƏZİ BANKI
TƏRƏFİNDƏN TƏNZİMLƏNİR

1. GİRİŞ

"CFI Financial İnvestisiya Şirkəti" QSC (bundan sonra "Şirkət", "CFI Azərbaycan" "CFI" "Biz" adlandırılacaq) Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə əsasən qeydə alınmış, AR Mərkəzi Bankının İSN/L-7/2016 sayılı Lisenziyası əsasında Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankının nəzarəti altında fəaliyyət göstərir. Şirkət, münasibətlərimizdən irəli gələ biləcək şikayətlərin ədalətli və sürətli şəkildə həll edilməsi üçün bu Şikayətlərin İdarə Edilməsi Siyasəti qəbul etmişdir.

2. ŞİKAYƏTİN VERİLMƏSİ

Şikayətinizi yazılı şəkildə təqdim edə və onu müştərilərimizdən daxil ola biləcək şikayətlərin araşdırılması və həlli üçün səlahiyyətli olan Şirkətin Komplayens bölməsinə ünvanlaya bilərsiniz.

Bu Siyasətdə əks olunmuş Şikayət Formasından istifadə etməyiniz və onu aşağıdakı şəkildə təqdim etməyiniz tövsiyə olunur:

Şikayət Formasını və şikayətlə əlaqəli ola biləcək əlavə sənədlərin surətini elektron şəkildə aşağıdakı e-poçt ünvanına göndərərək təqdim edə bilərsiniz: complaints.az@cfi.trade

3. ŞİKAYƏTİN TƏSDİQİ VƏ HƏLLİ

Şikayətinizin qəbul edildiyini 3 (üç) iş günü ərzində təsdiq edəcəyik və sizə şikayətiniz üçün unikal istinad nömrəsi təqdim edəcəyik. Şikayətinizə 15 gün ərzində baxılacaqdır. Gələcəkdə Şirkətlə və Mərkəzi Bankla bütün əlaqələrdə təqdim edilən unikal istinad nömrəsindən istifadə olunmalıdır. Lakin, bəzi hallarda, şikayətinizin tam həll olunduğundan əmin olmaq üçün əlavə araşdırmalar aparmaq zəruri ola bilər. Belə bir hal baş verdikdə, sizə cavab verməzdən əvvəl şikayətinizin qəbul edildiyi tarixdən etibarən maksimum əlavə 4 həftə tələb oluna bilər. Şikayətinizin gedişatı barədə sizi mütəmadi olaraq məlumatlandıracağıq.

4. SON QƏRAR

Şikayətinizə baxıldıqda, bu barədə sizə mövqeyimiz və tətbiq etməyi planlaşdırdığımız hər hansı tədbirlər (əgər tətbiq olunarsa) ilə birlikdə məlumat verəcəyik.

Əgər son qərarımız tələblərinizi tam olaraq təmin etməzsə və ya nadir hallarda bu Siyasətdə göstərilən müddətlər çərçivəsində şikayətinizi həll edə bilməsək, Mərkəzi Bankla əlaqə saxlaya bilərsiniz.

"CFI Financial İnvestisiya Şirkəti"

Crescent Offices, 22-ci mərtəbə

Neftçilər prospekti 64

AZ1010, Bakı, Azərbaycan



Crescent Offices, 22nd Floor
64 Neftchilar Avenue
AZ1010, Baku, Azerbaijan
Contact Number: +994 125999099

Central Bank of the Republic of Azerbaijan

Address: 167 Heydar Aliyev Avenue, Nizami District, AZ1029, Baku, Azerbaijan
Contact Numbers: (+994 12) 966 (Hotline) - (+994 12) 493 5058
Email: mail@cbar.az

COMPLAINTS FORM

This is the form you need to fill in if you wish to submit your complaint to CFI. Complete, up-to-date as well as accurate information is required to be provided to the Company for the proper investigation and evaluation of your complaint.

Please note that the below Complaint Form is only indicative and not exhaustive. The Company may request further information and/or clarifications and/or evidence as regards your complaint.

DATE:

YOUR CONTACT DETAILS

Title:

First name and surname of Complainant:

Residential Address:

Phone No:

Mobile Number:

Identity Card No:

Date of Birth:

Email:

DESCRIPTION OF THE COMPLAINT

Name of Company:

Nature of Complaint:

Description of Complaint:

(use a separate sheet if necessary)

I hereby certify and confirm that to the best of my knowledge, the information furnished above is true, accurate, correct and complete.

FOR OFFICIAL USE ONLY

Received on:

Received by:

Assigned to:

To reply by:

Əlaqə nömrəsi: +994 125999099

Azərbaycan Respublikasının Mərkəzi Bankı

Ünvan: AZ1029, Azərbaycan Respublikası, Bakı şəhəri, Nizami rayonu, Heydər Əliyev prospekti, 167

Əlaqə nömrələri: (+994 12) 966 (Qaynar xətt) - (+994 12) 493 5058

Email: mail@cbar.az

ŞİKAYƏT FORMASI

Şikayətinizi "CFI Financial İnvestisiya Şirkəti" QSC-yə (bundan sonra "Şirkət") təqdim etmək istəyirsinizsə, doldurmalı olduğunuz formadır.

Şikayətinizin düzgün araşdırılması və qiymətləndirilməsi üçün Şirkətə tam, aktual və dəqiq məlumat təqdim olunmalıdır.

Nəzərinizə çatdırırıq ki, aşağıda təqdim olunan Şikayət Forması yalnız nümunə xarakteri daşıyır və tam siyahı hesab edilmir. Şirkət şikayətinizlə bağlı əlavə məlumat, izahat və/və ya sübutların təqdim edilməsini tələb edə bilər.

TARİX:

ƏLAQƏ MƏLUMATLARINIZ

Başlıq:

Şikayətçinin adı və soyadı:

Yaşayış ünvanı:

Telefon Nömrəsi:

Mobil Nömrə:

Şəxsiyyət vəsiqəsi nömrəsi:

Doğum tarixi:

E-poçt:

ŞİKAYƏTİN TƏSVİRİ

Şirkətin adı:

Şikayətin Xüsusiyyəti:

Şikayətin Təsviri: (lazım gələrsə, ayrı bir vərəqədən istifadə edin)

Burada təsdiq edir və təsdiqləyirəm ki, yuxarıda təqdim olunan məlumatlar mənim məlumatıma görə doğru, dəqiq, düzgün və tamdır.

YALNIZ RƏSMİ İSTİFADƏ ÜÇÜN

Qəbul edildiyi tarix:

Qəbul edən:

İcra üçün təyin edildi:

Cavab verilməli son tarix: