



**ARTCAPITAL LTD**

**Політика повернення коштів**

1. Повернення / виведення коштів
2. Внесення депозитів третьою стороною
3. Повернення / скасування платежів

## 1. Повернення / виведення коштів

- 1.1. Хоча найбільшу увагу слід приділяти всім процесам Фінансового відділу, особливий акцент робиться на виведенні коштів Клієнтів. Усі запити на виведення коштів мають бути отримані шляхом правильного заповнення «Інструкції по виведенню коштів» та відправки Форми електронною поштою до Фінансового відділу ([finance@artcap.io](mailto:finance@artcap.io)) для виконання. Будь-які запити на виведення коштів, надіслані безпосередньо електронною поштою, повинні містити заповнену підписану форму заявки на виведення коштів, яку можна завантажити з веб-сайту [www.artcap.io](http://www.artcap.io).
- 1.2. По-перше, рахунок клієнта має бути підтверджено перед обробкою будь-якого запиту на виведення коштів, незалежно від того, наскільки малою є сума. Якщо рахунок клієнта не підтверджено, запит на виведення коштів скасовується, а клієнту надсилається сповіщення електронною поштою з повідомленням про це.
- 1.3. Перш ніж продовжувати, необхідно перевірити баланс рахунку клієнта, щоб переконатися, що на рахунку клієнта є достатній вільний баланс (або вільна маржа, якщо у клієнта є відкриті позиції), що дорівнює або є меншим від суми виведення, щоб дозволити виведення. Якщо балансу або вільної маржі недостатньо, запит на виведення коштів скасовується, а клієнту надсилається сповіщення електронною поштою з повідомленням про це.
- 1.4. Дуже важливо зауважити, що згідно з політикою Компанії виведення коштів здійснюється лише до джерела депозиту, тому будь-які запити на виведення коштів, зроблені з використанням методу платежу, який відрізняється від методу платежу депозиту, дозволяються на розсуд Компанії. У випадках прийняття рішення про відмову у таких виплатах. У таких випадках клієнту необхідно надіслати електронний лист із повідомленням про це та з проханням надіслати новий запит на виведення з відповідною інформацією для свого рахунку.
- 1.5. У випадку, коли клієнт зробив депозит за допомогою кількох кредитних/дебетових карток, ми можемо спочатку повернути кошти на ті кредитні/дебетові картки, якими клієнт користувався останнім, щоб мінімізувати ризик зворотних платежів. Крім того, у випадку, коли клієнт вніс депозит, використовуючи більше одного методу платежу, ми повинні спочатку повернути всі початково внесені кошти рівними сумами до тих, що складають загальну суму депозиту за кожним конкретним методом платежу. Особливо це стосується випадків, коли кредитна/дебетова картка є одним із способів внесення коштів.
- 1.6. Зауважте, що якщо клієнт зробив депозит лише за допомогою кредитної картки, а емітент його картки не бере участь у програмі CFT (переказ коштів за картою), то банківський переказ є найкращим методом виведення, якщо клієнт уже вивів усі свої інвестовані кошти.
- 1.7. У випадках, коли клієнт вносив кошти за допомогою кількох методів оплати, які не включають кредитну картку, Фінансовий відділ повинен звернутися до Відділу комплаєнсу для остаточного затвердження.

- 1.8. Якщо клієнт стурбований щодо виведення коштів на свою картку, якщо йому було видано нову картку (або через те, що її було втрачено/вкрадено, або просто закінчився термін дії), слід зазначити, що виведення коштів не буде обмежено, доки рахунок, до якого була прив'язана картка, не буде скасовано. У виведенні коштів буде відмовлено лише в тому випадку, якщо не було випущено нову картку або рахунок було закрито.
- 1.9. Час обробки виведення коштів не повинен перевищувати 24 години після отримання запиту клієнта. Будь-які запити на виведення коштів, отримані в неробочий час Фінансового відділу, мають бути оброблені до закриття робочого дня наступного робочого дня.
- 1.10. Під час обробки виведення коштів Фінансовий відділ повинен спочатку обробити виведення коштів на платформі до ініціювання платежу. Це робиться для того, щоб клієнт не відкривав у проміжний період жодних угод, які залежать від вільної маржі на його балансі перед виведенням коштів.
- 1.11. Фінансовий відділ повинен заповнити відповідну «Інструкцію по виведенню коштів» під час обробки виведення. Електронна таблиця потрібна не лише як запис транзакції, але також є контрольним списком необхідних перевірок і дій, які необхідно виконати під час узгодження.
- 1.12. Нарешті, після оновлення платформи та обробки виведення коштів, клієнт повинен бути проінформований.

## **2. Внесення депозитів третьою стороною**

- 2.1. Будь-які депозити, які роблять клієнти, мають бути зроблені ТІЛЬКИ з банківського рахунку/рахунку постачальника платіжних послуг від імені єдиного власника рахунку в Компанії. Бізнес-рахунки не є прийнятним способом внесення коштів для фізичних осіб. Єдиний випадок, коли бізнес-рахунок є прийнятною формою внесення депозиту, - це клієнт із корпоративним рахунком, і найменування рахунку має точно відповідати назві компанії, зазначеній у наших записах. Будь-які платежі від третіх осіб, отримані будь-яким способом, мають бути негайно повернені на рахунок відправника.

## **3. Повернення / скасування платежів**

- 3.1. Будь-які вже внесені депозити від третіх осіб мають бути повернуті платформою із використанням відповідного способу оплати.
- 3.2. У випадку, коли рахунок клієнта було заблоковано, а депозити повернуто, але на рахунку все ще відображається сума прибутку, необхідно вжити відповідних заходів, щоб виправити це. Це пов'язано з тим, що прибутки вважаються недійсними, оскільки вони були отримані на основі шахрайських депозитів. Ці недійсні прибутки слід видалити із системи.