

Company Provisions on Communication

Положение Компании о коммуникации

1. Basic communication between the Company and Customers is facilitated through the issuance of appropriate orders via the Customer Terminal using the internet, as well as directly from within the online trading System of the Company using the official website of the Company, gerchikco.com.

2. The additional means of communication with the Company are telephone communication with the counseling centers of the Company, the online chat on the official website of the Company and the option to communicate with Company representatives by e-mail. In certain cases stipulated by the Customer Agreement and/or at the discretion of the Company, the Parties shall inform each other and/or send notices by written correspondence.

2.1. For the purpose of information support of the interaction between the Company and the Customers as well as for the purpose of the provision of necessary consultations by telephone, the Company operates specialized counseling centers, depending on the particular region and time zone. In case of inability to send an order through the customer terminal on the internet, the Customer has the option to transfer the corresponding order via the telephone after they have passed identification as per the instructions of the Company representative. After successful identification of the Customer and receipt of the order, the employees at the Consulting Center of the Company promptly deliver the aforesaid order to the Company for execution.

2.2. For the speedy resolution of the issues articulated by the Customer, the Company operates a live Chat on its website. When contacting the Chat with the issues of technical, legal and/or other nature associated with the activities of the Company or related to its specific services, the Customer has the option to receive an appropriate response in the Chat from a representative of the Company.

2.3. If the Customer asks questions that require the analysis of certain information or if it is necessary to send official notices to the Company/Customer or if it is

1. Основная коммуникация между Компанией и Клиентами осуществляется путем отдачи соответствующих распоряжений через клиентский Терминал с использованием сети «Интернет», а также, непосредственно в информационно-торговой Системе Компании, используя официальный интернет-сайт Компании gerchikco.com.

2. Дополнительными средствами коммуникации с Компанией являются телефонная связь с Консультационными центрами Компании, онлайн Чат на официальном сайте Компании, а также возможность общения с представителями Компании по электронной почте. В отдельных случаях, предусмотренных Клиентским соглашением и/или по усмотрению Компании, Стороны осуществляют информирование/отправляют уведомления путем отправки письменной корреспонденции.

2.1. С целью информационного сопровождения взаимодействия Компании с Клиентами, а также предоставления необходимых консультаций в телефонном режиме, Компания предусматривает функционирование специализированных Консультационных центров в зависимости от определенного региона и часовых поясов. В случае невозможности отдачи распоряжения через клиентский терминал по сети «Интернет», Клиент имеет возможность отдать соответствующее распоряжение посредством телефонной связи после прохождения личной идентификации согласно инструкций представителя Компании. После успешной идентификации Клиента и получения распоряжения, сотрудники Консультационного центра Компании осуществляют оперативную передачу данного распоряжения на исполнение в Компанию.

2.2. Для оперативного решения возникающих у Клиента вопросов, на официальном сайте Компании предусмотрен действующий в онлайн режиме Чат. При обращении в данный Чат с вопросом технического, юридического и/или иного характера, связанного с деятельностью Компании либо относящегося к ее определенным сервисам/услугам, Клиент имеет возможность получить соответствующий ответ в Чате со стороны представителя Компании.

2.3. В случае возникновения у Клиента вопросов, требующих анализа определенной информации либо в случае необходимости подачи официальных

necessary to send relevant reports, official information or transmit certain types of data as per Company directives, provisions, rules, policies and procedures and under the Customer Agreement in the framework of the fulfillment of any requirements of the Company and/or its representatives, as well as in other cases established by the Company, communication with Customers is conducted by e-mail.

3. All of the contacts for the conduct of communication in accordance with these Provisions are posted in and available from the relevant sections of the official website of the Company, as well as in the online trading System of the Company.

4. In case of incorrect application of the Client, the Company's representatives have the right to leave the Customer's request unanswered

уведомлений в адрес Компании/Клиента, предоставления соответствующих отчетов, официального информирования, передачи определенной категории данных в соответствии с инструкциями Компании, регламентирующими документами и Клиентским соглашением, в рамках выполнения любых требований Компании и/или ее представителей, а также в иных установленных Компанией случаях, коммуникация с Клиентами осуществляется по электронной почте.

3. Все контакты для осуществления коммуникации согласно настоящего Положения, представлены и доступны в соответствующих разделах на официальном сайте Компании, а также в информационно-торговой Системе Компании.

4. В случае некорректного общения со стороны Клиента, представители Компании вправе оставить обращение Клиента без ответа.