

<p>Regulations on the procedure for reviewing claims, requests and disputes, related to Client orders and trade/non-trade transactions</p>	<p>Порядок рассмотрения претензий, обращений и споров</p>
<p>1. This document regulates the consideration order of claims, requests and disputes on trading and non-trading transactions, orders done by the Client.</p>	<p>1. Данный документ регламентирует порядок рассмотрения претензий, обращений и споров по торговым и неторговым транзакциям, ордерам и сделкам, проведенных Клиентом (далее – Документ).</p>
<p>2. All disputes and disagreements involving the Client orders or transactions shall be settled exclusively by negotiation conducted via communication systems made available by the Company;</p>	<p>2. Любые споры, разногласия и обращения Клиентов по совершенным операциям, ордерам и транзакциям регулируются исключительно путем ведения переписки и переговоров посредством средств коммуникации, предоставляемых Компанией.</p>
<p>3. Requests</p>	<p>3. Обращения</p>
<p>3.1 All Client requests submitted to the Company via postal or electronic mail have the status of formal requests and are subject to a mandatory review in writing. Only requests submitted not later than 14 calendar days after the occurrence of the circumstances constituting the subject matter of each request will be reviewed by the Company.</p>	<p>3.1 Все обращения Клиента, которые направлены посредством электронной почты e-mail, а также направленные путем обычной почты в Компанию, являются официальным запросом, и подлежат рассмотрению в письменном виде. При наступлении обстоятельств, вследствие которых Клиент принимает решение направить обращение в Компанию, данное обращение должно быть получено Компанией не позднее, чем через 14 (четырнадцать) календарных дней после наступления данных обстоятельств.</p>
<p>3.2 The Company will review Client requests within 5 business days of receipt thereof. Each request must contain all information and details relevant to the subject matter of the submitted request.</p>	<p>3.2 Компания рассматривает обращение Клиента в течение 5 (пяти) рабочих дней после его получения. При этом в обращении должны быть предоставлены все факты, описание и любая другая информация, которая имеет отношение к обстоятельствам,</p>

	ставшим причиной данного обращения.
3.3 A review of the Client's transaction records and data relevant to the dispute is conducted using the data available to the Company.	3.3 Анализ протоколов операций Клиента, а также любых других транзакций, совершенных Клиентом и имеющих отношение к рассматриваемой ситуации, проводятся на основании данных, которыми располагает Компания.
4. Claims	4. Претензии
4.1 All claims against the Company must be filed not later than 14 days after the occurrence of the circumstances constituting the subject matter of the claim.	4.1 Предъявление претензии к Компании со стороны Клиента должно быть совершено не позднее чем через 14 (четырнадцать) дней с момента возникновения обстоятельств, ставших причиной данной претензии.
4.2 All claims are reviewed on the basis of the version of these Regulations in effect on the date of review.	4.2 Рассмотрение претензии, поданной Клиентом Компании, происходит на основании действующей версии настоящего Документа.
4.3 A list of mandatory information the Client must submit when filing a claim against the Company: <ul style="list-style-type: none"> - Client name and surname, or the official full name of the Company; - the Client's personal account number; - trading account number; - the date and time of the dispute occurrence (as per the client's terminal records); - serial number of the order (if applicable); - serial number of the deposit/withdrawal request (if applicable); - an unbiased explanation of the dispute. 	4.3 Обязательные данные, которые должен предоставить Клиент при оформлении претензии к Компании: <ul style="list-style-type: none"> - имя и фамилия Клиента, либо официальное полное наименование компании; - номер личного счета Клиента; - номер торгового счета; - дату и время возникновения спорной ситуации (по данным клиентского терминала); - номер ордера (если применимо); - номер заявки на ввод/вывод средств (если применимо); - описание спорной ситуации без эмоциональной окраски.
4.4 The Company may reject the claim if	4.4 Претензия может быть отклонена

<p>it contains:</p> <ul style="list-style-type: none"> - the Client's own conclusions based on the emotional assessment of the dispute; - inappropriate and rude statements or expressions directed towards the Company or the Company employees; - profanities or any other informal vocabulary; - threats, provocations and any other similar statements directed towards the Company or the Company employees. 	<p>Компанией в случае содержания в ней:</p> <ul style="list-style-type: none"> - собственных выводов Клиента, основанных на эмоциональной оценке возникшей спорной ситуации; - некорректных высказываний или выражений, направленных в сторону Компании, либо работников Компании; - ненормативной или любой другой неформальной лексики; - угроз, провокаций и любых других подобных выражений, направленных в сторону Компании, либо работников Компании.
<p>4.5 When reviewing the circumstances of a dispute, the Company will use the data located on its servers as the main source of information. The data available to the Company shall take precedence over any other arguments that are used when considering the dispute, including information from the client's terminal log file.</p>	<p>4.5 При рассмотрении спорной ситуации Компания принимает за основной источник данные, расположенные на серверах Компании. Информация, которой располагает Компания, имеет безусловный приоритет относительно любых других аргументов, использующихся при рассмотрении спорной ситуации, в том числе информация из лог-файла клиентского терминала.</p>
<p>4.6 A claim may be rejected or invalidated if the information substantiating it is absent from the Company's server log files.</p>	<p>4.6 Претензия может быть отклонена, либо признана недействительной в случае, если информация, подтверждающая основания для претензии Клиента отсутствует в лог-файле серверов Компании.</p>
<p>4.7 If the Client's claim is satisfied, it will be settled only by changing the size of financial liabilities of the Company to the Client by the amount equivalent to the compensation payable in accordance with the decision made on the Client's claim.</p>	<p>4.7 Если Компанией принято решение в удовлетворении претензии Клиента, то урегулирование происходит только в форме изменения размера финансовых обязательств Компании перед Клиентом на величину, эквивалентную компенсационной выплате в соответствии с решением, вынесенным по претензии Клиента.</p>

<p>4.8 The Company is not liable to pay compensation for lost profits, if the Client intended to take a certain action but did not take it for any reason.</p>	<p>4.8 Компания не возмещает недополученную прибыль в случае, если Клиент намеревался совершить какие-то действия, но не совершил их по каким-либо причинам.</p>
<p>4.9 The Company does not cover losses incurred by the Client due to the fault of any third party.</p>	<p>4.9 Компания не возмещает убытки, понесенные Клиентом по вине любой третьей стороны.</p>
<p>4.10 The Company is not liable for any loss incurred by the Client as a result of a hacker attack, virus or phishing.</p>	<p>4.10 Убытки, понесенные Клиентом в результате любых хакерских, фишинговых или вирусных атак не могут быть возмещены Компанией.</p>
<p>4.11 The Company is not liable for any intangible and moral damage caused to the Client.</p>	<p>4.11 Моральный ущерб Клиенту не может быть возмещен Компанией.</p>
<p>4.12 The Company undertakes to review the Client's claim as soon as possible, typically within 5 business days.</p>	<p>4.12 Рассмотрение Компанией претензии Клиента происходит в кратчайшие сроки. Обычный срок рассмотрения любой претензии Клиента не превышает (пяти) 5 рабочих дней в случае, если это представляется возможным.</p>
<p>4.13 If the Client fails to fulfill the provisions of paragraphs 4.3 and 4.4 hereof, the Company reserves the right to reject the Client's claim.</p>	<p>4.13 В случае если не соблюдаются условия, указанные в п. 4.3 и п. 4.4 настоящего Документа, Компания оставляет за собой право отклонить претензию Клиента.</p>
<p>4.14 If the Client fails to meet the deadline for submission of claims set out in paragraph 4.1 hereof, the Company may refuse to consider such claim or exercise its discretion in selecting a claim review procedure.</p>	<p>4.14 В случае нарушения Клиентом п. 4.1 настоящего Документа о сроках подачи претензии, Компания вправе отказать в рассмотрении такой претензии или осуществить ее рассмотрение в порядке, определенном на усмотрение Компании.</p>
<p>4.15 If the circumstances used as the reason for making a claim occurred during the maintenance work on the server, of which the Client had been notified in advance by any method, such claim will be rejected by the Company. Non- receipt of such notification by the Client may not be used as the grounds for a claim either.</p>	<p>4.15 В случае, если обстоятельства, ставшие причиной подачи претензии Клиента к Компании возникли во время профилактических работ на сервере, то претензия будет отклонена Компанией, если о таких работах Клиент был заранее оповещен любым способом, в случае если Клиент не получил подобное</p>

	оповещение, то это так же не может являться основанием для предъявления претензии.
4.16 The Client's claim relating to the execution of pending orders may be rejected, if during the period between the time when the dispute arose and when the claim was submitted, the Client executed any transactions with these orders.	4.16 Претензия, которая была подана Клиентом относительно исполнения отложенных ордеров, может быть отклонена, если Клиент в период с момента возникновения спорной ситуации и до момента подачи претензии совершал какие-либо действия с этими ордерами.
4.17 With respect to any other disputes resulting in the presentation of Clients' claims to the Company that are not covered by these Regulations, decisions on such claims may be made by the Company based on its own ideas about a fair settlement of conflicting situations, taking into account the generally accepted market practice relevant to the dispute in question.	4.17 При возникновении иных спорных ситуаций, которые стали причиной к предъявлению Клиентов претензии к Компании, не описанных в настоящем Порядке, решение по такой претензии может быть принято Компанией на основании собственных представлений о справедливом урегулировании спорной ситуации, принимая во внимание общепринятую рыночную практику.
5. Any claim or request submitted by the Client to the Company may be rejected without the right to re-submit if, prior to the Company's announcement of its decision on such claim, the Client publishes any details of the dispute on any publicly or privately owned websites or in other informational sources not related to the Company.	5. Любые претензии, либо обращения Клиента к Компании могут быть отклонены без права повторной подачи, в случае если Клиент до принятия Компанией решения по поданной претензии или обращению произвел публикацию, иное обнародование любых фактов, имеющих отношение к спорной ситуации на любых иных публичных или непубличных ресурсах, не имеющих отношения к ресурсам Компании.
6. Information storage	6. Хранение информации
6.1. All data relevant to the Client's financial and trading activity will be retained for at least five years after the termination of the relationship with the Client in accordance with the "Anti-Money Laundering" and "Counter-Terrorism Financing" and "Know Your Customer" Policies.	6.1 Данные о финансовой и торговой деятельности Клиента подлежат хранению в течение не менее пяти лет после прекращения отношений с Клиентом в соответствии с Политикой противодействия отмыванию денежных средств и финансированию террористической деятельности и

	Политики «Знай своего клиента».
--	---------------------------------