

**РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ НЕТОРГОВЫХ ОПЕРАЦИЙ В КОМПАНИИ ICE-FX MARKETS LIMITED**

1. Данный Регламент устанавливает и описывает порядок осуществления неторговых операций в компании ICE-FX MARKETS LIMITED, зарегистрированной по адресу: U0064, 3rd Floor, Jalan OKK Awang Besar, 87000 Labuan FT, Malaysia, регистрационный номер LL12180 (в дальнейшем, «Компания»). К неторговым операциям относятся:
  - a. Зачисление средств на счет Клиента;
  - b. Снятие средств со счета Клиента;
  - c. Переводы между счетами Клиента внутри Компании.
2. Все термины, используемые в данном Регламенте, имеют то же значение, что и в Торговых Условиях и Клиентском Соглашении, а также в «Регламенте использования Управляемого Счета в Компании ICE-FX Markets Limited». В случае возникновения несоответствия отдельных положений настоящего Регламента отдельным положениям Торговых Условий и Клиентского Соглашения, преобладающее значение имеют положения настоящего Регламента.

**КОММУНИКАЦИЯ МЕЖДУ КОМПАНИЕЙ И КЛИЕНТОМ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ НЕТОРГОВЫХ ОПЕРАЦИЙ**

3. Заявки на осуществление неторговых операций подаются Клиентом с помощью Личного Кабинета на Сайте Компании.
4. Компания имеет право в любой момент запросить дополнительную информацию, которая может быть использована для верификации Клиента, а также для проверки легальности происхождения денежных средств, поступивших к зачислению на Счет Клиента.
5. Заявки на неторговые операции, такие как заявка на пополнение Лицевого 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 операций».

**ОТКЛОНЕНИЕ ЗАЯВОК НА ПРОВЕДЕНИЕ НЕТОРГОВОЙ ОПЕРАЦИИ**

6. Компания имеет право отклонить заявку на проведение неторговой операции в следующих случаях:
  - a. Если Клиент запрашивает проведение неторговых операций, не осуществляя торговые операции по торговому счету или не используя инвестиционные сервисы, предоставляемые Компанией.
  - b. Если есть основание полагать, что операции осуществляются в целях легализации доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.
  - c. Если Клиент отказывается предоставлять сведения для собственной идентификации и документы для верификации, или предоставляет недостоверные сведения.
7. Компания оставляет за собой право провести расследование в отношении неторговых операций, описанных в пункте 6 настоящего Регламента, вследствие чего приостановить такие операции до выяснения причин их возникновения и окончания расследования.
8. Если в результате расследования подтвердиться незаконный характер указанных неторговых операций, то Компания имеет право:
  - a. Отказать Клиенту в их проведении путем отклонения соответствующей заявки;
  - b. Произвести возврат средств, ранее зачисленных на Счет Клиента, на тот же источник платежа, с которого производилось пополнение.
  - c. Расторгнуть отношения с Клиентом.

**ИСПОЛНЕНИЕ НЕТОРГОВЫХ ОПЕРАЦИЙ**

9. Клиент может выбрать для себя любой удобный способ пополнения своего Лицевого Счета посредством Личного Кабинета. После чего, на основании заявки на пополнение Лицевого Счета, автоматически будет сгенерирован инвойс, который Клиент сможет использовать для выполнения платежа.
10. Денежные средства будут зачислены на Лицевой Счет Клиента в день получения платежа Компанией в полном объеме за вычетом всех комиссий, связанных с вводом и выводом средств на банковский счет или платежные системы.

11. Вывод денежных средств осуществляется на основании заявки на вывод, поданной Клиентом посредством Личного Кабинета. При этом вывод должен происходить тем же самым методом, который использовался для их зачисления на Счет Клиента и тому же самому отправителю.
12. Заявка на вывод будет обработана Компанией в кратчайшие сроки, но не позднее трех рабочих дней после ее подачи, а также времени, необходимом для зачисления средств на Расчетные Реквизиты Клиента, которое зависит от банка или платежной системы, куда перечисляются средства. В случае необходимости, время для обработки заявки на вывод средств может быть увеличено до 10 (десяти) рабочих дней. В таком случае Компания должна уведомить Клиента об увеличении срока обработки его заявки после того, как необходимость увеличения срока обработки заявки станет очевидной.
13. Внутренний перевод средств на другой счет Клиента производится на основании заявки на внутренний перевод в течение одного рабочего дня после получения заявки.

#### ПОЛИТИКА КОМПАНИИ В ОТНОШЕНИИ НЕТОРГОВЫХ ОПЕРАЦИЙ

14. Все комиссии, которые могут понадобиться при выполнении заявленных неторговых операций взимаются банками или платежными системами и оплачиваются за счет Клиента. Компания не взимает никаких дополнительных комиссий с суммы перевода Клиента.
15. Зачисление средств на Лицевой Счет Клиента или их списание производится в Базовой Валюте, вне зависимости от валюты, в которой был сделан перевод.
16. Компания имеет право вводить ограничения по минимальным и максимальным суммам перевода средств, размер которых зависит от направления и способа перевода.
17. Компания имеет право вводить ограничения по максимальному количеству заявок на вывод средств и заявок на внутренний перевод средств, созданных в Личном кабинете Клиента в течение суток.
18. Если средства, которые были отправлены Компанией в адрес Клиента, согласно сделанной заявке, не поступили на Расчетные Реквизиты Клиента и возвратились обратно, то на Лицевой Счет Клиента зачисляется сумма возврата, которая поступила на счет Компании.
19. Если средства, отправленные на Расчетные Реквизиты Клиента банковским переводом или через электронную платежную систему, не поступили на Расчетные Реквизиты Клиента в течение пяти рабочих дней с даты осуществления оплаты, то Клиент вправе обратиться в Компанию с просьбой провести расследование по статусу перевода. Клиент понимает и признает, что расследование может повлечь за собой комиссионные издержки, которые будут оплачены за счет Клиента.
20. В случае не поступления средств на Расчетные Реквизиты Клиента, Компания может, по просьбе Клиента, предоставить доказательства исполненного перевода:
  - a. Скрин-шот, подтверждающий факт отправки денежных средств;
  - b. Копию SWIFT документа, подтверждающего факт перевода.
21. Если при отправке средств сотрудник Компании допустил ошибку, повлекшую за собой не зачисление денежных средств на Расчетные Реквизиты Клиента, комиссионные издержки по разрешению сложившейся ситуации будут оплачены за счет Компании.
22. Выполняемые Клиентом переводы для пополнения Счета Клиента и вывод средств со Счета Клиента должны соответствовать требованиям действующего законодательства стран, под юрисдикцию которых данные переводы попадают.
23. Компания имеет право ограничить возможность проведения неторговых операций в Личном Кабинете Клиента на неопределенный срок до выяснения ситуации в следующих случаях:
  - a. При нарушении Клиентом Торговых Условий и Клиентского Соглашения.
  - b. При устранении последствий "очевидных ошибок", связанных с предоставлением нерыночных котировок по Финансовым Инструментам.
  - c. При технических сбоях, возникших у Компании, до их устранения.

#### СПОСОБЫ ПЕРЕВОДА СРЕДСТВ

24. Клиент может воспользоваться любым из доступных в Личном Кабинете способов для осуществления неторговых операций. Размер комиссий, взимаемых с Клиентов, а также

- ориентировочные сроки исполнения при выборе того или иного способа указаны в Личном Кабинете в разделе «Способы ввода/вывод средств».
25. При осуществлении неторговых операций, Клиент может использовать Платежные Реквизиты, открытые исключительно на его имя и не может использовать реквизиты третьих лиц.
  26. При переводе средств посредством банковского перевода:
    - a. Перед осуществлением банковского перевода для пополнения Счета Клиента, Клиент в Личном Кабинете создает заявку на пополнение счета и скачивает инвойс на оплату. При выполнении перевода Клиент обязан точно указывать банковские реквизиты Компании и назначение платежа.
    - b. Если Клиент испытывает трудности при осуществлении перевода по указанным реквизитам и назначением платежа, то он должен связаться со службой поддержки Компании, чтобы решить этот вопрос в индивидуальном порядке.
    - c. В случае неточностей в данных, Компания имеет право отказать в зачислении средств на Лицевой Счет Клиента. Все расходы, связанные с возвратом средств, оплачиваются за счет Клиента.
  27. При переводе средств посредством банковских карточек:
    - a. Клиент может осуществлять переводы посредством банковских карточек Visa и MasterCard, зарегистрированных на его имя. Компания не принимает переводы с карт третьих лиц. Все расходы, связанные с возвратом средств, оплачиваются за счет Клиента.
  28. При переводе средств через электронные платежные системы:
    - a. Клиент может воспользоваться переводами через платежные системы, указанные в Личном Кабинете в разделе «Способы ввода/вывод средств».
    - b. Клиент может осуществить перевод средств для пополнения Лицевого Счета Клиента только со счета в данных платежных системах, зарегистрированного на имя Клиента. Компания не принимает переводы на Лицевой Счет Клиента со счетов третьих лиц и не производит переводы с Лицевого Счета Клиента в адрес третьих лиц. Все расходы, связанные с возвратом средств, оплачиваются за счет Клиента.
  29. Клиент может оформить заявку на внутренний перевод средств на свой другой счет, открытый в Личном кабинете. Компания не принимает заявки на внутренний перевод средств на счета третьих лиц.

#### ОГРАНИЧЕНИЕ НА ВЫВОД ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ КЛИЕНТОМ

30. Все суммы, которые Клиент перевел в Компанию для пополнения своего счета должны быть выведены тем же самым способом, которым они вводились в Компанию. Если Клиент использовал различные способы пополнения, то и вывод должен осуществляться также различными способами, в рамках, переведенных этими способами сумм.
31. Прибыль, превышающую введенные для пополнения Лицевого Счета Клиента суммы, Клиент имеет право выводить любым способом, который будет доступен в Личном Кабинете.

#### ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЛИЧНОГО КАБИНЕТА КЛИЕНТОМ

32. Клиент понимает и соглашается с тем, что все действия и инструкции, выполненные в Личном Кабинете с вводом Пароля Доступа, считаются выполненными лично Клиентом.
33. Клиент понимает и соглашается с тем, что доступ к Личному кабинету будет производиться по Паролю Доступа, и обязуется хранить его в безопасном месте, чтобы избежать возможное несанкционированное использование Пароля Доступа со стороны третьих лиц.
34. Компания не несет ответственности за убытки, которые Клиент может понести в случае утери, кражи или разглашения Пароля Доступа третьим лицам.
35. В случае утери или кражи Пароля Доступа, Клиент имеет право восстановить его, направив соответствующий запрос через Сайт Компании, и пройдя процедуру подтверждения аутентичности запроса на восстановление Пароля Доступа, введя коды подтверждения операции, которые будут высланы на e-mail и мобильный телефон, указанные Клиентом при регистрации на Сайте Компании.
36. Неторговые операции, которые были запрошены Клиентом, будут отображены в истории операций по лицевому счету. При этом эти операции будут иметь следующие статусы, в зависимости от того, на каком этапе находится рассмотрение данной операции:

- a. «Принята в обработку» - означает, что Компания обрабатывает принятую заявку на осуществление перевода или ожидает пополнение счета со стороны Клиента;
  - b. «Обработана» - означает, что неторговая операция исполнена и завершена;
  - c. «Отклонена» - означает, что Компания отклонила заявку на неторговую операцию. Причина отклонения будет показана в комментариях к данной операции.
37. Клиент может отменить неторговую операцию до ее исполнения Компанией.

#### ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

38. Если Клиент не удовлетворён результатом исполнения его заявки на проведение неторговой операции, то он имеет право предъявить Компании претензию. Претензии принимаются в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента возникновения спорной ситуации.
39. Срок подачи претензии отсчитывается с даты появления записи о данной неторговой операции в истории операций.
40. Чтобы предъявить претензию, Клиент должен составить письмо, в котором необходимо описать суть спорной ситуации, и отправить его по следующему e-mail адресу: [compliance@ice-fx.com](mailto:compliance@ice-fx.com)
41. В претензии необходимо указать:
  - a. имя и фамилию Клиента (или название компании, если Клиент – юридическое лицо);
  - b. номер счета Клиента;
  - c. дату и время возникновения спорной ситуации (по времени Торгового Терминала);
  - d. При пополнении Лицевого Счета Клиента: в случае банковского перевода прикрепить копию документа SWIFT, в случае перевода через платежные системы прикрепить скриншот перевода или извещение об оплате в платежной системе, в случае перевода с банковской карты прикрепить сканы документа, удостоверяющего личность, и банковской карты;
  - e. При отклонении заявки на вывод средств: сформулировать запрос к Компании, с просьбой обосновать причину отказа на исполнение операции.
42. В претензии нельзя использовать:
  - a. оскорбительные высказывания;
  - b. ненормативную лексику;
43. В случае нарушения пунктов 38, 40, 41 и 42 Компания имеет право отклонить претензию.
44. Претензия будет рассмотрена Компанией в кратчайшие сроки, но не позднее трех рабочих дней со дня подачи.
45. Если Клиент не удовлетворен результатом рассмотрения его претензии, то он имеет право обратиться к Регулятору или в суд, как описано в параграфе 20 Торговых Условий и Клиентского Соглашения.