



Регламент рассмотрения претензий
MFX BROKER INC. Claims management regulations

1. MAKING UP OF A CLAIM

1.1. The Client has a right to present a claim to MFX Broker Inc. in case of a dispute. Claims are accepted within 5 (five) working days from the date of a claim grounds emergence.

1.2. Claim is submitted in the set form with a personal handwritten signature of the Client and sent to the Claims department: claims@masterforex.com. Claims presented by other means, will not be accepted.

1.3. Consideration of a claim presented by the Client of MFX Broker Inc. is performed on the basis of the current version of the client agreement.

1.4. The claim must have the following content:

- Client's name/company's name;
- personal wallet number;
- personal cabinet login;
- trading account number;
- telephone password;
- date and time of a dispute emergence (client terminal time)
- order ticket (if applicable);
- funds deposit/withdrawal request number (if applicable);
- dispute description without emotional colouring.

1.5. The claim must not include:

- dispute description with emotional colouring;
- verbal abuse of MFX Broker Inc. or its employees;
- profanity.

1. ОФОРМЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИИ

1.1. Клиент вправе предъявить Компании MFX Broker Inc. претензию в случае возникновения спорной ситуации. Претензии принимаются в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента возникновения оснований для их предъявления.

1.2. Претензия подается по установленной форме с личной рукописной подписью Клиента Компании и отправляется в отдел по работе с претензиями на адрес почты: claims@masterforex.com. Претензии, предъявленные иным способом, к рассмотрению не принимаются.

1.3. Рассмотрение претензии, поданной Клиентом Компании MFX Broker Inc., происходит на основании действующей версии клиентского соглашения.

1.4. Претензия должна иметь следующее содержание:

- имя и фамилию Клиента/название компании;
- номер личного кошелька;
- логин для личного кабинета;
- номер торгового счета;
- телефонный пароль;
- дата и время возникновения спорной ситуации (время клиентского терминала);
- тикет ордера (если применимо);
- номер заявки на ввод/вывод средств (если применимо);
- описание спорной ситуации без эмоциональной окраски.

1.5. В претензии не должно содержаться:

- эмоциональной оценки спорной ситуации;
- оскорбительных высказываний в адрес Компании MFX Broker Inc. или ее работников;
- ненормативной лексики.

2. INFORMATION SOURCE FOR CLAIM VALIDITY CONFIRMATION

2.1. Server's log-file is the main source of information when considering a dispute. Information contained in server's log-file has higher priority than other arguments when considering a dispute, particularly information contained in client's log-file.

2.2. The absence of relevant record confirming the Client's intentions in server's log-file is the basis for considering the claim invalid.

3. RESOLVING OF DISPUTABLE SITUATIONS

3.1. If the claim is considered valid, its settlement is performed only in form of size modification of the Company's financial obligations to the Client. This financial obligations modification is equivalent to the compensation payment amount according to the decision made upon the Client's claim.

3.2. The Company does not reimburse the lost profit if the Client had the intention to commit an act, but did not do it for any reason.

3.3. The Company does not reimburse losses incurred by the Client as a result of any third party's fault.

3.4. The Company does reimburse losses incurred by the Client as a result of hacking/phishing/virus attacks.

3.5. The Company doesn't reimburse the Clients moral damages.

3.6. It is the responsibility of the Company to consider the Client's claim and make a decision on the dispute as soon as possible. The consideration period for Client's claim is 10 (ten) working days. If the claim is considered valid, the Company satisfies such claim according to paragraph 3.1. of the present Regulations within 5 (five) working days.

4. CASES OF CLAIMS REJECTION

4.1. MFX Broker Inc. retains the right to reject a claim, if provisions of paragraphs 1.1., 1.2., 1.3. and 1.4. of the present Regulations are violated.

4.2. The claims regarding unexecuted orders, given within the period of maintenance works on the server will not be accepted, if the Client was notified by the internal mail of the trading platform or any other means specified in paragraph 7.1. of the Contract of service provided

2. ИСТОЧНИК ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ОБОСНОВАННОСТИ ПРЕТЕНЗИИ

2.1. Лог-файл сервера является основным источником информации при рассмотрении спорной ситуации. Информация, находящаяся в лог-файле сервера, имеет безусловный приоритет по отношению к другим аргументам при рассмотрении спорной ситуации, в том числе и по отношению к информации, находящейся в лог-файле клиентского терминала.

2.2. Отсутствие в лог-файле сервера соответствующей записи, подтверждающей намерение Клиента, является основанием для признания претензии недействительной.

3. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРНОЙ СИТУАЦИИ

3.1. В случае если претензия признана обоснованной, урегулирование происходит только в виде изменения размера финансовых обязательств Компании MFX Broker Inc. перед Клиентом на величину, эквивалентную компенсационной выплате в соответствии с решением, вынесенным по претензии Клиента.

3.2. Компания не возмещает недополученную прибыль, в случае если Клиент имел намерение совершить какое-либо действие, но не совершил его по какой-либо причине.

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

3.4. Компания не возмещает убытки, понесенные Клиентом в результате хакерских/фишинговых/вирусных атак.

3.5. Моральный ущерб Клиенту Компания не возмещает.

3.6. В обязанности Компании входит рассмотрение претензии Клиента и вынесение решения по спорной ситуации в кратчайшие сроки. Срок рассмотрения Компанией претензии Клиента составляет 10 (десять) рабочих дней. Компания, в случае признания претензии Клиента обоснованной, удовлетворяет претензию в соответствии с п. 3.1. настоящего Регламента рассмотрения претензий в течение 5 (пяти) рабочих дней.

4. СЛУЧАИ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ПРЕТЕНЗИИ

4.1. За Компанией MFX Broker Inc. сохраняется право отказать в рассмотрении претензии в случае несоблюдения условий, указанных в п. 1.1., 1.2., 1.3. и 1.4. настоящего Регламента рассмотрения претензий.

4.2. Претензии по необработанным распоряжениям, отданным во время профилактических работ на сервере, не принимаются в случае, если о таких работах Клиенту было выслано уведомление по внутренней почте торговой платформы или любым иным

on international financial markets of such works in accordance to the client agreement. Non-receipt of such notification by the Client is not the basis for the claim presentation.

5. DISPUTES

5.1. MFX Broker Inc. retains the right to reject the claim regarding the execution of pending orders, if the Client performed any actions with these orders during the period from the moment of a dispute emergence till the moment of claim presentation.

5.2. If, in the Client's opinion, a pending order wasn't executed by mistake, the Client is obliged to indicate pending order's ticket in the claim before claim presentation. The Company reserves the right to reject the claim, if such actions were not implemented by the Client.

5.3. In case a dispute situation not covered by the present Regulations occurs, the ultimate decision on the claim is made by the Company according to conventional market practice and its ideas of a just dispute settlement.

способом, указанным в п. 7.1. Договора об оказании услуг на международных финансовых рынках, в соответствии с клиентским соглашением. Неполучение Клиентом такого уведомления не является основанием для предъявления претензии.

5. СПОРНЫЕ СИТУАЦИИ

5.1. За Компанией MFX Broker Inc. сохраняется право отклонить претензию по исполнению отложенных ордеров, если Клиент в период с момента возникновения спорной ситуации и до момента подачи претензии совершал какие-нибудь действия с этими ордерами.

5.2. В случае ошибочного, с точки зрения Клиента, неисполнения отложенного ордера, Клиент перед подачей претензии обязан указать в претензии тикет отложенного ордера. Компания вправе отклонить претензию Клиента, если указанные действия Клиентом выполнены не были.

5.3. В случае возникновения спорной ситуации, не прописанной в настоящем Регламенте рассмотрения претензий, окончательное решение по претензии принимается Компанией, исходя из общепринятой рыночной практики и своих представлений о справедливом урегулировании спорной ситуации.