

Регламент осуществления неторговых операций

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент осуществления неторговых операций (далее — «Регламент») разработан в рамках мер международного сотрудничества, направленных на борьбу с финансовыми злоупотреблениями, выявление и предупреждение нарушений законодательства, и закрепляет порядок проведения неторговых операций на счете Клиента в компании ACS Actualy Conulting (далее — «Компания»).

1.2. Неторговая операция — любая операция Клиента по внесению средств на счет Клиента, снятию средств со счета Клиента или внутреннему переводу средств между счетами Личного кабинета Клиента.

Термины и определения, применимые к настоящему Регламенту, указаны в п. 1.8 Клиентского соглашения, расположенного на Веб-сайте Компании. В случае возникновения несоответствия отдельных положений настоящего Регламента отдельным положениям Клиентского соглашения и Условий ведения бизнеса в целом, касающихся неторговых операций, преобладающее значение имеют положения настоящего Регламента. Данное обстоятельство не влечет недействительности остальных положений перечисленных документов.

1.3. Распоряжения (заявки) на неторговые операции могут быть поданы Клиентом Компании только посредством Личного кабинета. Все остальные средства коммуникации, указанные в п. 3 настоящего Регламента, предназначены для взаимодействия между Компанией и Клиентом, а также для уведомлений Клиента Компанией.

1.4. При регистрации учетной записи (Личного кабинета) на Веб-сайте Компании Клиент обязуется предоставить корректную и достоверную информацию для идентификации личности в соответствии с требованиями формы регистрации Клиента на Веб-сайте Компании и настоящего Регламента. Клиент обязан своевременно проинформировать Компанию об изменении своих идентификационных данных.

1.5. Для верификации идентификационных данных Клиента — физического лица Компания имеет право в любое время запросить у Клиента следующие документы:

а) Документ, удостоверяющий личность. Скан либо фотокопия страниц паспорта и/или другого национального документа, удостоверяющего личность, в хорошо читаемом формате, с указанием фамилии и имени (имен), даты и места рождения, номера паспорта, даты выдачи и срока действия паспорта, кем выдан паспорт, и подпись Клиента.

б) Документ, подтверждающий место проживания Клиента. Скан либо фотокопия следующих документов в высоком разрешении: счет за коммунальные услуги (не старше трех месяцев); справка из банка, подтверждающая наличие открытого счета на имя Клиента и с указанием движения денежных средств за последние шесть месяцев.

1.6. Для верификации идентификационных данных Клиента — юридического лица Компания имеет право в любое время запросить указанные документы:

а) регистрационные, учредительные документы и документы, подтверждающие правоспособный статус Компании и полномочия подписанта по счету Клиента.

1.7. Компания оставляет за собой право приостановить проведение неторговых операций по счету Клиента, если выявлено, что идентификационные данные Клиента являются некорректными или недостоверными, а также если Клиент не предоставил запрашиваемые документы.

1.8. Компания осуществляет сбор сведений, позволяющих определить принадлежность вновь обратившегося лица или существующего Клиента к лицам, на которых распространяются требования FATCA. В связи с этим Компания может попросить Клиента заполнить один из вопросников по самосертификации по форме Компании, форму W-8, а также запросить дополнительные документы и информацию. Компания не может предоставлять услуги лицам, на которых распространяются требования FATCA о налогообложении их иностранных счетов.

1.9. Клиент гарантирует легальное происхождение, законное владение и право на использование перечисляемых им на счета Клиента средств.

1.10. Компания имеет право внести поправки в положения данного Регламента в одностороннем порядке в любое время, за 3 (три) рабочих дня уведомив Клиента о планируемых изменениях одним или несколькими способами, описанными в п. 3.1 настоящего Регламента. Такие поправки вступают в силу с даты, указанной в соответствующем уведомлении.

1.11. Настоящий Регламент носит открытый характер и является неотъемлемой частью любого договора, заключенного между Компанией и Клиентом. Содержание настоящего Регламента раскрывается без ограничений по запросу любых заинтересованных лиц.

2. Сомнительные неторговые операции

2.1. Неторговая операция может быть признана Компанией сомнительной в случаях, которые включают в себя, не ограничиваясь, следующие:

а) злоупотребление переводами средств без использования непосредственных услуг Компании (без совершения торговых операций по торговому счету, без использования инвестиционных сервисов);

б) необычный характер операций, не имеющий очевидного экономического смысла или очевидной законной цели;

в) обстоятельства, дающие основания полагать, что операции осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;

г) непредоставление Клиентом сведений для собственной идентификации и документов для верификации, равно как предоставление недостоверных сведений;

д) отсутствие возможности осуществления связи с клиентом по указанным им регистрационным e-mail и телефону;

е) непредоставление Клиентом сведений для идентификации выгодоприобретателя, то есть лица, к выгоде которого действует Клиент (в частности, на основании агентского договора, договоров поручения, комиссии и доверительного управления, при проведении неторговых операций);

ё) предоставления поддельных или недействительных документов.

2.2. Неторговая операция может быть признана Компанией сомнительной на основе анализа характера операции, ее составляющих, сопутствующих обстоятельств и взаимодействия с Клиентом или его представителем.

2.3. Компания оставляет за собой право расследовать характер сомнительных неторговых операций, изложенных в п. 2.1 настоящего Регламента, вследствие чего приостановить такие операции до выяснения причин их возникновения и окончания расследования.

2.4. В ходе проведения расследования, согласно п. 2.3 настоящего Регламента, Компания вправе запросить у Клиента документы, удостоверяющие личность Клиента, платежные, а также другие документы, подтверждающие законное владение и легальное происхождение денежных средств, поступивших в пополнение счета Клиента.

2.5. При выявлении сомнительных неторговых операций Компания вправе:

а) отказать Клиенту в их проведении путем отклонения соответствующей заявки;

б) ограничить ввод и/или вывод средств на счете Клиента любым способом на усмотрение Компании;

с) произвести возврат средств, ранее зачисленных на счета Клиента, на тот же источник платежа, с которого пополнялся счет Клиента;

д) произвести списание со счета Клиента возмещенных ему комиссий и бонусов, зачисленных за операции Клиента;

е) расторгнуть отношения с Клиентом.

2.6. Отказ от проведения сомнительных неторговых операций, а также расторжение отношений с Клиентом при выявлении сомнительных неторговых операций не являются основанием для возникновения гражданско-правовой ответственности Компании за нарушение условий по заключенным с Клиентом договорам.

3. Коммуникации

3.1. Компания может использовать для связи с Клиентом:

а) внутреннюю почту торговой платформы;

б) электронную почту;

в) телефон;

г) почтовые отправления;

д) объявление на Веб-сайте Компании;

е) уведомление в Личном кабинете.

3.2. Для оперативной связи с Клиентом по решению вопросов по неторговым операциям Компания будет использовать контактную информацию Клиента, указанную при регистрации Клиента или измененную в соответствии с п. 3.4 настоящего Регламента. Клиент соглашается принимать сообщения от Компании в любое время.

3.3. Любая корреспонденция (документы, уведомления, подтверждения, объявления, отчеты и др.) считается полученной Клиентом:

а) спустя 1 (один) час с момента ее отправки на электронный адрес (e-mail);

б) сразу после ее отправки по внутренней почте торговой платформы;

в) сразу после завершения телефонного разговора;

г) через 7 (семь) календарных дней с момента почтового отправления;

д) сразу после размещения объявления на Веб-сайте Компании;

е) сразу после размещения уведомления в Личном кабинете.

3.4. Клиент обязуется своевременно информировать Компанию об изменениях в контактной информации путем внесения соответствующих изменений в Личном кабинете или любым другим способом, предложенным Компанией.

3.5. Клиент понимает и соглашается с тем, что, в случае некорректного поведения Клиента в общении с сотрудником Компании, Компания оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть отношения с Клиентом.

3.6. Каждая неторговая операция Клиента подтверждается записью в Личном кабинете в разделе «История платежей». Если Клиент обнаружил ошибку в записи в отношении неторговой операции, то он обязан сформулировать претензию согласно разделу 7 настоящего Регламента.

3.7. Если Клиент обнаружил ошибку в записи свою пользу, он обязан оповестить об ошибке сотрудника Компании в максимально короткие сроки, используя контактную информацию на Веб-сайте Компании.

4. Платежная политика

4.1. Пополнение счета Клиента и вывод средств со счета Клиента производятся с использованием только тех способов перевода, которые доступны в Личном кабинете. Размер комиссий и прочие издержки по каждому способу перевода средств публикуются в Личном кабинете и на Веб-сайте Компании и могут периодически изменяться Компанией.

4.2. Клиент понимает и соглашается с тем, что все комиссионные и прочие издержки (к ним относятся комиссионные и прочие издержки (согласно тарифам) электронных платежных систем или процессинговых центров, посредством которых происходит осуществление и

прохождение выбранного Клиентом способа перевода.), связанные с осуществлением и прохождением выбранного им способа перевода, оплачиваются за счет Клиента.

Компания обязуется не взимать никаких дополнительных комиссий с суммы перевода Клиента, за исключением комиссий и прочих издержек, предусмотренных данным Регламентом.

4.3. Зачисление средств на счет Клиента производится на основании заявки на пополнение счета. Вывод средств со счета Клиента производится на основании заявки на вывод средств. Внутренний перевод средств на другой счет Клиента производится на основании заявки на внутренний перевод средств. Все неторговые заявки исполняются Компанией в течение 1 (одного) операционного дня, но не позднее конца операционного дня, следующего за днем получения заявки (или следующего за днем поступления денежных средств на счет Компании, если это заявка на пополнение счета).

4.4. Заявки на неторговые операции, такие как заявка на пополнение счета, заявка на вывод средств и заявка на внутренний перевод средств, создаются Клиентом в Личном кабинете и считаются принятыми Компанией, если они отображаются в Личном кабинете Клиента в разделе «История платежей», а также в системе учета клиентских заявок Компании.

4.5. Компания зачисляет на счет Клиента сумму, поступившую на счет Компании.

4.6. Зачисление средств на счет Клиента производится в валюте счета Клиента, вне зависимости от валюты, в которой был сделан перевод. Если валюта счета Клиента отличается от валюты перевода, то сумма перевода конвертируется по курсу в Личном кабинете, который действует на момент поступления платежа на счет Компании.

4.7. Списание средств со счета Клиента производится в валюте счета Клиента. Если валюта счета Клиента отличается от валюты перевода, то сумма конвертируется в соответствующую валюту по курсу Личного кабинета на момент списания средств со счета Клиента.

4.8. Курсы конвертации валют публикуются в Личном кабинете и периодически обновляются Компанией.

4.9. Валюта, в которой Компания принимает переводы к зачислению, а также валюта, в которой Компания осуществляет переводы на внешний счет Клиента, в зависимости от способа перевода средств указывается в Личном кабинете Клиента.

4.10. Компания оставляет за собой право вводить ограничения по минимальным и максимальным суммам перевода средств, дифференцированные в зависимости от направления перевода, способа и валюты перевода.

4.11. Компания оставляет за собой право вводить ограничения по максимальному количеству заявок на вывод средств и заявок на внутренний перевод средств, созданных в Личном кабинете Клиента в течение суток. Данные ограничения публикуются в Личном кабинете и могут периодически заменяться Компанией.

4.12. Если на счет Компании поступает возврат средств, ранее перечисленных Клиенту на основании заявки на вывод средств, то на счет Клиента зачисляется сумма возврата, которая

поступила на счет Компании, при этом сопутствующие комиссионные и прочие издержки оплачиваются за счет Клиента путем их удержания с суммы зачисляемого возврата.

4.13. Если средства, отправленные в пополнение счета Клиента банковским переводом, не поступили на счет Клиента в течение 5-ти (пяти) рабочих дней с даты осуществления оплаты, Клиент вправе обратиться в Компанию с просьбой провести расследование по переводу согласно п. 7.4. Клиент понимает, что расследование может повлечь за собой комиссионные издержки (согласно тарифам платежной системы или процессингового центра), которые будут оплачены за счет Клиента. Способ оплаты издержек решается в индивидуальном порядке и может проводиться как посредством перечисления необходимой суммы на счета Компании, так и посредством списания суммы со счета Клиента.

4.14. Если средства, отправленные в пополнение счета Клиента переводом через электронную платежную систему или переводом с банковской карты, не поступили на счет Клиента в течение 2-х (двух) рабочих дней с даты осуществления оплаты, Клиент вправе обратиться в Компанию с просьбой провести расследование по переводу согласно п. 7.5.

4.15. Если средства, отправленные на внешний счет Клиента на основании заявки на вывод банковским переводом, не были зачислены Клиенту в течение 5-ти (пяти) рабочих дней с момента перехода заявки на вывод средств в статус «Исполнено», Клиент может обратиться в Компанию с просьбой провести расследование по переводу. Компания может предоставить Клиенту документ, подтверждающий факт отправки денежных средств:

а) при валютном банковском переводе — копию документа СВИФТ (SWIFT), подтверждающего факт перевода в иностранной валюте.

4.16. Если средства, отправленные на внешний счет Клиента на основании заявки на вывод средств через электронную платежную систему, не были зачислены Клиенту в течение 2-х (двух) рабочих дней с момента перехода заявки на вывод средств в статус «Исполнено», Клиент может обратиться в Компанию с просьбой провести расследование по переводу. Компания может предоставить Клиенту скриншот, подтверждающий факт отправки денежных средств на внешний счет Клиента.

4.17. Клиент понимает и соглашается с тем, что расследование и заказ документов, согласно пунктам 4.14, 4.15 и 4.16 настоящего Регламента, могут повлечь за собой комиссионные издержки (согласно тарифам банка-отправителя или Электронной платежной системы), которые будут оплачены за счет Клиента. Способ оплаты издержек решается в индивидуальном порядке и может проводиться как посредством перечисления необходимой суммы на счета Компании, так и посредством списания суммы со счета Клиента.

4.18. Клиент может активировать услугу «Ограничение вывода денежных средств только на банковский счет Клиента». Для активации данного ограничения Клиент должен направить письмо на соответствующий электронный адрес:

а) на банковский счет, зарегистрированный на имя Клиента;

б) внутренним переводом на другой счет Клиента, открытый в рамках Личного кабинета Клиента, при условии, что на счет, на который переводятся средства, будут наложены аналогичные ограничения на вывод средств только на банковский счет Клиента.

4.19. Для снятия «Ограничения вывода денежных средств только на банковский счет Клиента» Клиенту необходимо воспользоваться следующей процедурой: обратиться к Компании с удостоверением личности и заполнить в произвольной форме заявление на снятие такого ограничения.

4.20. Если при отправке средств сотрудник Компании допустил ошибку, повлекшую за собой не зачисление денежных средств на внешний счет Клиента, комиссионные издержки по разрешению сложившейся ситуации будут оплачены за счет Компании.

4.21. Если при оформлении заявки на вывод средств Клиентом в реквизитах была допущена ошибка, повлекшая за собой не зачисление денежных средств на внешний счет Клиента, комиссионные издержки по разрешению сложившейся ситуации будут оплачиваться за счет Клиента.

4.22. Клиент признает, что в случае возникновения задолженности на его счете, Компания имеет право погасить эту задолженность в одностороннем порядке путем списания средств, доступных на иных счетах Клиента в рамках Личного кабинета, а также на счетах иного Личного кабинета, если Компания считает, что существует связь этого Личного кабинета с Клиентом.

4.23. Выполняемые Клиентом переводы в пополнение счета Клиента и вывод средств со счета Клиента должны соответствовать требованиям и учитывать ограничения, установленные настоящим Регламентом, а также действующими законами и иными правовыми актами стран, под юрисдикцию которых данные переводы попадают.

4.24. Компания имеет право ограничить возможность проведения неторговых операций в Личном кабинете Клиента (равно как и приостановить исполнение уже созданных заявок Клиента) на неопределенный срок до выяснения ситуации в следующих случаях:

а) при нарушении Клиентом п. 11.1 Клиентского соглашения;

б) при устранении последствий нерыночных котировок по торговым инструментам;

с) при технических сбоях, возникших у Компании и/или у уполномоченного агента Компании.

4.25. В случае возникновения задолженности на счете Клиента, Компания имеет право приостановить исполнение заявок на вывод средств Клиентом и внутренние переводы между счетами Клиента, в том числе уже созданных до момента возникновения задолженности, до момента полного погашения возникшей задолженности Клиентом.

5. Способы перевода средств

5.1. Банковский перевод

5.1.1. Клиент может воспользоваться банковским переводом для пополнения счета Клиента и вывода средств со счета Клиента, если на момент перевода Компания работает с данным способом перевода средств.

5.1.2. Клиент может использовать данный способ перевода средств только после предоставления подписанной Анкеты регистрации клиента и копии паспорта (клиент должен

предоставить Сотруднику Компании отсканированную копию своего паспорта/удостоверения личности и подписанную им Регистрационную форму клиента).

5.1.3. Клиент может осуществить банковский перевод на счет Компании только с банковского счета, зарегистрированного на имя Клиента, либо совершить перевод без открытия банковского счета.

5.1.4. Перед осуществлением банковского перевода для пополнения счета Клиент в Личном кабинете создает заявку на пополнение счета и скачивает инвойс на оплату (при выборе валютного банковского перевода). Параметры инвойса, такие как банковские реквизиты Компании, назначение платежа и срок оплаты должны внимательно соблюдаться Клиентом при формировании перевода. Если Клиент не может осуществить перевод с использованием указанного в инвойсе назначения платежа, необходимо связаться с сотрудником Компании для решения вопроса в индивидуальном порядке.

5.1.5. Компания оставляет за собой право отказать в зачислении денежных средств, поступивших банковским переводом на счет Компании, с назначением платежа, отличающимся от указанного в инвойсе, а также если перевод был осуществлен третьим лицом от имени Клиента. В таком случае Компания отправляет денежные средства обратно на банковский счет, с которого они были перечислены. Все расходы, связанные с возвратом подобного перевода, оплачиваются за счет Клиента.

5.1.6. Клиент может оформить заявку на вывод средств банковским переводом только на банковский счет, зарегистрированный на имя Клиента.

5.1.7. Компания обязуется отправить денежные средства на банковский счет Клиента в соответствии с реквизитами, указанными в заявке на вывод средств, если соблюдены условия п. 5.1.2 настоящего Регламента.

5.1.8. При переводе денежных средств банковским переводом Компания указывает назначение платежа, представленное в Личном кабинете. Если назначение платежа меняется, Компания незамедлительно информирует Клиента о новом назначении платежа путем его публикации в Личном кабинете.

5.1.9. Клиент понимает и соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за условия и сроки исполнения банковского перевода (стандартные сроки прохождения банковского перевода составляют 2–5 рабочих дней) банком Клиента.

5.2. Перевод с помощью банковской карты

5.2.1. Для пополнения счета Клиента и вывода средств со счета Клиента, Клиент может воспользоваться переводом с помощью банковской карты международной платежной системы, тип которой указан в Личном кабинете Клиента, в любое время, если на момент исполнения Компанией соответствующей заявки Клиента Компания работает с данным способом перевода денежных средств.

5.2.2. Прием денежных средств от клиентов Компании при переводах картами международных платежных систем через Личный кабинет технически осуществляются официальными партнерами Компании.

5.2.3. Клиент может осуществить перевод с помощью банковской карты, зарегистрированной только на свое имя. Переводы с использованием банковских карт третьих лиц Компанией не принимаются и не исполняются. В случае поступления платежа на счет Клиента с банковской карты третьего лица возврат средств осуществляется на ту же банковскую карту, с которой производилось пополнение счета. Все расходы, связанные с данным возвратом, оплачиваются за счет Клиента или такого третьего лица.

5.2.4. При осуществлении перевода с помощью банковской карты Компания вправе запросить у Клиента следующие документы:

а) скан либо фотокопию паспорта в высоком разрешении;

б) скан или фото банковской карты (лицевую и обратную сторону) в высоком разрешении. На скане / фото лицевой стороны карты должны быть видны первые 6 и последние 4 цифры номера карты, полное имя держателя банковской карты, банк-эмитент, а также срок действия карты. На скане / фото оборотной стороны должна стоять подпись держателя банковской карты, а CVC2 / CVV2 код должен быть закрыт. Скан/фото каждой используемой банковской карты предоставляется единоразово;

в) для неименных или виртуальных банковских карт необходимо предоставить скан официального письма (подтверждения), выданного банком-эмитентом и подтверждающего имя держателя банковской карты. В документе должны быть указаны номер банковской карты, имя (имена) и фамилия Клиента и проставлена печать банка, выдавшего банковскую карту.

5.2.5. Клиент понимает и соглашается с тем, что при использовании данного способа пополнения на счет Клиента накладываются следующие ограничения:

а) вывод средств и внутренний перевод средств со счета Клиента будет возможен только спустя 30 календарных дней (ограничение из п. 5.2.5 (а) снимается досрочно в случае предоставления Клиентом документов, указанных в п. 5.2.4 настоящего Регламента, и после их обработки Компанией);

б) вывод средств со счета Клиента будет возможен только банковским переводом на счет, зарегистрированный на имя Клиента, либо на банковскую карту, которая была использована при пополнении счета Клиента, при условии, что на момент обработки соответствующей заявки Компания работает с данным способом переводов.

5.2.6. Клиент понимает и соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за сроки исполнения перевода, условия исполнения переводов банком-эмитентом банковской карты и за обстоятельства, повлекшие за собой технический сбой при переводе, если они возникли не по вине Компании, а по вине банка-эмитента, процессингового центра или международной платежной системы.

5.2.7. После того как денежные средства, переведенные Клиентом с помощью банковской карты, были успешно зачислены на счет Клиента в Компании, обязательство Компании по оказанию услуги по зачислению суммы платежа является исполненным в полном объеме и не может быть оспорено.

5.2.8. В исключительных случаях Компания может осуществить возврат платежа, поступившего с банковской карты. В данном случае возврат средств осуществляется на ту же банковскую карту, с которой производилось пополнение счета.

5.3. Внутренний перевод средств

5.3.1. Клиент может подать заявку на внутренний перевод средств в любое время, если на момент перевода Компания работает с данным способом перевода средств.

5.3.2. Клиент может оформить заявку на внутренний перевод средств на другой счет Клиента, открытый в Личном кабинете. Заявки на внутренний перевод средств на счета третьих лиц Компанией не принимаются.

5.3.3. При осуществлении внутреннего перевода средств со счета Клиента, который пополнялся с банковской карты, ограничения на вывод средств переносятся на тот счет Клиента, на который осуществляется внутренний перевод.

5.3.4. Если при внутреннем переводе средств между счетами Клиента сотрудник Компании допустил ошибку, повлекшую за собой зачисление средств на некорректный счет, сумма заявки возмещается Клиенту за счет Компании.

5.3.5. Если при оформлении заявки на внутренний перевод средств в реквизитах счета Клиентом была допущена ошибка, повлекшая за собой зачисление средств на некорректный счет, сумма заявки Клиенту не возмещается.

6. Правила пользования Личным кабинетом

6.1. Клиент соглашается со всеми пунктами настоящего Регламента по использованию Личного кабинета.

6.2. Вход в Личный кабинет защищен паролем.

6.3. Клиент подтверждает и соглашается с тем, что доступ к Личному кабинету будет производиться по паролю.

6.4. Клиент полностью берет на себя ответственность по сохранению пароля и обеспечению его сохранности от несанкционированного доступа третьих лиц.

6.5. Все распоряжения, выполненные через Личный кабинет с вводом пароля, считаются выполненными лично Клиентом.

6.6. Любое лицо, получившее доступ к Личному кабинету путем ввода пароля, отождествляется с Клиентом.

6.7. Компания не несет ответственности за все потери, которые Клиент может понести в случае кражи, утери или разглашения пароля третьим лицам.

6.8. Клиент вправе самостоятельно изменить пароль доступа в Личный кабинет либо воспользоваться процедурой восстановления пароля.

Для восстановления пароля для доступа в Личный кабинет Клиенту необходимо прислать на почтовый адрес Компании следующие документы:

- а) копию паспорта Клиента;
- б) заявление установленного образца на изменение пароля.

Если документы Клиента изданы не на английском языке, то такие документы по запросу Компании должны быть сначала переведены на английский язык любым официальным переводчиком, и эта переведенная копия должна быть должным образом легализована и предоставлена вместе с другими необходимыми соответствующими документами и фотографиями Клиента.

6.9. Заявки на пополнение счета, заявки на вывод средств и заявки на внутренний перевод средств отображаются в Личном кабинете Клиента в разделе «История платежей».

6.10. Клиент может видеть следующие статусы Заявки на пополнение счета в разделе «История платежей» Личного кабинета:

- а) Статус «В обработке» означает, что ожидается поступление средств на счёт Компании.
- б) Статус «Исполнено» означает, что средства зачислены на счёт Клиента.
- в) Статус «Отклонено» означает, что заявка отклонена. В детальной информации по платежу указывается причина отклонения заявки.

6.11. Клиент может видеть следующие статусы заявки на вывод средств со счета, а также заявки на внутренний перевод средств в разделе «История платежей» Личного кабинета:

- а) Статус «В обработке» означает, что заявка принята Компанией.
- б) Статус «Исполнено» означает, что средства отправлены на внешний счет Клиента, указанный в заявке, либо зачислены на другой счет Клиента в Компании при внутреннем переводе средств.
- в) Статус «Отклонено» означает, что заявка отклонена. В детальной информации по платежу указывается причина отклонения заявки.

6.12. Заявка на пополнение счета, заявка на вывод средств и заявка на внутренний перевод средств могут быть аннулированы Клиентом (в разделе «Истории платежей» Личного кабинета) до момента их исполнения Компанией.

6.13. Заявка на пополнение счета, заявка на вывод средств и заявка на внутренний перевод средств могут быть отклонены Компанией с указанием причины отклонения.

7. Порядок проведения расследований по переводам и урегулирования спорных ситуаций

7.1. В случае возникновения спорной ситуации Клиент имеет право предъявить Компании претензию или направить запрос на проведение расследования по переводу. Претензии и

запросы принимаются в течение 5-ти (пяти) рабочих дней с момента возникновения спорной ситуации.

7.2. Моментом возникновения спорной ситуации для оформления претензии следует считать время записи в разделе «История платежей» в Личном кабинете Клиента. Моментом возникновения спорной ситуации для оформления запроса следует считать время наступления случая, описанного в пп. 4.13, 4.14, 4.15 и 4.16.

7.3. Для оформления запроса на проведение расследования по банковскому переводу Клиенту необходимо:

- а) корректно заполнить стандартную форму в разделе «История платежей» Личного кабинета.
- б) в случае валютного банковского перевода прикрепить копию документа СВИФТ (SWIFT), подтверждающего факт перевода в иностранной валюте.

7.4. Для проведения расследования по переводу с банковской карты Клиенту необходимо:

- а) корректно заполнить стандартную форму в разделе «История платежей» Личного кабинета. Все запросы, направленные иным образом (на форуме, по e-mail, по телефону и т. д.), к расследованию не принимаются.
- б) в случае перевода с банковской карты: копию документа, удостоверяющего личность, копию банковской карты.

7.5. Для оформления претензии по неторговым операциям Клиент должен корректно заполнить стандартную форму в разделе оформления претензий Личного кабинета.

7.6. Запросу или претензии, оформленным согласно пп. 7.3, 7.4 и 7.5, автоматически присваивается уникальный номер (TID), при этом Клиенту высылается соответствующее подтверждение с электронного адреса Компании (info@gs-finance.com).

7.7. Претензия не должна содержать:

- а) эмоциональную оценку спорной ситуации;
- б) оскорбительные высказывания;
- в) ненормативную лексику.

7.8. Для проведения расследования по переводу и рассмотрения претензии Компания вправе запросить у Клиента дополнительные документы.

7.9. Компания вправе отклонить претензию Клиента по неторговой операции в следующих случаях:

- а) претензия не была оформлена в соответствии с пунктами 7.3 и 7.4;
- б) претензия была направлена Компании иным образом, чем через раздел «История платежей» в Личном кабинете (на форуме, по e-mail, по телефону и т. д.);
- в) Клиент начал осуществление неторговых операций по внутреннему переводу средств на свои другие торговые и иные счета в Личном Кабинете с использованием средств,

зачисленных на счет Клиента посредством оспариваемой неторговой операции, а также начал осуществление торговых операций с использованием средств, зачисленных на счет Клиента посредством оспариваемой неторговой операции;

г) в иных случаях, предусмотренных настоящим Регламентом, Клиентским соглашением и другими Условиями ведения бизнеса, расположенными на Веб-сайте Компании.

7.10. В случае отсутствия удовлетворительного итога рассмотрения Компанией претензии в соответствии с настоящим Регламентом, Клиент вправе передать ее на дальнейшее рассмотрение в уполномоченные органы в соответствии с действующим законодательством Romania.

ACS Actualy Conulting