

## **Порядок рассмотрения претензий, обращений и споров**

1. Данный документ регламентирует порядок рассмотрения претензий, обращений и споров по торговым и неторговым транзакциям, ордерам и сделкам, проведенных Клиентом (далее – Документ).

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.

### **3. Обращения**

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.

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, ставшим причиной данного обращения.

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. Претензии**

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 Рассмотрение претензии, поданной Клиентом Компании, происходит на основании действующей версии настоящего Документа.

4.3 Обязательные данные, которые должен предоставить Клиент при оформлении претензии к Компании:

- 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 Претензия может быть отклонена Компанией в случае содержания в ней:

- 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.

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, используемых при рассмотрении спорной ситуации, в том числе информация из лог-файла клиентского терминала.

4.6 Претензия может быть отклонена, либо признана недействительной в случае, если информация, подтверждающая основания для претензии Клиента отсутствует в лог-файле серверов Компании.

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.

4.8 Компания не возмещает недополученную прибыль в случае, если Клиент намеревался совершить какие-то действия, но не совершил их по каким-либо причинам.

4.9 Компания не возмещает убытки, понесенные Клиентом по вине любой третьей стороны.

4.10 Убытки, понесенные Клиентом в результате любых хакерских, фишинговых или вирусных атак не могут быть возмещены Компанией.

4.11 Моральный ущерб Клиенту не может быть возмещен Компанией.

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.

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.

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.

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 оповещение, то это так же не может являться основанием для предъявления претензии.

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 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. 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. Хранение информации**

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».