

# РЕГЛАМЕНТ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ НЕТОРГОВЫХ (ФИНАНСОВЫХ) ОПЕРАЦИЙ

Февраль, 2013 год

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в рамках реализации комплекса мер по борьбе с незаконной торговлей, финансовыми махинациями и легализацией (отмыванием) денежных средств, полученных преступным путём и направлен на защиту Клиентов Компании от мошеннических действий, а также на выявление и предупреждение нарушений применимого законодательства в сфере противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путём, а также на установление единого порядка проведения неторговых (финансовых) операций как Клиентом, так и Компанией.

1.2. Клиент принимает на себя следующие обязательства:

1.2.1. Соблюдать правовые нормы, в том числе международные, направленные на борьбу с незаконной торговлей, финансовыми махинациями, легализацией (отмыванием) денежных средств, полученных преступным путём.

1.2.2. Исключить прямое или косвенное пособничество незаконной финансовой деятельности и любым другим незаконным операциям с использованием предоставленных ему Компанией прав на совершение неторговых (финансовых) операций через соответствующие сервисы в кабинете Клиента.

1.2.3. Исключить прямое или косвенное пособничество проведению финансовых махинаций, а также совершение иных действий, противоречащих применимому национальному и международному законодательству.

1.2.4. Исключить из своей практической деятельности, связанной с использованием кабинета Клиента, любые действия, осуществление которых могут нанести прямой или косвенный вред борьбе с легализацией (отмыванием) денежных средств, полученных незаконным путём, а также финансированием терроризма.

1.2.5. Клиент гарантирует легальное происхождение, законность владения и права пользования денежными средствами, перечисляемые им на Счёт (Счета) Компании в целях пополнения открытого Клиенту торгового счёта.

1.3. Для оперативной связи с Клиентом в целях решения вопросов по неторговым (финансовым) операциям Компания будет использовать контактную информацию Клиента, указанную при регистрации Клиента или измененную им в порядке, установленном Компанией. Клиент соглашается принимать сообщения информационного характера от Компании в любое время. При этом Клиент соглашается, что подобные сообщения могут доставляться Клиенту любым из доступных Компании способов (телефонная связь, внутренняя почта кабинета Клиента, электронная почта, текстовое сообщение (SMS) и т.д.).

1.4. Компания оставляет за собой право расследовать характер сомнительных неторговых (финансовых) операций, вследствие чего вправе приостанавливать такие операции до выяснения причин их возникновения и окончания расследования.

1.5. В ходе проведения расследования для защиты Клиента от мошеннических операций Компания оставляет за собой право запрашивать у Клиента, в том числе, но не ограничиваясь ими, копии документа, удостоверяющего личность и/или банковских карт, используемых для пополнения торгового счёта Клиента, платёжные и иные документы, подтверждающие легальное происхождение денежных средств, законность владения и права пользования денежными средствами.

1.6. В случае выявления сомнительных неторговых (финансовых) операций Компания вправе:

1.6.1. Отказать Клиенту в проведении данных операций.

1.6.2. Ограничить списание средств со счёта Клиента любым способом на усмотрение Компании.

1.6.3. Произвести возврат ранее зачисленных денежных средств с торгового счёта Клиента на счета, с которых денежные средства были зачислены на торговый счёт Клиента.

1.6.4. Закрыть торговый счёт Клиента в Компании и отказать в дальнейшем обслуживании данного Клиента в Компании.

1.6.5. В бесспорном (безакцептном) порядке удержать с торгового счёта Клиента возмещённые ранее Клиенту суммы комиссий, бонусов (процентов) по неторговым (финансовым) операциям (при их наличии).

1.6.6. В бесспорном (безакцептном) порядке списывать с торгового счёта Клиента все комиссии и другие издержки, связанные с осуществлением сомнительной неторговой (финансовой) операции.

1.6.7. Принудительно в одностороннем порядке закрыть открытые позиции Клиента по торговым операциям и (или) приостановить инвестиционную деятельность Клиента, зафиксировав финансовый результат.

1.6.8. Заблокировать Клиенту доступ к торговому и/или инвестиционному терминалу до выяснения обстоятельств совершения сомнительной неторговой (финансовой) операции.

1.7. Отказ от проведения сомнительных неторговых (финансовых) операций, а также расторжение соглашения с Клиентом в связи с выявлением Компанией сомнительных неторговых (финансовых) операций не являются основаниями для возникновения гражданско-правовой ответственности Компании за неисполнение обязательств по соглашению с Клиентом.

## **2. Критерии выявления и признаки сомнительных неторговых (финансовых) операций**

2.1. Неторговая операция может быть признана Компанией сомнительной в случае:

- выявления злоупотреблений зачислением и (или) списанием денежных средств на и (или) с торгового счёта Клиента, в том числе, но не ограничиваясь этим, без осуществления торговой (или) инвестиционной деятельности по данному торговому счёту с использованием ранее зачисленных на этот торговый счёт денежных средств в порядке, предусмотренном соглашением с Клиентом, также регламентирующими документами Компании;
- выявления запутанного и необычного характера неторговых (финансовых) операций, не имеющих очевидного экономического смысла или очевидной законной цели;
- выявления обстоятельств, дающих основания полагать, что неторговые (финансовые) операции осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных незаконным путём или финансирования терроризма;
- непредоставления Клиентом в определённый Компанией срок сведений, необходимых для идентификации Клиента, предоставления Клиентом недостоверных сведений или невозможности установления связи с Клиентом по указанным им адресам и телефонам;

- предоставления поддельных (фальшивых) или недействительных документов, а также документов ненадлежащего качества (черно-белые, нечитаемые, содержащие неоговоренные исправления и прочее).

Указанный выше перечень не является исчерпывающим и может быть изменён (дополнен) в любое время по усмотрению Компании.

- 2.2. Принципом выявления указанных операций является их субъективная оценка Компанией путём регулярного анализа неторговых (финансовых) операций Клиентов.
- 2.3. Перечень признаков сомнительных неторговых (финансовых) операций и критериев их выявления, перечисленных в пункте 2.1 настоящего Регламента, не является закрытым и обязательным. Компания может признать операцию сомнительной, исходя из анализа экономической сути отдельно рассматриваемой операции, сопутствующих обстоятельств, а также взаимодействия с Клиентом или его представителем.
- 2.4. При выявлении сомнительных неторговых (финансовых) операций Компания самостоятельно принимает решение как о дальнейших действиях в отношении Клиента, его торговой и (или) инвестиционной деятельности, так и в отношении неторговых (финансовых) операций такого Клиента.

### **3. Зачисление денежных средств на торговый счёт Клиента**

3.1. Пополнение торгового счёта Клиента может осуществляться следующими способами:

3.1.1. Посредством перевода денежных средств на Счёт Компании или его уполномоченных платёжных агентов. Информация о платёжных реквизитах Компании размещается на официальных сайтах<sup>1</sup> Компании и в кабинете Клиента.

3.1.2. Путём перевода денежных средств на торговый счёт Клиента с другого торгового счёта данного Клиента, открытого в Компании внутри одной учётной записи, а также инвестиционным счётом того же Клиента.

3.1.3. Посредством возврата на торговый счёт Клиента денежных средств, ранее списанных с его торгового счёта в порядке, предусмотренном Разделом 4 настоящего Регламента, если Компании не удалось установить с Клиентом связи для оперативного решения проблемной ситуации, возникшей в процессе исполнения распоряжения Клиента по списанию денежных средств, и повторного исполнения распоряжения соответствующего распоряжения Клиента

3.2. Перевод денежных средств, предусмотренный п.3.1.1 настоящего Регламента, совершается с соблюдением следующих условий:

3.2.1. Клиент вправе осуществить банковский перевод на Счёт Компании, указанный в кабинете Клиента, только с банковского счёта, открытого на его имя, либо совершить платёж от себя лично без открытия банковского счёта.

3.2.2. Клиент вправе осуществить перевод денежных средств на Счёт Компании с использованием электронных денежных средств со счёта (кошелька), открытого на свое имя. В данном случае, в том числе и в целях раздела 6 настоящего Регламента, Компания вправе запросить у Клиента скриншот перевода или извещение об оплате по платёжной системе, подтверждающий факт перевода на Счёт Компании.

---

<sup>1</sup> <http://www.fibo-forex.org>  
<http://www.fibogroup.com>

3.2.3. Клиент вправе осуществить перевод денежных средств с использованием банковской карты (кредитной или дебетовой), держателем которой является Клиент. В данном случае Компания вправе потребовать предоставления документов, подтверждающих тот факт, что держателем банковской карты является Клиент, а также отсканированное изображение банковской карты, использованной для Перевода денежных средств. В случае если данные документы не были представлены или у Компании есть основания полагать, что данные документы являются недостоверными (недействительными), Компания оставляет за собой право произвести возврат поступивших денежных средств на счёт, с которого было осуществлено соответствующий перевод.

3.2.4. В случае представления в соответствии с требованиями настоящего пункта отсканированного изображения (скана) банковской карты, для его безопасной передачи необходимо придерживаться следующих требований:

- На лицевой стороне следует закрыть номер банковской карты, оставив только первые шесть цифр и последние четыре цифры;
- На оборотной стороне следует закрыть защитный CVV2/CVC2 код;
- На оборотной стороне должна присутствовать подпись владельца карты.

3.3. Клиент понимает и соглашается с тем, что все комиссионные и прочие издержки, связанные с осуществлением выбранного способа пополнения торгового счёта Клиента, оплачиваются за его счёт.

Информация об указанных издержках размещается Компанией на своих официальных сайтах и в кабинете Клиента. Без ущерба положениям настоящего пункта, Компания оставляет за собой право произвести полное или частичное возмещение (покрытие) комиссионных и прочих издержек, связанных с осуществлением пополнения торгового счёта Клиента.

3.4. Валюта, в которой Компания осуществляет перевод денежных средств для пополнения торгового счёта Клиента, а также курс конвертации указываются в кабинете Клиента.

3.5. Осуществляемый Клиентом перевод денежных средств на Счёт Компании должен соответствовать требованиям и учитывать ограничения, установленные действующими законами и иными правовыми актами государств, с территории которых осуществляется соответствующий перевод денежных средств.

3.6. Клиент обязан проверять реквизиты соответствующего Счёта Компании в кабинете Клиента перед каждым переводом денежных средств. Клиент несёт единоличную ответственность за правильность осуществляемых им перечислений денежных средств. При изменении реквизитов Счёта Компании с момента опубликования новых реквизитов в кабинете Клиента, Клиент несёт единоличную ответственность за Перевод денежных средств, произведенные по устаревшим (недействительным) реквизитам.

3.7. Компания вправе отказать в пополнении торгового счёта Клиента за счёт денежных средств, перечисленных на Счёт Компании, если указанное Клиентом при перечислении (переводе) денежных средств назначение платежа отличается от указанного на странице Клиента в кабинете Клиента. В таком случае Компания направляет Клиенту уточняющее письмо (сообщение).

3.8. Пополнение торгового счёта Клиента способами, указанными в п.3.1 настоящего Регламента, происходит в следующие сроки:

- 3.8.1. В случае пополнения торгового счёта посредством перевода денежных средств на Счёт Компании – не позднее следующего рабочего дня<sup>2</sup> от даты поступления денежных средств на Счёт Компании при наличии в платёжном документе всех данных, необходимых для идентификации платежа и лица его осуществившего. В случае использования Клиентом для пополнения своего торгового счёта средств (способов) моментального пополнения счёта (если таковые имеются в распоряжении Клиента и принимаются Компанией), а также международных платёжных систем VISA, MasterCard, WebMoney и др. после окончания рабочего дня пятницы денежные средства зачисляются в течение следующего рабочего дня.
- 3.8.2. В случае пополнения торгового счёта Клиента путём перевода денежных средств с другого торгового счёта Клиента (п.3.1.2. Регламента) – в автоматическом режиме мгновенно, при невозможности автоматического перевода - не позднее конца следующего рабочего дня с момента получения распоряжения на осуществление внутреннего перевода, которым оформляется соответствующий перевод денежных средств.
- 3.9. Клиент понимает и соглашается с тем, что Компания не несёт ответственности за сроки прохождения перечислений денежных средств и за обстоятельства, повлекшие за собой возникновение технических сбоев при таком перечислении денежных средств, если они возникли по независящим от Компании обстоятельствам.
- 3.10. Если денежные средства, перечисленные посредством банковского перевода, не поступили на Счёт Компании в течение 5 (пяти) банковских дней от даты их отправки, Клиент вправе обратиться в Компанию с просьбой о проведении банковского расследования по такому перечислению денежных средств. Клиент понимает, что банковское расследование может повлечь за собой комиссионные издержки, которые будут оплачены за счёт Клиента. Способ оплаты издержек рассматривается в индивидуальном порядке и может проводиться как посредством Перевода необходимой суммы на Счёт Компании, так и посредством списания суммы с торгового счёта Клиента.
- 3.11. Для проведения банковского расследования по перечислению денежных средств на Счёт Компании необходимо оформить запрос через форму обратной связи и представить документы, подтверждающий факт перевода денежных средств: платёжные поручения, копию документа, подтверждающий международный перевод денежных средств (swift) и т.п.
- 3.12. Если денежные средства, переведённые с банковской карты Клиента, не поступили на счёт Компании в течение 10 (десяти) рабочих дней, Клиент вправе обратиться в Компанию с просьбой провести расследование по переводу.
- 3.13. Если денежные средства, переведённые с электронного счёта (кошелька) Клиента в платёжной системе не поступили на Счёт Компании в течение 2 (двух) рабочих дней, Клиент может обратиться в Компанию с просьбой о проведении расследования по переводу. В таком случае Клиент обязан предоставить Компании копию выписки, подтверждающую факт перевода денежных средств на Счёт Компании.
- 3.14. Без ущерба положениям настоящего раздела, Клиент понимает и соглашается с тем, что любая относящаяся к пополнению торгового счёта Клиента информация, в том числе относительно способов, порядка и условий пополнения торгового счёта Клиента, размещенная на официальных сайтах Компании и в кабинете Клиента, является включенной в настоящий Регламент по умолчанию и, следовательно, обязательной для Клиента.

---

<sup>2</sup> Для целей настоящего Регламента рабочим днем является любой день с 6 часов утра до 18 часов вечера (UTC) за исключением субботы и воскресенья, а также банковских выходных дней.

#### **4. Отзыв денежных средств с торгового счёта Клиента**

4.1. Клиент вправе в любой момент отозвать все денежные средства или часть денежных средств, находящихся на его торговом счёте, путём направления Компании распоряжения на отзыв денежных средств с торгового счёта Клиента или распоряжения на внутренний перевод денежных средств Клиента на другой торговый счёт Клиента в рамках одной учётной записи («Распоряжение»). Распоряжение должно содержать указание Клиента на отзыв денежных средств с торгового счёта Клиента или указание о переводе денежных средств на другой торговый счёт Клиента, открытый в Компании, с соблюдением следующих условий:

4.1.1. Распоряжение Клиента исполняется в размере не более свободного остатка денежных средств на торговом счёте Клиента и не менее размера комиссии за отзыв денежных средств, удерживаемой Компанией из суммы, указанной в соответствующем Распоряжении, в соответствии с тарифами, опубликованными на официальных сайтах Компании и в кабинете Клиента. Расчёт свободного остатка производится автоматически в режиме реального времени. Компания вправе установить минимальную сумму отзыва для каждой платёжной системы, опубликовав ее на официальных сайтах Компании и в кабинете Клиента. Распоряжения на сумму, меньшую минимально установленной, Компанией к исполнению могут не приниматься. Компания вправе отклонить такое Распоряжение по своему усмотрению.

4.1.2. Клиент оформляет Распоряжение в валюте своего торгового счёта. Если валюта торгового счёта Клиента отличается от валюты, указанной в Распоряжении, то сумма, подлежащая списанию с торгового счёта Клиента, будет конвертирована Компанией в валюту, указанную в Распоряжении по внутреннему курсу Компании, опубликованному на официальных сайтах Компании и в кабинете Клиента.

4.1.3. Распоряжение Клиента должно соответствовать требованиям и учитывать ограничения, установленные действующими законами и иными правовыми актами, которые в равной мере применимы как к Клиенту, так и Компании.

4.1.4. Распоряжение Клиента должно соответствовать требованиям и учитывать ограничения, установленные действующими регламентирующими документами Компании, соглашением, заключённым между Компанией и Клиентом, а также требованиям, опубликованным на официальных сайтах Компании и в кабинете Клиента.

4.1.5. Распоряжение Клиента считается принятым Компанией, если оно оформлено надлежащим образом в кабинете Клиента. Распоряжение, оформленное любым иным способом, Компанией к исполнению не принимается.

4.2. Клиент вправе осуществить отзыв денежных средств в соответствии с выбранным им способом, перечень которых указывается в кабинете Клиента. В случае если Клиенту доступны не все указанные способы, Компания информирует об этом Клиента непосредственно при выборе данного способа или в любой другой момент до обработки Компанией Распоряжения.

4.3. Валюта, в которой осуществляется перевод, курс конвертации, размер комиссии и других издержек, а также минимальные и максимальные суммы отзыва денежных средств определяются в зависимости от применяемого способа отзыва денежных средств и указываются в кабинете Клиента. Компания вправе в одностороннем порядке изменять соответствующие параметры отзыва денежных средств.

4.4. Клиент понимает и соглашается с тем, что все комиссионные и прочие издержки, связанные с осуществлением и прохождением выбранного способа отзыва, оплачиваются за его счёт.

- 4.5. Исполнение Распоряжения Клиента путём перевода денежных средств на внешний счёт Клиента исполняется Компанией через систему платёжных агентов, таких как банки, операторы платёжных систем и т.д.
- 4.6. Распоряжение на отзыв денежных средств на банковский счёт обрабатывается в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня его постановки в обработку, не считая дня постановки в обработку. Все остальные Распоряжения обрабатываются по мере их поступления в Компанию, но не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня их оформления Клиентом, не считая дня подачи Распоряжения.
- 4.7. Клиент может оформить Распоряжение на отзыв денежных средств на банковский счёт или на счет (кошелек), открытый в любой из платёжных систем, указанных на официальных сайтах Компании и в кабинете Клиента при условии соблюдения следующих требований:
- 4.7.1. Данные счета (кошельки) зарегистрированы на имя Клиента, оформившего распоряжение на отзыв денежных средств. Соответствующее Распоряжение, оформленное на банковский счёт или электронный счёт (кошелек) в платёжной системе, зарегистрированный на имя третьего лица, Компанией к исполнению не принимаются.
- 4.7.2. При использовании платёжной системы отзыв денежных средств с торгового счёта Клиента может производиться только на счета (кошельки), с которых осуществлялось пополнение торгового счёта Клиента или на любые счета (кошельки) этой же платёжной системы, зарегистрированные на имя Клиента.
- 4.7.3. Компания оставляет за собой право потребовать от Клиента любые документы и (или) сведения, получение которых Компания считает необходимым в целях надлежащего исполнения Распоряжения.
- 4.7.4. Помимо условий, указанных в п.п. 4.7.1. и 4.7.3 настоящего Регламента, Распоряжение на отзыв денежных средств на электронный счёт (кошелек) в международной платёжной системе WebMoney не принимается к исполнению в случае, если закрыты для просмотра фамилия, имя и (или) отчество владельца электронного счёта WebMoney.
- 4.8. Списание денежных средств с торгового счёта Клиента осуществляется не позднее 2 (двух) рабочих дней после получения должным образом оформленных инструкций, не считая дня подачи Распоряжения.
- 4.9. Предполагается, что Клиент будет отзывать денежные средства со своего торгового счёта в той же валюте и тем же способом, посредством которого торговый счёт этого Клиента был пополнен. Если Клиент намеревается отзывать денежные средства с торгового счёта не тем способом, которым торговый счёт этого Клиента был пополнен, или в иной валюте, Компания оставляет за собой право на отказ в осуществлении подобной операции без объяснения причин.
- 4.10. Без ущерба любым положениям настоящего Регламента, в исключительных случаях, когда Компания имеет все основания полагать, что неторговые (финансовые) операций Клиента носят сомнительный характер, Компания оставляет за собой исключительное право на осуществление вывода денежных средств Клиента только на банковский счёт Клиента с условием обязательной идентификации Клиента. При этом осуществление вывода денежных средств Клиента указанным способом будет считаться надлежащим исполнением Компанией Распоряжений независимо от способов отзыва денежных средств, в них указанных.
- 4.11. Если денежные средства, отправленные банковским переводом, не поступили на внешний счёт Клиента в течение 5 (пяти) рабочих дней от даты исполнения Распоряжения, Клиент вправе обратиться в Компанию с просьбой о проведении расследования по переводу. Компания может предоставить Клиенту копию платёжного поручения, подтверждающего факт списания денежных средств со Счёта Компании.



- 4.12. Если денежные средства, отправленные на электронный счёт (кошелек) в платёжной системе не поступили на электронный счёт (кошелёк) Клиента в течение 2 (двух) рабочих дней, Клиент может обратиться в Компанию с просьбой о проведении расследования по переводу. Компания вправе предоставить Клиенту копию выписки, подтверждающую факт отправки отзываемых денежных средств на электронный счёт (кошелёк) Клиента..
- 4.13. Клиент понимает и соглашается с тем, что расследование и заказ документов могут повлечь за собой комиссионные издержки, которые будут оплачены за счёт Клиента. Способ оплаты издержек решается в индивидуальном порядке и может проводиться как посредством Перевода Клиентом необходимой суммы на Счёт Компании, так и посредством списания суммы с торгового счёта Клиента
- 4.14. Если при списании денежных средств Компания допустила ошибку, повлекшую за собой незачисление денежных средств на внешний счёт Клиента, комиссионные издержки по разрешению сложившейся ситуации будут оплачены за счёт Компании.
- 4.15. Если при оформлении Распоряжения в реквизитах Клиентом была допущена ошибка, повлекшая за собой незачисление денежных средств на внешний счёт Клиента, комиссионные издержки по разрешению сложившейся ситуации будут оплачиваться за счёт Клиента.
- 4.16. Клиент имеет право отменить ранее оформленное Распоряжение путём отмены этого Распоряжения. Клиент имеет право отменять ранее оформленное Распоряжение до момента перевода денежных средств на внешний счёт Клиента. В случае, когда отмена ранее оформленного Распоряжения было подано Клиентом в момент исполнения этого Распоряжения Компанией или организацией, обслуживающей Счёт Компании, Клиент обязан принять всё исполненное Компанией и (или) организацией, обслуживающей Счёт Компании, в ходе исполнения Распоряжения, а также оплатить Компании оказанные услуги и понесённые издержки.
- 4.17. Без ущерба положениям настоящего раздела, Клиент понимает и соглашается с тем, что любая относящаяся к отзыву денежных средств с торгового счёта Клиента информация, в том числе относительно способов, порядка и условий отзыва денежных средств с торгового счёта Клиента, размещённая на официальных сайтах Компании и в кабинете Клиента, является включённой в настоящий Регламент по умолчанию и, следовательно, обязательной для Клиента.

## **5. Ответственность**

- 5.1. Компания несёт ответственность за ущерб, причинённый Клиенту в результате неисполнения Компанией своих обязательств по заключённому с Клиентом соглашению.
- 5.2. Клиент несёт ответственность перед Компанией за убытки, причинённые Компании по вине Клиента, в том числе за убытки, причинённые в результате непредоставления (несвоевременного предоставления) Клиентом любых документов или сведений, предоставление которых Компании предусмотрено настоящим Регламентом и (или) другими регламентирующими документами Компании, а также за убытки, причинённые Компании в результате любого искажения информации, содержащейся в предоставленных Клиентом документах.
- 5.3. Компания не несёт ответственности за любые понесённые Клиентом убытки, если такие убытки стали следствием хакерских атак, аварий (сбоев в работе) компьютерных сетей, серверного или телекоммуникационного оборудования, силовых электрических сетей или систем электросвязи, непосредственно используемых для осуществления неторговых операций, а также для обеспечения иных процедур работы Компании, произошедших по независящим от Компании обстоятельствам.

- 5.4. Компания полностью доверяет информации, предоставляемой Клиентом при регистрации и сообщаемой Клиентом в кабинете Клиента, а также в иных предусмотренных настоящим Регламентом случаях, и не несёт ответственности за достоверность этой информации. Клиент несёт ответственность за достоверность и действительность сообщенных Компании сведений, а также за все возможные последствия, вызванные их недостоверностью и (или) недействительностью.
- 5.5. Клиент обязан незамедлительно информировать Компанию об обнаруженных ошибках в записях в кабинете Клиента путём заполнения формы обратной связи, расположенной в кабинете Клиента.

## **6. Порядок проведения расследований по неторговым (финансовым) операциям и урегулирования спорных ситуаций**

- 6.1. Все споры и разногласия между Компанией и Клиентом по поводу действий, предусмотренных настоящим Регламентом, решаются путём переговоров, а при недостижении согласия – в судебном порядке с соблюдением претензионного порядка разрешения споров.

Для целей настоящего пункта судом, компетентным рассматривать и разрешать споры и разногласия между Компанией и Клиентом, вытекающих из отношений, урегулированных настоящим Регламентом, будет являться любой компетентный суд Британских Виргинских Островов. Применимым правом будет право Британских Виргинских Островов.

- 6.2. Для оформления запроса на проведение расследования по переводу или для оформления претензии по неторговым (финансовым) операциям Клиент должен корректно заполнить стандартную форму обратной связи в кабинете Клиента. Все запросы, направленные иным образом (на форуме, по электронной почте, по телефону и т.д.), к рассмотрению и дальнейшему расследованию не принимаются.
- 6.3. Запросам и (или) претензиям, оформленным в соответствии с п.6.2. настоящего Регламента, автоматически присваивается уникальный номер заявки, при этом Клиенту высылается соответствующее подтверждение с электронного адреса Компании
- 6.4. Моментом возникновения спорной ситуации по неторговым (финансовым) операциям для целей оформления претензии следует считать время записи в истории платежей в кабинете Клиента.
- 6.5. Компания имеет право оставить запрос и (или) претензию без рассмотрения, в случае если он содержит:
- эмоциональную оценку спорной ситуации;
  - оскорбительные высказывания в адрес Компании или отдельных сотрудников Компании;
  - ненормативную лексику.
- 6.5. Для проведения расследования по переводу или рассмотрения претензии по неторговым (финансовым) операциям Компания вправе запросить у Клиента дополнительные платёжные документы, документы, удостоверяющие личность, а также любые иные документы, получение которых Компания сочтёт необходимым в целях проведения расследования или рассмотрения претензии.
- 6.6. Претензия в отношении неторговых операций должна быть подана Клиентом не позднее 5-го (пятого) рабочего дня со дня совершения действия, по поводу которого составлена претензия. Клиент соглашается с тем, что просрочка срока подачи претензии является безусловным основанием для отказа в рассмотрении претензии.

- 6.7. Претензия в отношении неторговых (финансовых) операций отправляется по форме обратной связи. Претензия рассматривается в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня её получения. Если к претензии не приложены документы, необходимые для её рассмотрения, они запрашиваются у Клиента с указанием срока их предоставления. При неполучении затребованных документов к указанному сроку претензия рассматривается на основании имеющихся в распоряжении Компании документов. Ответ на претензию направляется по электронной почте (на адрес электронной почты соответствующего Клиента, указанный им при регистрации в качестве Клиента).
- 6.8. Компания оставляет за собой право в случае возникновения спорных ситуаций (в зависимости от существа спора) заблокировать полностью или частично операций по торговому счёту (торговым счетам) Клиента до разрешения возникших спорных ситуаций либо до достижения Сторонами промежуточного (предварительного) соглашения.
- 6.9. Все запросы и претензии принимаются к рассмотрению и разрешаются отделом финансового консультирования Компании, который вправе привлекать любых сотрудников Компании в целях надлежащего рассмотрения и разрешения запросов и претензий, поступающих от Клиентов.

## **7. Изменение и дополнение Регламента**

- 7.1. Внесение изменений и дополнений в настоящий Регламент, а также в другие регламентирующие документы производится Компанией в одностороннем порядке.
- 7.2. Изменения и дополнения, вносимые Компанией в связи с изменением законодательных и иных правовых актов, регулирующих сферу оказываемых Компанией услуг, а также регламентирующих документов Компании, вступают в силу одновременно со вступлением в силу изменений в указанных актах и документах.
- 7.3. Все изменения и дополнения, вносимые Компанией в настоящий Регламент, а также в другие регламентирующие документы Компании по собственной инициативе, вступают в силу с даты, указанной Компанией.
- 7.4. С целью обеспечения гарантированного ознакомления с вносимыми изменениями и дополнениями до вступления их в силу, Клиент обязан регулярно (не реже одного раза в неделю) самостоятельно или через уполномоченных лиц обращаться на официальные сайты Компании за сведениями об изменениях и дополнениях, произведённых в настоящем Регламенте, а также в других регламентирующих документах Компании.
- 7.5. Любые изменения и (или) дополнения в настоящий Регламент, а также в другие регламентирующие документы Компании с момента вступления соответствующих изменений в силу с соблюдением правил настоящего раздела равно распространяются на всех Клиентов Компании, в том числе на Клиентов, заключивших соглашение до принятия соответствующих изменений.

## **8. Конфликт интересов**

- 8.1. Компания предпримет все разумные меры для выявления конфликта интересов, который может возникнуть между Компанией, ее сотрудниками, заинтересованными третьими лицами и Клиентом.
- 8.2. Компания предпримет все разумные меры для предотвращения злоупотребления сложившейся ситуацией любым из ее участников в случае выявления Компанией конфликта интересов.