



# Regulations for Non-Trading Operations

## Регламент осуществления неторговых операций

Version: January 2018  
Версия: январь 2018

## Table of contents

1. General provisions.....	3
2. Suspicious non-trading operations .....	5
3. Communications .....	6
4. Payments policy .....	7
5. Funds transfer options.....	13
5.1. Bank transfer .....	13
5.2. Bank card transfer .....	15
5.3. Skrill payment system.....	17
5.4. Electronic Payment System.....	19
5.5. Internal funds transfers .....	17
6. myAlpari.....	18
7. Information about transfers and dispute resolution.....	19

## Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Сомнительные неторговые операции.....	5
3. Коммуникации .....	7
4. Платежная политика.....	8
5. Способы перевода средств.....	13
5.1. Банковский перевод.....	13
5.2. Перевод с банковской карты .....	15
5.3. Перевод через платежную систему Skrill .....	17
5.4. Перевод через электронную платежную систему .....	19
5.5. Внутренний перевод средств .....	17
6. Правила пользования Личным кабинетом .....	21
7. Порядок проведения расследований по переводам и урегулирования спорных ситуаций .....	19

## 1. General provisions

1.1. These Regulations for Non-Trading Operations (hereinafter, "Regulations") have been developed within a framework of international cooperative measures aimed at combatting financial misconduct, exposing and preventing violations of the law, and establishing the procedure for performing non-trading operations on a Client Account with ALPARI LIMITED (hereinafter, "Company").

1.2. "Non-trading operation" shall mean any operation performed by the Client that involves the depositing of funds to their Client Account, the withdrawal of funds from their Client's Account, or the internal transfer of funds between Client Accounts in myAlpari.

The terms and definitions applicable to these Regulations are specified in clause 17 of the Client Agreement, which can be found in the "Regulatory Documents and Agreements" subsection, located in the "About Us" section on the Company Website. In cases where certain provisions of these Regulations concerning non-trading operations contradict those in the Client Agreement or the Terms of Business, the provisions of these Regulations shall prevail. This provision does not render other terms of the aforementioned documents invalid.

1.3. Requests for non-trading operations can only be sent by the Client to the Company through myAlpari. All other means of communication specified in Chapter 3 of these Regulations are intended for further supporting correspondence between the Company and the Client and notifications to the Client by the Company.

1.4. When registering for myAlpari on the Company Website, the Client undertakes to provide accurate and authentic information to identify themselves in accordance with the requirements of the Client Registration Form on the Company Website and these Regulations. The Client shall inform the Company of changes to their identification data in a timely manner.

1.5. The Company reserves the right to request the following documents at any time in order to verify the Client's identity as an individual person:

## 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 ALPARI LIMITED (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. 17 Клиентского соглашения, расположенного в подразделе «Договоры и регламенты» раздела «Компания» на Веб-сайте Компании. В случае возникновения несоответствия отдельных положений настоящего Регламента отдельным положениям Клиентского соглашения и Регламентов, 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 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:

a) Proof of identity. A high-resolution scanned copy or photo of the Client's passport pages or any other national ID that clearly indicates the Client's full name, date and place of birth, passport number, dates of issue and expiry, issuing country, and the Client's signature.

b) Proof of address. A high-resolution copy or photo of a: utility bill (water, electricity, phone bill) issued within the last 3 months; bank statement (for a current account, deposit account or credit card account); bank reference letter confirming the Client's address.

1.6. The Company reserves the right to request the following documents at any time in order to verify the identity of a Client as a legal entity:

- Incorporation and registration documents and documents confirming the Company's legal status and the authority of the signatory to the Client Account.

1.7. The Company reserves the right to suspend the execution of non-trading operations on a Client Account if it is discovered that the Client's identification information is inaccurate or false, as well as in cases where the Client does not provide the required documents.

1.8. In accordance with the USA's "Foreign Account Tax Compliance Act" (FATCA), the Company is registered with the Internal Revenue Service (IRS) of the USA (<https://www.irs.gov/>), thereby confirming its consent to collect and report information on US taxpayers to the Internal Revenue Service of the USA.

The Company collects information, allowing it to determine whether new or existing Clients are subject to FATCA requirements. In this regard, the Company may request that the Client complete one of the questionnaires on self-certification in a form from the Company, the W-8 form, and may request additional documents and information. The Company cannot provide services to those individuals whose foreign accounts are subject to FACTA tax requirements.

a) 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 истечения паспорта, страну, выдавшую паспорт, и подпись Клиента.

b) Документ, подтверждающий место проживания. Скан либо фотокопия следующих документов в высоком разрешении: счет за коммунальные услуги (не старше трех месяцев); справка из банка, подтверждающая адрес Клиента.

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

- 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. В соответствии с требованиями Закона США «О налогообложении иностранных счетов» (Foreign Account Tax Compliance Act или FATCA) Компания зарегистрировалась в Налоговой службе США (Internal Revenue Service (IRS) (<https://www.irs.gov/>), тем самым подтвердив свое согласие на сбор и представление информации о налогоплательщиках США в Налоговую службу США.

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. The Client guarantees the legitimate origin, lawful possession, and right to use the funds transferred by the Client, to the Client's Account.

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

1.10. The Company shall have the right to amend the terms of these Regulations at its sole discretion and at any time, giving the Client 3 (three) business day's prior notification in one or several of the ways described in clause 3.1 of these Regulations. Such amendments will come into effect on the date specified in the notification.

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 уведомлении.

1.11. These Regulations are transparent and are an integral part of any agreement concluded between the Company and the Client. The content of these Regulations shall be disclosed without limitation upon the request of any interested party.

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. Suspicious non-trading operations

## 2. Сомнительные неторговые операции

2.1. The Company may declare a non-trading operation suspicious in cases including, but not limited to:

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

- exposure of abuse of funds transfers without using the Company's services (without completing trading operations on the trading account, without using investment services);
- revelation of the unusual nature of operations that do not have obvious economic substance or obvious legal purpose;
- revelation of circumstances providing grounds to believe that the operations are being performed for the purpose of money laundering or financing terrorism;
- failure of the Client to provide proof of identity or other documents for verification, as well as the submission of inaccurate information by the Client;
- inability to contact the Client using their registered email address and telephone
- злоупотребление переводами средств без использования непосредственных услуг Компании (без совершения торговых операций по торговому счету, без использования инвестиционных сервисов);
- необычный характер операций, не имеющий очевидного экономического смысла или очевидной законной цели;
- обстоятельства, дающие основания полагать, что операции осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
- непредоставление Клиентом сведений для собственной идентификации и документов для верификации, равно как предоставление недостоверных сведений;
- отсутствие возможности осуществления связи с клиентом по указанным им

number;

- failure of the Client to provide proof of the identity of a beneficiary, i.e. a person for the benefit of whom the Client acts (in particular, on the basis of an agent contract, commission, and trust management contracts, while carrying out non-trading operations);
- submission of counterfeit or invalid documents.

2.2. The Company can declare a non-trading operation suspicious on the basis of analysis of the nature of a non-trading operation, its components, attending circumstances, and interaction with the Client or the Client's representative.

2.3. The Company reserves the right to investigate the nature of any suspicious non-trading operations listed in clause 2.1 of these Regulations for Non-Trading Operations, whereupon such operations will be suspended until the reasons for their occurrence are ascertained and the investigation is complete.

2.4. During the course of an investigation, in accordance with clause 2.3 of these Regulations, the Company shall have the right to request that the Client provide proof of their identity, proof-of-payment documents, and other documents confirming the lawful possession and legitimate origin of the funds transferred to the Client's Account.

2.5. If suspicious non-trading operations should be exposed, the Company shall have the right to:

- refuse to perform these operations by rejecting the respective request;
- limit funds deposits and/or funds withdrawals to/from the Client's Account, in any way, at the Company's discretion;
- return funds previously deposited to the Client's Account to the source from which the deposit was made;
- write off any compensated commissions or bonuses credited to the Client for operations performed by the Client;
- terminate relations with the Client.

регистрационным e-mail и телефону;

- 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);
- 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:

- отказать Клиенту в их проведении путем отклонения соответствующей заявки;
- ограничить ввод и/или вывод средств на счете Клиента любым способом на усмотрение Компании;
- произвести возврат средств, ранее зачисленных на счета Клиента, на тот же источник платежа, с которого пополнялся счет Клиента;
- произвести списание со счета Клиента возмещенных ему комиссий и бонусов, зачисленных за операции Клиента;
- расторгнуть отношения с Клиентом.

2.6. In the case of refusal to perform suspicious non-trading operations or the termination of relations with the Client as a result of suspicious non-trading operations performed by the Client, the Company shall not be held liable for any breach of contract with the Client.

### 3. Communications

3.1. In order to communicate with the Client, the Company may use:

- a) MetaTrader trading platform internal mail;
- b) email;
- c) telephone;
- d) post;
- e) news in the "Company News" subsection, located in the "About Us" section of the Company Website;
- f) notifications in myAlpari.

3.2. Should the need arise for the Company to contact the Client promptly regarding non-trading operations, the Company will use the contact details specified by the Client during registration, or updated by the Client in accordance with clause 3.4 of these Regulations. The Client agrees to accept notifications from the Company at any time.

3.3. Any correspondence sent to the Client (documents, notifications, confirmations, news, statements, etc.) is considered to have been received:

- a) if sent by email; within 1 (one) hour after emailing it;
- b) if sent by trading platform internal mail; immediately after sending it;
- c) if by telephone; once the telephone conversation has ended;
- d) if sent by post; 7 (seven) calendar days after posting it;
- e) if posted in the "Company News" subsection, located in the "About Us" section on the

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:

- a) внутреннюю почту торговой платформы MetaTrader;
- b) электронную почту;
- c) телефон;
- d) почтовые отправления;
- e) объявление в подразделе «Новости компании» раздела «Компания» на Веб-сайте Компании;
- f) 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:

- a) спустя 1 (один) час с момента ее отправки на электронный адрес (e-mail);
- b) сразу после ее отправки по внутренней почте торговой платформы;
- c) сразу после завершения телефонного разговора;
- d) через 7 (семь) календарных дней с момента почтового отправления;
- e) сразу после размещения объявления в подразделе «Новости компании» раздела

Company Website; immediately after the notification is published;

«Компания» на Веб-сайте Компании;

f) if posted in myAlpari; immediately after the notification is published.

f) сразу после размещения уведомления в Личном кабинете.

3.4. The Client shall notify the Company in a timely manner of any change in the Client's contact details; either by updating the information in myAlpari or by any other method offered by the Company.

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. The Client understands and accepts that the Company reserves the right to terminate relations with the Client unilaterally should the Client behave inappropriately when communicating with a Company employee.

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. Every non-trading operation by a Client shall be confirmed by a log in the "Transfer History" of myAlpari. If the Client has reason to believe that the log is inconsistent, the Client shall have the right to lodge a complaint in accordance with chapter 7 of these Regulations.

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 раздела 7 настоящего Регламента.

3.7. If the Client has reason to believe that there has been a mistake in their own favor in the log, the Client is obliged to inform the Company Payments Department (hereinafter "Payments Department") about the mistake as soon as possible using the contact information provided on the "Contact Info" page, located in the "About Us" section of the Company Website.

3.7. Если Клиент обнаружил ошибку в записи в свою пользу, он обязан оповестить об ошибке Отдел клиентских платежей Компании (далее — «Отдел платежей») в максимально короткие сроки, используя контактную информацию из подраздела «Контакты» раздела «Компания», расположенного на Веб-сайте Компании.

#### 4. Payments policy

#### 4. Платежная политика

4.1. Funds deposits to a Client Account and funds withdrawals from a Client Account may only be performed via the deposit and withdrawal methods available in myAlpari. Commission fees as well as other charges for each deposit and withdrawal option are published in myAlpari and on the Company Website and may occasionally be changed by the Company.

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. The Client understands and accepts that any commissions or other charges<sup>1</sup> incurred by the

4.2. Клиент понимает и соглашается с тем, что все комиссионные и прочие издержки<sup>2</sup>, связанные с

<sup>1</sup> Commissions and other charges (in accordance with the table of charges) of online payment systems or processing centers, involved in the transfer of funds.

<sup>2</sup> 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.



transfer of funds shall be at the Client's expense. The Company shall not charge any additional commission for funds transfers, except for the commissions and other expenses specified in these Regulations.

4.3. The deposit of funds to a Client Account shall be carried out on the basis of a funds deposit request. The withdrawal of funds from a Client Account shall be carried out on the basis of a funds withdrawal request. The transfer of funds from one of a Client Account to another shall be carried out on the basis of an internal funds transfer request. These requests shall be processed by the Company within 1 (one) business day, but not later than at the end of the business day following the day on which the request was received (or, in the case of deposits, following the day on which the funds were credited to the Company Account).

4.4. Requests for non-trading operations such as deposit requests, withdrawal requests, and internal funds transfer requests shall be submitted by the Client in myAlpari and shall be considered as accepted by the Company if they are displayed in the "Transfer History" of myAlpari and in the Company records of Client requests.

4.5. The Company shall credit the sum received on the Company Account to the Client's Account.

4.6. Funds shall be credited to the Client's Account in the denomination currency of the Client's Account, regardless of the currency in which the funds were initially transferred. If the transfer currency differs from the Client Account currency, the transfer amount shall be converted at the exchange rate as published in myAlpari at the moment the payment is received on the Company Account.

4.7. Funds withdrawals from the Client's Account shall be performed in the currency of the Client's Account. If the Client Account currency differs from the transfer currency, the transfer amount shall be converted into the transfer currency at the exchange rate as published in myAlpari at the moment the funds are debited from the Client's Account.

4.8. Exchange rates are published in myAlpari and are periodically updated by the Company.

4.9. Currencies accepted by the Company for

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 Личного кабинета, 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

crediting Client Accounts, as well as currencies available for transfer to the Client's External Account, depending on the funds transfer method, are shown in myAlpari.

4.10. The Company shall have the right to set restrictions on the minimum and maximum transfer amounts, which may vary depending on the direction, method, and currency of transfer..

4.11. The Company shall have the right to set restrictions on the maximum number of withdrawal requests and internal funds transfer requests that can be submitted in one Client's myAlpari every 24 hours. These restrictions are published in myAlpari and may be changed by the Company from time to time.

4.12. In the event that funds are returned to the Company Account after being transferred to the Client on the basis of their withdrawal request, the funds shall be credited to the Client's Account in the same amount credited to the Company Account, while any commissions or other charges incurred by the returning of funds shall be at the Client's expense and shall be paid by deducting them from the amount re-credited to Client's Account.

4.13. If funds transferred as a deposit to a Client Account via bank transfer are not credited to the Client Account within 5 (five) business days of the date of payment, the Client shall have the right to request that the Company make an inquiry into the transfer in accordance with clause 7.4. The Client understands that the inquiry may involve paying commission<sup>3</sup>, which shall be at the Client's expense. The payment method for such expenses shall be determined on an individual basis and may be carried out by transferring the necessary amount to the Company Account or by deducting the amount from the Client Account.

4.14. If funds transferred as a deposit to a Client Account through an Electronic Payment System are not credited to the Client Account within 2 (two) business days of the date of payment, the Client shall have the right to request that the Company make an inquiry into the transfer in accordance with clause

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 изменяться 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<sup>4</sup>, 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

<sup>3</sup> In accordance with the tariffs of the payment system or processing center.

<sup>4</sup> Согласно тарифам платежной системы или процессингового центра.

7.5.

4.15. If funds transferred to the Client's External Account via bank transfer are not credited to the Client within 5 (five) business days of the withdrawal request acquiring "Processed" status, the Client shall have the right to request that the Company make an inquiry into the transfer. The Company may provide the Client with a document to confirm the transfer of funds:

- a) for an inquiry on a bank transfer in a currency other than RUB: a SWIFT copy confirming the bank transfer's execution;
- b) for an inquiry on a RUB bank transfer: a copy of the payment order, confirming the bank transfer's execution in the currency of the Russian Federation.

4.16. If funds transferred to the Client's External Account through an Electronic Payment System are not credited to the Client within 2 (two) business days of the withdrawal request acquiring "Processed" status, the Client shall have the right to request that the Company make an inquiry into the transfer. The Company may provide the Client with a screenshot confirming the transfer of funds to the Client's External Account.

4.17. The Client understands and accepts that the inquiry and request for documents, in accordance with clauses 4.13, 4.14, 4.15 and 4.16 of these Regulations, may involve paying commission<sup>5</sup>, which shall be at the Client's expense. The payment method for such expenses shall be determined on an individual basis and may be carried out by transferring the necessary amount to the Company Account or by deducting the amount from the Client's Account.

4.18. The Client may activate the "Withdrawal only through bank transfer" restriction. The Client shall submit an email to the Payments Department in order to activate this restriction. Once this service has been

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:

- a) при валютном банковском переводе — копию документа СВИФТ (SWIFT), подтверждающего факт перевода в иностранной валюте;
- b) при рублевом банковском переводе — копию платежного поручения, подтверждающего факт перевода в валюте РФ.

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 4.13, 4.14, 4.15 и 4.16 настоящего Регламента, могут повлечь за собой комиссионные издержки<sup>6</sup>, 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

<sup>5</sup> In accordance with the tariffs of the remitting bank or Online Payment System.

<sup>6</sup> Согласно тарифам банка-отправителя или Электронной платежной системы.

confirmed, funds withdrawals from the Client's Account shall only be available by:

- a) bank transfer to an account registered in the Client's name;
- b) internal funds transfer to another of the Client's Accounts within myAlpari, where the same restriction shall be placed on the Account to which the funds have been transferred.

4.19. A Client may remove the "Withdrawal only through bank transfer" restriction by the following procedure: by visiting the nearest Company office with a proof-of-identity document and by submitting an application letter (in no particular format) for removing the restriction.

4.20. In the event that a Company employee makes a mistake when carrying out a transfer which results in funds not being credited to the Client's External Account, any expenses incurred in resolving the situation shall be at the Company's expense.

4.21. In the event that the Client makes a mistake when filling out the withdrawal request form which results in funds not being credited to the Client's External Account, any expenses incurred in resolving the issue shall be at the Client's expense.

4.22. The Client agrees that the Company has the right to unilaterally collect arrears on a Client Account from funds held on any of the Client's other Accounts in myAlpari, or from another myAlpari account if the Company believes that there is a connection between this myAlpari account and the Client.

4.23. The transfer of funds to the Company Account and funds withdrawals from Client Accounts shall meet the requirements and take into account the restrictions established by these Regulations, by current legislation, and other legal acts of countries within the jurisdiction of which the funds transfer takes place.

письмо на электронный адрес Отдела платежей. После подтверждения данной услуги вывод средств со счета Клиента будет возможен только:

- a) на банковский счет, зарегистрированный на имя Клиента;
- b) 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: приехать с удостоверением личности в ближайший офис Компании и заполнить в произвольной форме заявление на снятие ограничения.

4.20. Если при отправке 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.

4.21. Если при оформлении заявки на вывод средств Клиентом в реквизитах была допущена ошибка, повлекшая за собой незачисление 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

4.24. The Company has the right to restrict the the Client's ability to conduct non-trading operations (as well as to suspend the execution of requests submitted by the Client) until the situation has been resolved, in the following cases:

- in the event that the Client breaches clause 11.1 of the Client Agreement;
- in order to rectify the consequences of a non-market quote;
- in the event of a technical failure occurring at the Company or at an authorised Company Agent.

4.25. In the event that a Client Account falls into arrears, the Company retains the right to suspend any of the Client's withdrawal and internal account- to-account transfer requests - including requests that were already made before the Client Account fell into arrears - until the Client has paid off the arrears in full.

## 5. Funds transfer options

### 5.1. Bank transfer

5.1.1. The Client may deposit/withdraw funds to/from their Client Account via bank transfer provided that this payment method is supported by the Company at the moment the transfer is executed.

5.1.2. This transfer method shall be available for the Client's use once the Company has received the signed Client Registration Form and a copy of the Client's passport<sup>7</sup>.

5.1.3. The Client may only deposit funds via bank transfer to the Company Account from a bank account registered in the Client's name, or they may execute the bank transfer without opening a bank account.

5.1.4. Before carrying out a bank transfer to deposit

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:

- при нарушении Клиентом п. 11.1 Клиентского соглашения;
- при устранении последствий нерыночных котировок по торговым инструментам;
- 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<sup>8</sup>.

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

<sup>7</sup> The Client shall provide the Payments Department with a scanned copy of their passport/ID and their signed Client Registration Form.

<sup>8</sup> В Отдел платежей Клиент должен предоставить скан-копию паспорта и подписанной Анкеты регистрации клиента.

funds, the Client shall submit a deposit request in myAlpari and download a payment invoice. Invoice parameters such as the Company bank details, purpose of payment, and the invoice due date should be observed carefully by the Client. In the event that the Client cannot make a transfer with the specified purpose of payment in the invoice, the Client must contact the Payments Department to address this issue on an individual basis.

5.1.5. The Company shall have the right to reject the deposit of funds transferred by bank transfer to the Company Account in cases where the specified purpose of payment has been changed or in cases where funds have been transferred by a third party on the Client's behalf. In such cases, the Company shall return the funds to the bank account from which they were transferred. All costs incurred by returning such transfers shall be at the Client's expense.

5.1.6. The Client may submit a withdrawal request via bank transfer only to bank accounts registered in the Client's name.

5.1.7. The Company shall transfer money to the bank account of the Client in accordance with the details provided in the withdrawal request, provided that they meet the conditions set out in clause 5.1.2 of these Regulations.

5.1.8. When transferring funds, the Company shall use the purpose of payment as provided in myAlpari. In the event that the purpose of payment is changed, the Company shall be obliged to inform the Client about the new purpose of payment immediately by publishing it in myAlpari.

5.1.9. The Client understands and accepts that the Company shall not bear responsibility for the terms and time of execution of a bank transfer<sup>9</sup> by the

перевода для пополнения счета Клиент в Личном кабинете создает заявку на пополнение счета и скачивает инвойс на оплату (при выборе валютного банковского перевода) или квитанцию на оплату (при выборе рублевого банковского перевода). Параметры инвойса и квитанции, 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 или квитанции назначения платежа, необходимо связаться с Отделом платежей 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 или квитанции, 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<sup>10</sup> банком

---

<sup>9</sup> Usually bank transfers take around 2-5 business days.

<sup>10</sup> Стандартные сроки прохождения банковского перевода составляют 2–5 рабочих дней.

Client's bank.

Клиента.

## 5.2. Bank card transfer

## 5.2. Перевод с помощью банковской карты

5.2.1. The Client may make a deposit to their Account with accepted types of bank card - specified in myAlpari - at any time, provided that this method is supported by the Company at the moment the transfer is executed.

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. The acceptance of payments made by Clients of the Company through myAlpari by way of international card payment systems are carried out by official partners<sup>11</sup> of the Company.

5.2.2. Прием денежных средств от клиентов Компании при переводах картами международных платежных систем через Личный кабинет технически осуществляются официальными партнерами<sup>12</sup> Компании.

5.2.3. The Client may only carry out a transfer from a bank card issued in the Client's name. Transfers from the bank cards of third parties are not accepted by the Company. In cases where the Company receives a payment to a Client Account from the bank card of a third party, the Company shall issue a refund to the bank account from which they were transferred. All costs incurred by such a refund shall be at the expense of the Client or the aforementioned third party.

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. When making a transfer via a bank card, the Company shall have the right to request the following documents from the Client:

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

- a) a high-resolution scanned copy or photo of their passport;
- b) a high-resolution scanned copy or photo of a bank card, where the scan or photo of the front of the card should show: the first 6 (six) and last 4 (four) digits of the card number, the full name of the cardholder, the name of the issuing bank, and the expiration date. The scan or photo of the reverse side should show the cardholder's signature, but the CVC2 or CVV2 code should be concealed. The Client will need to provide a one-time scan or photo for each card used;

- a) скан либо фотокопию паспорта в высоком разрешении;
- b) 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

<sup>11</sup> Al Accept Solutions, зарегистрированная по адресу: 17 Ensign House, Admirals Way, Canary Wharf, London, UK.

<sup>12</sup> Al Accept Solutions, with registered address: 17 Ensign House, Admirals Way, Canary Wharf, London, UK.

c) when transferring funds from a prepaid or virtual credit card (one where the cardholder's name is not shown), the Client will need to provide a scan of the official confirmation letter from the issuing bank, verifying that the Client is the genuine cardholder. The document must contain the card number, the Client's full name, and bear the stamp of the issuing bank.

5.2.5. The Client understands and accepts that when using this type of transfer, the following restrictions shall be placed on the Client's Account:

a) Funds withdrawals and internal funds transfers will only be available after 30 calendar days<sup>13</sup>;

b) Funds withdrawals shall only be possible via bank transfer to a bank account registered in the Client's name or to the bank card that was used to deposit the funds, provided that this payment method is supported by the Company at the moment the transfer is executed;

c) Funds withdrawals via Electronic Payment Systems shall not be executed by the Company.

5.2.6. The Client understands and accepts that the Company shall not be held liable for the time required to execute transfers, the terms of execution by the card's issuing bank, or for circumstances resulting in a technical failure during the transfer's execution when the fault lies not with the Company, but with the issuing bank, processing centre, or international payment system.

5.2.7. After the funds transferred by the Client via bank card have been credited to the Client's Account with the Company, the Company is considered as having completely fulfilled its obligations with regards to rendering services for the crediting of

предоставляется единократно;

c) 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:

a) вывод средств и внутренний перевод средств со счета Клиента будет возможен только спустя 30 календарных дней<sup>14</sup>;

b) 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;

c) вывод средств через ЭПС не принимается Компанией к исполнению.

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

<sup>13</sup> The restriction under clause 5.2.5 (a) shall be removed in the event that the Client provides the documents specified in clause 5.2.4 of these Regulations after such documents have been accepted by the Company.

<sup>14</sup> 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.



funds and shall not be subject to dispute.

5.2.8. In certain exceptional cases, the Company may refund payments made by bank card. In this case, the funds will be returned to the card that was used for the deposit. Additionally, funds will be returned in the same currency in which the Client made the deposit to their myAlpari account. The Client hereby understands and accepts that when refunding such payments, the Company bears no responsibility for banking fees and commissions associated with converting funds into the denomination currency of the Client's bank account. The refund shall be credited to the Client's bank account in accordance with the rules and timeframe set out by the issuing bank.

### 5.3. Skrill payment system

5.3.1. The Client may use the Skrill payment system to deposit funds to a Client Account and withdraw funds from a Client Account at any time, provided that this payment method is supported by the Company at the moment the transfer is executed.

5.3.2. The Client may only credit their Client Account by transferring funds from a Skrill account registered in the Client's name. Transfers from third-party Skrill accounts to the Client's Account are not accepted by the Company. In the event that the Company receives a payment from a third-party Skrill account, the Company shall return the funds to the account from which they were sent. All costs incurred by returning the funds shall be at the Client's or the third party's expense.

5.3.3. When making a deposit with the Skrill payment system, the Company shall have the right to request that the Client provide the following documents:

- a) in case of a transfer from a Skrill wallet – a high-resolution scanned copy or photo of the Client's passport;

оспорено.

5.2.8. В исключительных случаях Компания может осуществить Клиенту возврат платежа, поступившего с банковской карты Клиента. Возврат платежа осуществляется на ту же банковскую карту, с которой Клиент пополнял счет. Возврат платежа производится в той же валюте, в которой была произведена неторговая операция по пополнению счета Клиента в Личном кабинете. Клиент принимает и соглашается с тем, что при осуществлении такого возврата платежа Компания не несет ответственность за комиссии банков и расходы, связанные с конвертацией суммы неторговой операции в валюту банковской карты Клиента. Сумма возврата зачисляется на банковскую карту Клиента по правилам и в сроки, установленные банком, выдавшим банковскую карту.

### 5.3. Перевод через платежную систему Skrill

5.3.1. Клиент может воспользоваться переводом через платежную систему Skrill для пополнения счета Клиента и вывода средств со счета Клиента в любое время, если на момент перевода Компания работает с данным способом перевода средств.

5.3.2. Клиент может осуществить перевод средств в пополнение счета Клиента только со счета в системе Skrill, зарегистрированного на имя Клиента. Переводы на счет Клиента со счетов третьих лиц Компанией не принимаются. В случае поступления платежа со счета третьего лица подобный перевод будет возвращен на счет, с которого он был получен. Все расходы, связанные с данным возвратом, оплачиваются за счет Клиента или такого третьего лица.

5.3.3. При пополнении счета переводом через платежную систему Skrill Компания вправе запросить у Клиента следующие документы:

- a) при платеже с кошелька Skrill — скан либо фотокопию паспорта в высоком разрешении;

b) in case of a transfer via bank card – a high-resolution scanned copy or photo of the Client’s passport; a high-resolution scanned copy or photo of the bank card where the first 6 (six) and last 4 (four) digits of the card number, the full name of the cardholder, the name of the issuing bank, and the expiration date are clearly visible. A scan or photo of the reverse side should be made showing the cardholder’s signature, but the CVC2 or CVV2 code should be concealed. The Client will need to provide a one-time scan or photo for each card used.

c) when transferring funds from a prepaid or virtual credit card (one where the cardholder's name is not shown), the Client will need to provide a scan of the official confirmation letter from the issuing bank, verifying that the Client is the genuine cardholder. The document must contain the card number, the Client’s full name, and bear the stamp of the issuing bank.

5.3.4. The Client understands and accepts that when using this type of transfer, the following restrictions shall be placed on the Client Account:

a) Funds withdrawals and internal funds transfers will only be available after 30 calendar days<sup>15</sup>;

b) Clients can withdraw their funds only to the Client’s Skrill wallet from which the funds were deposited or via bank transfer to a bank account registered in the Client’s name;

c) Funds withdrawals via Electronic Payment Systems shall not be executed by the Company.

5.3.5. In the event that a deposit has been made to a Client Account using the Skrill payment system and a deposit has also been made by bank card at any time in the past (according to clause 5.2.1 of these Regulations), the funds will only be available for withdrawal via bank transfer to a bank account

b) при платеже с банковской карты — скан или фотокопию паспорта в высоком разрешении; скан или фото банковской карты (лицевую и обратную сторону) в высоком разрешении. На скане / фото лицевой стороны банковской 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 единовременно.

c) 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.

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

a) вывод средств и внутренний перевод средств по счету Клиента будет возможен только спустя 30 календарных дней<sup>16</sup>;

b) вывод средств со счета Клиента будет возможен только на кошелек Клиента в системе Skrill, с которого производилось пополнение, или банковским переводом на счет, зарегистрированный на имя Клиента;

c) вывод средств через ЭПС не принимается Компанией к исполнению.

5.3.5. В случае пополнения счета Клиента переводом через платежную систему Skrill и одновременно переводом с помощью банковской карты (в соответствии с пунктом 5.2.1 настоящего Регламента), вывод средств со счета Клиента будет возможен только банковским переводом на

<sup>15</sup> The restriction under clause 5.3.4 (a) shall be removed in the case that the Client provides the documents specified in clause 5.3.3 of these Regulations, and after such documents have been accepted by the Company.

<sup>16</sup> Ограничение из п. 5.3.4 (а) снимается досрочно в случае предоставления Клиентом документов, указанных в п. 5.3.3 настоящего Регламента, и после их обработки Компанией.

registered in the Client's name. Funds withdrawals to the Client's Skrill wallet will not be available.

5.3.6. After the funds transferred by the Client via bank card through the Skrill payment system have been credited to the Client's Account with the Company, the Company is considered as having completely fulfilled its obligations with regards to rendering services for the crediting of funds and shall not be subject to dispute.

5.3.7 In certain exceptional cases, the Company may refund payments made by bank card through the Skrill payment system. In such cases, the funds will be returned to the card that was used for the deposit.

5.3.8. The Company shall transfer funds to the Client's Account through the Skrill payment system in accordance with the details provided in the withdrawal request.

5.3.9. The Client understands and accepts that the Company shall not be held responsible for the time required to execute an electronic transfer and that circumstances resulting in a technical failure during a transfer are not the fault of the Company, but of the Skrill payment system.

#### **5.4. Electronic Payment System**

5.4.1. The Client may make transfers via an Electronic Payment System (hereinafter "EPS") to deposit funds to a Client Account and withdraw funds from a Client Account at any time, provided that this payment method is supported by the Company at the moment the transfer is executed.

5.4.2. The acceptance of funds from Company Clients that are transferred via EPS is processed by the Company's official partner<sup>17</sup>.

5.4.3. The Client may only perform an EPS transfer through the Client's personal account registered with the EPS.

5.4.4. The Client shall be obliged to check the details

счет, зарегистрированный на имя Клиента. Вывод средств на кошелек Клиента в системе Skrill не будет доступен.

5.3.6. После того как денежные средства, переведенные Клиентом через систему Skrill 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.

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

5.3.8. Компания обязуется отправить денежные средства на счет Клиента в платежной системе Skrill в соответствии с реквизитами, указанными в заявке на вывод средств.

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

#### **5.4. Перевод через электронную платежную систему**

5.4.1. Клиент может воспользоваться переводом через электронную платежную систему (далее — «ЭПС») для пополнения счета Клиента и вывода средств со счета Клиента в любое время, если на момент перевода Компания работает с данным способом перевода средств.

5.4.2. Прием денежных средств от Клиентов Компании при переводах через ряд ЭПС технически осуществляется официальным партнером<sup>18</sup> Компании.

5.4.3. Клиент может осуществить перевод через ЭПС только с использованием своего личного счета, зарегистрированного в ЭПС.

5.4.4. Перед осуществлением перевода через ЭПС

<sup>17</sup> Al Accept Solutions, with registered address: 17 Ensign House, Admirals Way, Canary Wharf, London, UK.

<sup>18</sup> Al Accept Solutions, зарегистрированная по адресу: 17 Ensign House, Admirals Way, Canary Wharf, London, UK.

of the Company Account in myAlpari before carrying out an EPS transfer in cases where the transfer is not executed automatically from myAlpari.

5.4.5. Funds withdrawals via EPS shall be not available to the Client in cases where a deposit has previously been made to the Client's Account via bank card, through the Skrill payment system, or in case a Client Account has a withdrawal restriction in place in accordance with clause 4.18 of these Regulations.

5.4.6. The Company shall transfer funds to the Client's EPS account in accordance with the details provided in the withdrawal request.

5.4.7. The Client understands and accepts that the Company shall not be held responsible for the time required to execute the transfer, for the EPS's terms of service, or for circumstances resulting in a technical failure during the execution of transfers when the fault lies not with the Company, but with the EPS.

## 5.5. Internal funds transfers

5.5.1. The Client may submit an internal funds transfer request at any time provided that this method is supported by the Company at the moment the transfer is executed.

5.5.2. The Client may submit an internal funds transfer request to another Client Account in myAlpari. Internal funds transfer requests to the accounts of third parties shall not be accepted by the Company.

5.5.3. Upon performing an internal funds transfer from a Client's account to which a deposit has previously been made via bank card or the Skrill payment system, withdrawal restrictions shall be placed on the Client Account to which the funds are being transferred.

5.5.4. In the event that a Company employee makes a mistake when carrying out an internal transfer that results in funds being credited to the wrong account, the sum indicated in the the request shall be returned to the Client at the Company's expense.

Клиент обязан сверить реквизиты счета Компании в Личном кабинете для случаев, когда перевод осуществляется не автоматически из Личного кабинета.

5.4.5. Вывод средств со счета Клиента через ЭПС не доступен, если счет Клиента ранее пополнялся с помощью банковской карты, с помощью системы Skrill или если на счет наложены ограничения в соответствии с п. 4.18 настоящего Регламента.

5.4.6. Компания обязуется отправить денежные средства на счет Клиента в ЭПС в соответствии с реквизитами, указанными в заявке на вывод средств.

5.4.7. Клиент понимает и соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за сроки исполнения, за условия предоставления услуг Клиенту ЭПС и за обстоятельства, повлекшие за собой технический сбой при переводе, если они возникли не по вине Компании, а по вине ЭПС.

## 5.5. Внутренний перевод средств

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

5.5.2. 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.

5.5.3. При осуществлении внутреннего перевода средств со счета Клиента, который пополнялся с банковской карты или через платежную систему Skrill, ограничения на вывод средств переносятся на тот счет Клиента, на который осуществляется внутренний перевод.

5.5.4. 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.

5.5.5. In the event that the Client makes a mistake when filling out the internal funds transfer request that results in funds being credited to the wrong account, the sum indicated in the request shall not be returned to the Client.

## 6. myAlpari

6.1. The Client agrees with the clauses of these Regulations concerning the usage of myAlpari.

6.2. myAlpari access is password-protected.

6.3. The Client confirms and agrees that myAlpari is accessible only by using a password.

6.4. The Client accepts full responsibility for the security of their password and its protection from unauthorised access by third parties.

6.5. All instructions completed through myAlpari after entering the password are considered to be executed by the Client.

6.6. Any party who has gained access to myAlpari by entering the password shall be considered to be the Client.

6.7. The Company shall not be responsible for any losses incurred as a result of theft, loss, or disclosure of the password to third parties.

6.8. The Client shall have the right to change their myAlpari password independently or by following the password recovery procedure.

6.9. Deposit requests, withdrawal requests, and internal funds transfer requests are displayed in the "Transfer History" section of myAlpari.

6.10. The Client can see the following deposit request statuses in the "Transfer History" section of myAlpari:

a) The "Processing" status means that the funds are waiting to be transferred to the Company Account;

b) The "Successful" status means that the funds

5.5.5. 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.

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:

a) Статус «В обработке» означает, что ожидается поступление средств на счет Компании.

b) Статус «Исполнено» означает, что средства

have been deposited to the Client's Account.

c) The "Denied" status means that the request has been denied. The reason for the request being denied is shown in the details of the transfer.

6.11. The Client can see the following withdrawal request and internal funds transfer request statuses in the "Transfer History" section of myAlpari:

a) The "Processing" status means that the request has been received by the Company;

b) The "Successful" status means that the funds have been transferred to the Client's External Account that was specified in the request or that the funds have been deposited to another of the Client's accounts in the case of an internal funds transfer;

c) The "Denied" status means that the request has been denied. The reason for the request being denied is shown in the details of the transfer.

6.12. Deposit requests, withdrawal requests, and internal funds transfer requests may be cancelled by the Client (in the "Transfer History" section of myAlpari) before they are executed.

6.13. A deposit request, withdrawal request, or internal funds transfer request may be rejected by the Company provided the Company specifies a reason for the rejection.

## 7. Information about transfers and dispute resolution

7.1. In the event that a dispute arises, the Client shall have the right to lodge a complaint with the Company or send a request for an inquiry. Complaints and requests should be received by the Company within 5 (five) business days of the situation occurring.

7.2. When lodging a complaint, the time at which the dispute arose shall be considered as the moment when the log appeared in the "Transfer History" section of myAlpari. When sending a request, the time at which the dispute arose shall be considered as the moment as described in clauses 4.13, 4.14, 4.15

зачислены на счет Клиента.

c) 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:

a) Статус «В обработке» означает, что заявка принята Компанией.

b) 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.

c) 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,

and 4.16.

7.3. To file a request for an inquiry regarding a bank transfer to the Client, the Client shall:

- a) complete the standard form in the “Payment History” of myAlpari.
- b) for an inquiry into a bank transfer in a currency other than RUB: attach a SWIFT copy confirming the bank transfer’s execution;
- c) for an inquiry on a bank transfer in RUB: attach a copy of the payment order, confirming the bank transfer’s execution in the currency of the Russian Federation.

7.4. To make an inquiry into an EPS transfer or a bank card transfer, the Client shall:

- a) complete the standard form in the “Payment History” of myAlpari. All requests filed by any other means (forum, email, telephone, etc.) shall not be taken into consideration.
- b) for an inquiry into an EPS transfer; attach a screenshot of the transfer or payment notification in the payment system, confirming that the transfer has been made to the Company Account;
- c) for an inquiry into a bank card transfer; attach a proof-of-identity document and a copy of the bank card.

7.5. To file a complaint regarding non-trading operations, the Client should complete the standard form in myAlpari.

7.6. Any complaint or request filed in accordance with clauses 7.3, 7.4 and 7.5 is automatically assigned a unique number (TID). The Client shall be sent an email from [payments@alpari.com](mailto:payments@alpari.com) confirming this.

7.7. The complaint must not include:

- a) an emotional assessment of the situation;

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:

- a) корректно заполнить стандартную форму в разделе «История платежей» Личного кабинета.
- b) в случае валютного банковского перевода прикрепить копию документа СВИФТ (SWIFT), подтверждающего факт перевода в иностранной валюте;
- c) в случае рублевого банковского перевода прикрепить копию платежного поручения, подтверждающего факт перевода в валюте РФ.

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

- a) 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.
- b) в случае перевода через ЭПС прислать скриншот перевода или извещение об оплате в платежной системе, подтверждающие факт перевода на счета Компании;
- c) 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 ([payments@alpari.com](mailto:payments@alpari.com)).

7.7. Претензия не должна содержать:

- a) эмоциональную оценку спорной

- b) offensive language;
- c) obscenities or expletives;
- d) threats.

7.8. The Company shall have the right to request that the Client provide additional documents to hold an inquiry.

7.9. The Company shall have the right to refuse a Client's complaint regarding non-trading operations in the following cases:

- a) where the complaint was not made in accordance with clauses 7.3 and 7.4 of these Regulations;
- b) where the complaint was not made to the Company via the "Payment History" section of myAlpari (but by email, telephone, on the forum, etc.);
- c) where the Client initiates non-trading operations by way of internal account-to-account transfers to other trading or different accounts in the Client's myAlpari using funds that were credited to the Client's Account by way of a non-trading operation currently under dispute, or where the Client initiates trading operations using funds that were credited to the Client's Account by way of a non-trading operation currently under dispute;
- d) In other cases set out in these Regulations, the Client Agreement, or any of the other Regulatory Documents that can be found in the "Regulatory Documents and Agreements" section of the Company Website.

7.10. If the Client is not satisfied with the result of the Company's review of a disputed situation, the Client may appeal to the relevant authorities in Saint Vincent and the Grenadines in accordance with the laws of Saint Vincent and the Grenadines.

**ALPARI LIMITED**

ситуации;

- b) оскорбительные высказывания;
- c) ненормативную лексику;
- d) угрозы.

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

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

- a) претензия не была оформлена в соответствии с пунктами 7.3 и 7.4;
- b) претензия была направлена Компании иным образом, чем через раздел «История платежей» в Личном кабинете (на форуме, по e-mail, по телефону и т. д.);
- c) Клиент начал осуществление неторговых операций по внутреннему переводу средств на свои другие торговые и иные счета в ЛК 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;
- d) в иных случаях, предусмотренных настоящим Регламентом, Клиентским соглашением и другими регламентирующими документами, расположенными в подразделе «Договоры и регламенты» раздела «Компания» на Веб-сайте Компании.

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

**ALPARI LIMITED**