

Политика пополнений/снятий

Настоящий Регламент разработан в рамках мер Международного сотрудничества, направленных на борьбу с финансовыми злоупотреблениями, выявление и предупреждение нарушений законодательства, и закрепляет порядок проведения платежных операций по Счетам Клиента в Компании.

1. Общие положения

1.1 Контроль за реализацией настоящего Регламента в рамках Компании осуществляет Отдел платежей.

1.2 Клиент гарантирует легальное происхождение, законное владение и право на использование перечисляемых им средств на счета в Компании, зачисляемые на счет Клиента в Компании (далее Счет Клиента).

1.3 Компания оставляет за собой право расследовать характер сомнительных платежных операций, изложенных в разделе 2 настоящего Регламента, вследствие чего приостановить такие операции до выяснения причин их возникновения и окончания расследования.

1.4 В ходе проведения расследования, согласно пункту 1.4 настоящего Регламента, Отдел платежей вправе запросить у Клиента идентификационные, платежные, а также другие документы, подтверждающие законное владение и легальное происхождение денежных средств.

1.5 При выявлении сомнительных платежных операций Компания вправе:

- a) отказать Клиенту в их проведении;
- b) ограничить вывод средств со Счета Клиента любым способом на усмотрение Компании;
- c) произвести возврат ранее зачисленных средств со Счета Клиента на любые реквизиты, с которых пополнялся данный счет;
- d) произвести списание со Счета Клиента возмещенных ему комиссий и бонусов по платежным операциям;
- e) разорвать отношения с Клиентом.

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

1.7 Пополнения, произведенные от третьих лиц, не принимаются. Клиент признает, что все пополнения и снятия выполняются только лицом, на которое зарегистрирован Личный Кабинет. Перевод между счетами клиентов компании не производится.

1.8 Настоящий Регламент носит открытый характер и является неотъемлемой частью любого договора, заключенного между Компанией и Клиентом.

1.9 В случае возникновения несоответствия отдельных положений настоящего Регламента отдельным положениям Клиентского соглашения и соответствующих Регламентов, действуют положения настоящего Регламента. Данное обстоятельство не влечет недействительности остальных положений перечисленных документов.

1.10 Содержание настоящего Регламента раскрывается без ограничений по запросу любых заинтересованных лиц.

1.11 В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте настоящего Регламента следует руководствоваться толкованием термина, определенным, в первую очередь, в соответствующем Регламентирующем документе, размещенном в разделе «Регламентирующие документы» на веб-сайте Компании, в Клиентском соглашении.

2. Признаки сомнительных платежных операций и критерии их выявления

2.1 Платежная операция может быть признана Отделом платежей сомнительной в случае:

- a) выявления злоупотреблений переводами без совершения торговых операций по торговому счету;
- b) выявления необычного характера операций, не имеющего очевидного экономического смысла или очевидной законной цели;
- c) выявления обстоятельств, дающих основания полагать, что операции осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
- d) непредоставления Клиентом сведений для собственной идентификации, предоставления недостоверных сведений и/или невозможности осуществления связи с клиентом по указанным им адресам и телефонам;
- e) непредоставления 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 платежных операций);
- f) предоставления поддельных или недействительных документов.

2.2 Принципом выявления указанных операций является их субъективная оценка сотрудниками Отдела платежей путем ежедневного анализа неторговых операций.

2.3 Критерии выявления и признаки сомнительных платежных операций, указанные в пункте

2.1 не являются обязательными или исчерпывающими. Платежная операция может быть признана Отделом платежей сомнительной на основе анализа характера операции, ее составляющих, сопутствующих обстоятельств и взаимодействия с Клиентом или его представителем.

2.4 При выявлении сомнительных платежных операций Отдел платежей самостоятельно принимает решение о дальнейших действиях в отношении Клиента и его платежных операций. Решения принимаются в индивидуальном порядке.

3. Коммуникации

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

3.2 Клиент обязан своевременно проинформировать Компанию об изменениях в контактной информации путем внесения соответствующих изменений в Личном Кабинете или любым другим способом, предложенным Компанией.

3.3 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 разорвать отношения с Клиентом.

3.4 Каждая платежная операция Клиента подтверждается записью в Личном Кабинете в «Истории платежей». Если Клиент обнаружил ошибку в записи в отношении платежной операции, то он обязан сформулировать претензию согласно разделу 9 настоящего Регламента.

3.5 Если Клиент обнаружил ошибку в записи в свою пользу, он обязан оповестить об ошибке компанию в максимально короткие сроки, путем создания обращения в Личном Кабинете в разделе «Обратная связь».

4. Зачисление денежных средств на Счет Клиента

4.1 Клиент может получать услуги Компании только за счет денежных средств, находящихся на Счете Клиента. Пополнение Счета Клиента возможно путем перечисления денежных средств на Счета Компании или на счета уполномоченных Компанией Агентов. Перечень уполномоченных Агентов и их банковские реквизиты размещаются в Личном Кабинете.

4.2 Выполняемый Клиентом перевод денежных средств на Счета Компании должен соответствовать требованиям и учитывать ограничения, установленные действующими законами и иными правовыми актами стран, под юрисдикцию которых данный перевод попадает.

4.3 Компания зачисляет на Счет Клиента сумму, поступившую на Счет Компании. Клиент понимает и соглашается с тем, что все комиссионные и прочие издержки, связанные с осуществлением и прохождением выбранного им способа перевода, оплачиваются за счет Клиента.

4.4 Зачисление денежных средств на Счет Клиента производится в валюте депозита вне зависимости от валюты, в которой был сделан перевод. Если валюта перевода отличается от валюты депозита, сумма перевода конвертируется в валюту депозита по внутреннему курсу Компании на момент поступления платежа на счет Компании.

4.5 Валюта, в которой Компания принимает переводы к зачислению на Счет Клиента, в зависимости от валюты депозита и Способа зачисления, указывается в Личном Кабинете Клиента.

4.6 Курс конвертации и размер комиссии, а также прочие издержки по каждому из способов зачисления денежных средств публикуются в Личном Кабинете и могут быть изменены по решению Компании.

4.7 Компания оставляет за собой право вводить ограничения по минимальным и максимальным суммам зачисления денежных средств, дифференцированным в зависимости от способа зачисления и валюты перевода средств.

4.8 Компания обязуется не взимать никаких дополнительных комиссий с суммы перевода Клиента при зачислении денежных средств на Счет Клиента, за исключением комиссий и прочих издержек, предусмотренных данным Регламентом.

4.9 Зачисление денежных средств на Счет Клиента, не связанное непосредственно с компенсационными выплатами, производится в следующих случаях:

а) в случае поступления на Счета Компании, указанные в Личном Кабинете в разделе «Реквизиты», сумм, перечисленных Клиентом;

б) в случае перечисления денежных средств на Счет Клиента с другого Счета данного Клиента, открытого в Компании;

с) в случае возврата на Счета Компании денежных средств, ранее перечисленных Клиенту, если с Клиентом не удалось связаться для оперативного решения проблемной ситуации и повторной отправки денежных средств.

4.10 Зачисление денежных средств на Счет Клиента, не связанное непосредственно с компенсационными выплатами, производится на основании Уведомления о зачислении денежных средств (далее Уведомление). Уведомление считается принятым Компанией, если оно отображается в Личном Кабинете Клиента в разделе «История платежей», а также в системе учета клиентских заявок Компании.

4.11 Если Клиент не имеет возможности отправить уведомление через Личный Кабинет, необходимо связаться с компанией любым удобным способом указанный в разделе «Контакты» на сайте компании.

4.12 Зачисление денежных средств на Счет Клиента производится в течение одного операционного дня, но не позднее конца операционного дня, следующего за днем поступления денежных средств на Счет Компании, или с момента получения «Распоряжения на внутренний перевод денежных средств», в случае осуществления перевода средств с другого Счета Клиента, открытого в Компании.

4.13 Если денежные средства, отправленные банковским переводом, не поступили на Счет Клиента в течение пяти рабочих дней, Клиент вправе обратиться в Компанию с просьбой провести банковское расследование по переводу. Клиент понимает, что банковское расследование может повлечь за собой комиссионные издержки, 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 Для проведения расследования по банковскому переводу Клиенту необходимо оформить запрос в соответствии с разделом 9 настоящего Регламента и предоставить в Отдел платежей копию документа swift (Swift), подтверждающего факт перевода в иностранной валюте.

4.15 Если денежные средства, отправленные цифровым переводом или переводом с Банковской пластиковой карты через Процессинговый центр, не поступили на Счет Клиента в течение двух операционных дней, Клиент вправе обратиться в Компанию с просьбой провести расследование по переводу. Клиент понимает, что расследование может повлечь за собой комиссионные издержки, 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.

4.16 Для проведения расследования по цифровому переводу или переводу с Банковской пластиковой карты через Процессинговый центр Клиенту необходимо оформить запрос в соответствии с разделом 9 настоящего Регламента и предоставить в Отдел платежей:

а) в случае цифрового перевода: скриншот перевода или извещение об оплате по платежной системе, подтверждающие факт перевода на Счета Компании;

б) в случае перевода с Банковской пластиковой карты через Процессинговый центр: копию документа, удостоверяющего личность, и копию Банковской пластиковой карты.

4.17 Компания обязуется обеспечить конфиденциальность предоставляемой для проведения розыска информации в максимально возможной степени. А также передавать информацию третьей стороне, только в той мере, в которой это необходимо в интересах Клиента.

5. Способы пополнения Счета Клиента

5.1 Валютный банковский перевод

5.1.1 Клиент может пополнить свой Счет посредством валютного банковского перевода в любое время, если на момент перевода Компания работает с данным способом пополнения.

5.1.2 Клиент может осуществить валютный банковский перевод на банковский счет Компании, указанный в Личном Кабинете, только со своего личного банковского счета.

5.1.3 Перед осуществлением валютного банковского перевода Клиент заказывает инвойс на оплату в Личном Кабинете. Параметры инвойса, такие как банковские реквизиты Компании, назначение платежа, срок оплаты инвойса, должны неукоснительно соблюдаться Клиентом.

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

5.1.5 Клиент понимает и соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за сроки прохождения валютного банковского перевода.

5.2 Цифровой перевод

5.2.1 Клиент может пополнить свой Счет посредством цифрового перевода в любое время, если на момент перевода Компания работает с данным способом пополнения.

5.2.2 Клиент может осуществить цифровой перевод на Счета Компании как со своего личного цифрового счета, так и с цифрового счета уполномоченного лица.

5.2.3 Перед осуществлением цифрового перевода Клиент обязан сверить реквизиты счета Компании в Личном Кабинете.

5.2.4 Клиент понимает и соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за сроки прохождения цифрового перевода и за обстоятельства, повлекшие за собой технический сбой при переводе, если они возникли не по вине Компании, а по вине Электронной платежной системы.

5.3 Перевод с Банковской пластиковой карты через Процессинговый центр

5.3.1 Клиент может пополнить свой Счет посредством перевода со своей Банковской пластиковой карты через Процессинговый центр Компании в любое время, если на момент перевода Компания работает с данным способом пополнения.

5.3.2 Клиент может осуществить перевод с Банковской пластиковой карты международной платежной системы, тип которой указан в Личном Кабинете.

5.3.3 Клиент может осуществить перевод с Банковской пластиковой карты, зарегистрированной только на свое имя. Переводы с карт третьих лиц Компанией не принимаются.

5.3.4 Компания оставляет за собой право отказать в зачислении денежных средств, поступивших на Счета Компании в процессинговом центре, если перевод поступил от имени третьего лица. В таком случае Компания отправляет денежные средства обратно на счет, с которого они были перечислены. Все расходы, связанные с данным переводом, оплачиваются за счет Клиента.

5.3.5 Клиент понимает и соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за сроки прохождения перевода и за обстоятельства, повлекшие за собой технический сбой при переводе, если они возникли не по вине Компании, а по вине процессингового центра или международной платежной системы.

6. Списание денежных средств со Счета Клиента

6.1 Клиент вправе в любой момент распорядиться в отношении всех или части своих денежных средств, находящихся на его Счете, путем направления Компании «Распоряжения на вывод денежных средств со Счета Клиента» или «Распоряжения на внутренний перевод денежных средств Клиента на другой счет Клиента», содержащее указание Клиента об отзыве денежных средств со Счета Клиента или указание о переводе денежных средств на другой Счет Клиента, открытый в Компании, с соблюдением следующих условий:

а) исполнение распоряжения по торговому счету Клиента производится Компанией исключительно в пределах свободной маржи по торговому счету Клиента на момент исполнения распоряжения. Исполнение распоряжения по другим типам Счетов Клиента, открытым в Компании, производится в пределах баланса Счета Клиента. Если отзываемая Клиентом сумма (включая комиссии и прочие издержки, предусмотренные настоящим Регламентом, на осуществление платежа) превышает размер свободной маржи по торговому счету Клиента или баланс по другим типам Счетов Клиента, открытым в Компании, Компания вправе отклонить данное распоряжение, объяснив причину отклонения;

б) указания Клиента по отзыву денежных средств со Счета Клиента должны соответствовать требованиям и учитывать ограничения, установленные действующими законами и иными правовыми актами стран, под юрисдикцию которых данный перевод попадает;

с) указания Клиента по отзыву денежных средств со Счета Клиента должны соответствовать требованиям и учитывать ограничения, установленные настоящим Регламентом, а также другими документами, подписанными между Клиентом и Компанией.

6.2 Исполнение «Распоряжения на вывод денежных средств» путем перевода денежных средств на Внешний Счет Клиента может быть произведено Агентом, уполномоченным Компанией. Перечень уполномоченных Агентов размещается в Личном Кабинете.

6.3 Клиент оформляет «Распоряжение на вывод средств» или «Распоряжение на внутренний перевод денежных средств» на другой свой счет в валюте депозита. Если валюта депозита отличается от валюты перевода, то сумма перевода будет конвертирована Компанией в валюту перевода по внутреннему курсу Компании на момент списания средств со Счета Клиента.

6.4 Валюта, в которой Компания осуществляет переводы на Внешний Счет Клиента, в зависимости от валюты депозита и Способа списания, указывается в Личном Кабинете Клиента.

6.5 Курс конвертации и размер комиссии, а также прочие издержки по каждому из способов списания денежных средств публикуются в Личном Кабинете и могут быть изменены по решению Компании в любой момент времени.

6.6 Компания оставляет за собой право вводить ограничения по минимальным и максимальным суммам списания денежных средств, дифференцированным в зависимости от способа списания. Данные ограничения публикуются в Личном Кабинете Клиента и на сайте Компании.

6.7 Клиент понимает и соглашается с тем, что все комиссионные и прочие издержки, связанные с осуществлением и прохождением выбранного им способа перевода, оплачиваются за счет Клиента.

6.8 Компания обязуется не взимать никаких дополнительных комиссий и прочих издержек с суммы перевода Клиента при списании денежных средств с его Счета, за исключением комиссий и прочих издержек, предусмотренных настоящим Регламентом.

6.9 Списание денежных средств со Счета Клиента производится в случае получения Компанией «Распоряжения на вывод денежных средств» или «Распоряжения на внутренний перевод денежных средств» на другой счет Клиента.

6.10 Распоряжение считается принятым Компанией, если оно оформлено через Личный Кабинет Клиента, отображается в разделе «История платежей», а также в системе учета клиентских заявок Компании.

6.11 Распоряжение, оформленное любым иным способом, кроме способа, указанного в пункте 6.10, не принимается Компанией к исполнению.

6.12 Списание денежных средств со Счета Клиента производится в течение 1 (одного) операционного дня, но не позднее конца операционного дня, следующего за днем получения «Распоряжения на вывод денежных средств».

6.13 Если денежные средства, отправленные банковским переводом, не поступили на Внешний Счет Клиента в течение пяти рабочих дней, Клиент вправе обратиться в Компанию с просьбой провести расследование по переводу. Компания может предоставить Клиенту документ, подтверждающий факт отправки денежных средств, копию документа swift (swift), подтверждающего факт перевода в иностранной валюте.

6.14 Если денежные средства, отправленные цифровым переводом, не поступили на Внешний Счет Клиента в течение двух рабочих дней, 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.

6.15 Клиент понимает и соглашается с тем, что расследование и заказ документов могут повлечь за собой комиссионные издержки, 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.

6.16 Если при отправке денежных средств сотрудник Компании допустил ошибку, повлекшую за собой незачисление денежных средств на Внешний Счет Клиента, комиссионные издержки по разрешению сложившейся ситуации будут оплачены за счет Компании.

6.17 Если при оформлении «Распоряжения на вывод денежных средств» в реквизитах Клиентом была допущена ошибка, повлекшая за собой незачисление денежных средств на Внешний Счет Клиента, комиссионные издержки по разрешению сложившейся ситуации будут оплачиваться за счет Клиента.

6.18 Для Клиентов не имеющих статус «Верифицированный», компания в праве ввести ограничение на вывод средств, сроком на 24 часа, после достижения Клиентом суммы вывода суммарно в размере \$500.

6.19 Для Клиентов не имеющих статус «Верифицированный», компания в праве ввести ограничение на использование платежных систем и ограничить возможность ввода/вывода до момента получения статуса «Верифицированный».

7. Способы списания денежных средств со Счета Клиента

7.1 Валютный банковский перевод

7.1.1 Клиент может отправить «Распоряжение на вывод денежных средств» посредством валютного банковского перевода в любое время, если на момент перевода Компания работает с данным видом перевода денежных средств.

7.1.2 Клиент может оформить «Распоряжение на вывод денежных средств» на банковский счет, зарегистрированный только на свое имя. Распоряжение, оформленное на банковский счет третьих лиц, Компанией к исполнению не принимается.

7.1.3 Компания обязуется отправить денежные средства на банковский счет Клиента в соответствии с реквизитами, указанными в «Распоряжении на вывод денежных средств», если соблюдены условия пункта 7.1.2 настоящего Регламента.

7.1.4 При переводе денежных средств Компания указывает назначение платежа, представленное в Личном Кабинете. Если назначение платежа меняется, Компания незамедлительно информирует Клиента о новом назначении платежа путем его опубликования в Личном Кабинете.

7.1.5 Клиент понимает и соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за сроки прохождения банковского перевода.

7.2 Цифровой перевод

7.2.1 Клиент может отправить «Распоряжение на вывод денежных средств» посредством цифрового перевода в любое время, если на момент оформления распоряжения Компания работает с данным видом перевода денежных средств.

7.2.2 Клиент может оформить «Распоряжение на вывод денежных средств» только на свой личный цифровой счет. Распоряжение, оформленное на цифровой счет третьих лиц, Компанией к исполнению не принимается.

7.3.3 Компания обязуется отправить денежные средства на цифровой счет Клиента в соответствии с реквизитами, указанными в «Распоряжении на вывод денежных средств».

7.2.4 Клиент понимает и соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за сроки прохождения цифрового перевода и за обстоятельства, повлекшие за собой технический сбой при переводе, возникшие не по вине Компании.

7.3 Внутренний перевод денежных средств

7.3.1 Клиент может отправить «Распоряжение на внутренний перевод денежных средств» в любое время, если на момент перевода Компания работает с данным видом перевода денежных средств.

7.3.2 Клиент может оформить «Распоряжение на внутренний перевод денежных средств» на другой счет, зарегистрированный на свое имя. «Распоряжение на внутренний перевод денежных средств» на счета третьих лиц не принимаются Компанией к исполнению.

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

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

8. Правила пользования Личным Кабинетом

8.1 Клиент соглашается со всеми пунктами настоящего Регламента по использованию Личного Кабинета.

8.2 При регистрации на сайте Компании Клиент обязуется предоставить корректную и достоверную информацию для идентификации личности в соответствии с требованиями формы регистрации Клиента на Сайте Компании.

8.3 После успешного прохождения регистрации на сайте Компании Клиенту открывается Лицевой счет для осуществления авансовых платежей по услугам Компании.

8.4 Клиент обязан своевременно проинформировать Компанию об изменениях Идентификационных данных.

8.5 Для идентификации личности Клиента, Компания использует следующие средства, но не ограничиваясь ими:

- a) подтверждения адреса электронной почты;
- b) подтверждения номера мобильного телефона;
- c) подтверждение персональных данных путем предоставления копии документа подтверждающую личность (паспорт, удостоверение личности, водительское удостоверение);
- d) подтверждение адреса фактического проживания;
- e) Сканы кредитной/дебетовой карты;
- f) Банковская выписка с остатком средств на счете с которого клиент делает пополнения/снятия в сторону компании.

8.5.1 В случае подтверждения данных указанных в п. 8.5 п.п. а),b), настоящего соглашения, Клиенту присваивается статус «Активный Клиент».

8.5.2 После подтверждения данных указанных в п. 8.5 п.п. а),b),c),d), настоящего соглашения, Клиенту присваивается статус «Верифицированный Клиент».

8.6 Для идентификации Клиента Компания имеет право запросить у Клиента в любое время с момента регистрации Клиента документ, удостоверяющий личность Клиента, а также другие документы в том объеме, котором это необходимо для подтверждения личности Клиента.

Компания оставляет за собой право приостановить проведение платежных операций по Счету Клиента, если выявлено, что Идентификационные данные Клиента являются некорректными или недостоверными, а также если Клиент не предоставил запрашиваемые документы.

8.7 Вход в Личный Кабинет защищен паролем.

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

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

8.7.3 Все распоряжения, выполненные через Личный Кабинет с вводом пароля, считаются выполненными лично Клиентом.

8.7.4 Любое лицо, получившее доступ к Личному Кабинету путем ввода пароля, отождествляется с Клиентом.

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

8.8 Клиент вправе самостоятельно изменить пароль доступа в Личный кабинет либо воспользоваться процедурой восстановления паролей. Для восстановления пароля доступа в Личный Кабинет Клиенту необходимо прислать на почтовый адрес Компании или электронный ящик (e-mail) следующие документы: копию своего паспорта (главная страница с фотографией, регистрация).

8.9 «Уведомление о зачислении денежных средств», «Распоряжение на вывод денежных средств» и «Распоряжение на внутренний перевод денежных средств», оформленные через Личный Кабинет, могут быть изменены или аннулированы Клиентом до момента их исполнения Компанией.

8.10 «Уведомление о зачислении денежных средств», «Распоряжение на вывод денежных средств» и «Распоряжение на внутренний перевод денежных средств», оформленные через Личный Кабинет, могут быть отклонены сотрудником Компании с указанием причины отклонения.

9. Порядок проведения расследований по переводам и урегулирования спорных ситуаций

9.1 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 пяти рабочих дней с момента возникновения спорной ситуации.

9.2 Моментом возникновения спорной ситуации для оформления претензии следует считать время записи в истории платежей в Личном Кабинете Клиента. Моментом возникновения спорной ситуации для оформления запроса следует считать время наступления случая, описанного пунктами 4.13, 4.15, 6.12, 6.13

9.3 Для оформления запроса на проведение расследования по переводу Клиент должен:

а) корректно заполнить стандартную форму в разделе «История платежей» Личного Кабинета. Все запросы, направленные иным образом (в форуме, по e-mail, по телефону и т.д.), к расследованию не принимаются.

б) прикрепить документы, перечисленные в пунктах 4.14, 4.16, в форме подачи претензии в Личном Кабинете.

9.4 Для оформления претензии по платежным операциям Клиент должен корректно заполнить стандартную форму в соответствующем разделе Личного Кабинета или направить письмо со своего электронного ящика на адрес Компании. Все претензии, предъявленные иным образом (в форуме, по телефону, факсу и т.д.), к рассмотрению не принимаются.

9.5 Запросу или претензии, оформленным согласно пунктам 9.3 и 9.4, автоматически присваивается уникальный номер, при этом клиенту высылается соответствующее подтверждение с электронного адреса Компании .

9.6 Претензия не должна содержать:

а) эмоциональную оценку спорной ситуации,

б) оскорбительные высказывания в адрес Компании,

с) ненормативную лексику.

9.7 Для проведения расследования по переводу и рассмотрению претензии Компания вправе запросить у Клиента дополнительные документы.

9.8 Компания вправе отклонить претензию в случае несоблюдения условий раздела 9 настоящего Регламента.

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