

COMPLAINTS HANDLING POLICY / ПОЛИТИКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

PUBLIC WEBSITE VERSION

Entity	CONCORDE FINANCIAL LIMITED
Effective date / Version	2 July 2026 / 1.0
Website / Licence	https://concorde24.pro / L16195/CFL

IMPORTANT / ВАЖНО: This document is a public disclosure and contractual framework. It must be read together with the client agreement, fee schedule and transaction confirmations. / Документ является публичным раскрытием и договорной основой и применяется совместно с клиентским договором, тарифами и подтверждениями операций.

1. About CONCORDE

1. О компании CONCORDE

CONCORDE FINANCIAL LIMITED is an international brokerage and clearing company, company registration number 16195, operating under International Brokerage and Clearing House Licence No. L16195/CFL. Services are provided only where legally permitted and subject to client eligibility, due diligence and product availability.

CONCORDE FINANCIAL LIMITED является международной брокерской и клиринговой компанией, регистрационный номер 16195, действующей на основании International Brokerage and Clearing House Licence № L16195/CFL. Услуги оказываются только там, где это разрешено законом, с учетом допустимости клиента, проверки и доступности продукта.

2. How to complain

2. Как подать жалобу

Complaints should be submitted to complaints@concorde24.pro with the client name, account or reference number, transaction details, issue description and requested resolution.

Жалобы направляются на complaints@concorde24.pro с указанием имени клиента, номера счета или обращения, деталей операции, описания проблемы и требуемого решения.

3. Process and timelines

3. Процесс и сроки

- Acknowledgement normally within 3 business days.
 - *Подтверждение получения обычно в течение 3 рабочих дней.*
- Investigation by a person not directly involved where practicable.
 - *Расследование, по возможности, лицом, не участвовавшим непосредственно в событии.*
- Final response normally within 30 calendar days, or an interim update if more time is reasonably required.
 - *Итоговый ответ обычно в течение 30 календарных дней либо промежуточное уведомление при обоснованной необходимости дополнительного времени.*
- Records retained and root causes escalated for remediation.
 - *Хранение записей и эскалация первопричин для устранения.*

4. Escalation

4. Эскалация

The final response will explain the decision and any available external escalation route required by applicable law or the relevant partner institution.

Итоговый ответ объясняет решение и доступный внешний порядок обжалования, если он предусмотрен применимым правом или соответствующей партнерской организацией.