

Регламент торговых операций

Данный регламент определяет порядок обработки и исполнения клиентских распоряжений и запросов компанией Stanmore Holding Limited (Company), registered at: Global Gateway 8, Rue de la Perle, Providence, Mahe, Seychelles. Регистрационный номер 181501 (далее Компания) на условиях Клиентского соглашения (далее Клиентское соглашение).

1. Общая информация

1.1. Данный регламент определяет:

- а) принципы открытия/закрытия позиций, а также размещения, модификации, удаления и исполнения ордеров в нормальных рыночных условиях и в условиях, отличных от нормальных;
- б) действия Компании в отношении открытых позиций Клиента в случае недостаточного уровня маржи на счете для их поддержания;
- с) порядок урегулирования споров и способы обмена информацией между Клиентом и Компанией.

1.2. Данный Регламент, а также все документы, размещенные в разделе «Регламентирующие документы» на веб-сайте Компании (далее Регламентирующие документы) <https://eurofxtrade.com/ru/yuridicheskaya-informaciya/>, должны быть внимательно прочитаны Клиентом, так как они определяют все условия, на которых Клиент совершает торговые операции.

1.3. В отношении торговых операций Клиента Компания осуществляет только исполнение, не предоставляя доверительное управление и не давая рекомендации. Компания может исполнить распоряжение или запрос Клиента даже несмотря на то, что такая торговая операция может быть невыгодной для данного Клиента. Компания не обязана, за исключением случаев, указанных в данном Соглашении и соответствующих Регламентирующих документах, отслеживать и извещать Клиента о статусе его торговой операции; делать запросы о доведении маржи; закрывать любую открытую позицию Клиента. Если другое специально не согласовано, Компания не обязана предпринимать попытки исполнить распоряжение Клиента по котировкам более выгодным, чем предложенные Клиенту через торговую платформу.

1.4. Клиент не имеет право запрашивать у Компании инвестиционные/торговые рекомендации, а также иную информацию, способную мотивировать Клиента на совершение торговых операций.

1.5. Компания по своему собственному усмотрению может предоставлять информацию, рекомендации и советы Клиенту, но в данном случае она не будет нести никакой ответственности за последствия и прибыльность таких рекомендаций и советов. Клиент признает, что при отсутствии мошенничества, умышленного невыполнения обязательств или грубой халатности, Компания не несет ответственности за какие-либо потери, расходы, затраты и убытки Клиента, полученные вследствие неточности информации, предоставленной Клиенту, включая, но не ограничиваясь, информацией о торговых операциях Клиента. Сохраняя за Компанией право отменить или закрыть любую позицию Клиента при определенных условиях, описанных в данном Соглашении или соответствующих Регламентирующих документах, все операции, совершенные Клиентом вследствие такой неточной информации или ошибки, тем не менее, остаются в силе и являются обязательными к исполнению, как со стороны Клиента, так и со стороны Компании.

1.6. В рамках торговых операций не происходит физической поставки валюты. Доходы или убытки по торговым операциям начисляются/списываются с баланса торгового счета Клиента сразу же после закрытия позиции.

2. Общие принципы

2.1. Обработка запросов и распоряжений Клиента

2.1.1. При совершении торговых операций используется механизм котирования «по запросу Клиента».

2.1.2. Обработка клиентских запросов и распоряжений, отданных посредством клиентского терминала, проходит следующие этапы:

- a) Клиент составляет запрос или распоряжение, которые проходят проверку на корректность на клиентском терминале;
- b) клиентский терминал отправляет запрос или распоряжение на сервер;
- c) в случае наличия устойчивого соединения между клиентским терминалом и сервером запрос или распоряжение Клиента поступают на сервер и проходят проверку на корректность;
- d) корректный запрос или распоряжение Клиента помещается в очередь, отсортированную по времени поступления запроса или распоряжения;
- e) результат обработки Компанией клиентского запроса или распоряжения поступает на сервер;
- f) сервер отправляет результат обработки Компанией клиентского запроса или распоряжения клиентскому терминалу;
- g) в случае наличия устойчивого соединения между клиентским терминалом и сервером клиентский терминал получает результат обработки Компанией клиентского запроса или распоряжения.

2.1.3. Все котировки, которые Клиент получает через клиентский терминал, являются индикативными и представляют собой наилучшую доступную в рынке цену Bid полученные от поставщиков ликвидности.

2.1.4. Клиент полностью несет ответственность за сохранность пароля от торгового счета.

2.1.5. Клиент берет на себя все риски, связанные с торговыми операциями при использовании 3G-модемов, USB-модемов, беспроводных сетей (Wi-Fi/WiMAX/LTE и др.). Так как торговая платформа имеет высокие требования к качеству соединения и пинга, которые зачастую могут быть обеспечены только с помощью проводного доступа в Интернет.

2.1.6. Все вопросы, связанные с определением текущего уровня цен на рынке, находятся в единоличной компетенции Компании.

2.1.7. Каждый клиентский запрос или распоряжение, помещенное в очередь на обработку, имеет конечное время ожидания (на момент редактирования данного регламента – три минуты). Если в течение этого времени запрос или распоряжение не были переданы Компании, то они автоматически удаляются из очереди, как утратившие актуальность. В этом случае Клиенту необходимо подать новый запрос или распоряжение. Как только распоряжение поступает к Компании, Компания обрабатывает его настолько быстро, насколько это возможно.

2.1.8. В случаях, перечисленных ниже, Компания вправе отклонить запрос или распоряжение Клиента:

- a) на открытии рынка, если Клиент совершает запрос или посылает распоряжение до поступления первой котировки в торговую платформу;
- b) при аномальных рыночных условиях;

- с) если у данного Клиента в последнее время соотношение количества отданных распоряжений к совершенным сделкам стабильно превышает разумные пределы;
- д) когда на открытие позиции по запрашиваемому объему у Клиента недостаточно Свободной маржи;
- е) из-за превышения имеющихся ограничений по объему совокупной клиентской позиции и/или суммарному количеству размещенных ордеров для данного типа счета;
- ф) в случае недостатка ликвидности на стороне контрагента.
- г) в случае если есть подозрения на торговлю, осуществляемую торговым роботом или автоматизированной программой.

2.1.9. В случае прекращения котирования по какому-либо финансовому инструменту, Компания имеет право принудительно закрыть позицию Клиента по той цене, которую она считает справедливой, уведомив Клиента не позднее, чем за три рабочих дня.

2.2. Торговые операции

2.2.1. Совершение торговой операции на покупку и на продажу происходит по цене Bid.

2.2.2. Закрытие позиций происходит по цене Bid. И зависит от времени экспирации выбранным опциона выбранного клиентом.

2.2.3. В моменты, когда может произойти резкое изменение цены финансового инструмента (до и после публикаций макроэкономической статистики, выступлений важных в сфере мировой экономики персон, интервенций на рынке и т.п.), компания имеет право открыть позицию клиента по цене актуальной для компании в текущий момент времени. Также Компания имеет право отклонить запрос на модификацию и закрытие позиции.

2.4. Предоставление котировок

2.4.1. Компания предоставляет котировки Клиенту согласно соответствующему Регламентирующему документу.

2.4.2. Котировки, публикуемые на веб-сайте Компании, являются индикативными.

2.5. Синхронизация базы котировок

2.5.1. В случае незапланированного перерыва в потоке котировок сервера, вызванного каким-то аппаратным или программным сбоем, Компания вправе синхронизировать базу котировок на сервере, обслуживающем реальных Клиентов, с другими источниками. Такими источниками могут служить:

- а) база котировок сервера, обслуживающего демо-счета;
- б) любые другие источники котировок.

2.5.2. В случае возникновения каких-либо спорных ситуаций относительно перебора потока котировок, все решения принимаются в соответствии с синхронизированной базой котировок.

2.6. Перевод Не активных торговых счетов в архив

2.6.1. В случае перевода не активного торгового счета в архив:

- а) Клиент соглашается с тем, что Компания вправе осуществлять перевод Неактивных торговых счетов в архив. Неактивный торговый счет Клиента переносится из базы торгового терминала в архивную базу, в результате чего Клиенту блокируется доступ и любые операции по счету, при этом вся история счета сохраняется;
- б) для восстановления торгового счета из архива Клиенту необходимо создать заявку в Личном Кабинете;
- с) восстановление торгового счета осуществляется Компанией в течение трех рабочих дней с даты получения заявки на восстановление торгового счета из архива;
- д) в день восстановления торгового счета Компания письменно уведомляет об этом Клиента.

2.7. Маржа

2.7.1. Клиент обязуется вносить и поддерживать Начальную маржу в размере, установленном Компанией. Размер Начальной маржи указан на Сайте Компании в разделе «Типы счетов».

2.7.2. Клиент обязуется самостоятельно следить за уровнем Необходимой маржи на своем Торговом счете.

2.8. Корректировка баланса

2.8.1. Клиент может нести расходы, связанные с торговыми операциями, а также расходы, связанные с комиссиями и издержками, только в сумме, не превышающей размер его баланса.

2.8.2. В случае если размер баланса Клиента становится отрицательным, то компания за счет собственных средств доводит его до нуля.

3. Открытие позиции

3.1. Обработка распоряжений на открытие позиции

3.1.1. При подаче распоряжения на открытие позиции Клиент должен указать следующие обязательные параметры:

- а) наименование инструмента,
- б) объем торговой операции.
- с) время экспирации опциона

3.1.2. Для открытия позиции посредством клиентского терминала без использования советника Клиенту необходимо нажать кнопку «Вверх» или «Вниз» в тот момент, когда потоковые цены Компании его устраивают.

3.1.3. Если в момент обработки Компанией распоряжения Клиента текущая котировка по инструменту изменилась, то Компания открывает позицию по ближайшей доступной рыночной цене.

3.1.4. При поступлении на сервер распоряжения Клиента на открытие позиции автоматически происходит проверка состояния торгового счета на наличие свободной маржи под открываемую позицию:

- а) в список открытых позиций условно добавляется новая позиция;
- б) определяется новый уровень Необходимой маржи (Новой маржи) для совокупной клиентской позиции, включая условно добавленную новую позицию, по текущим рыночным ценам на момент проверки;
- с) если:

Свободная маржа больше или равна нулю и суммарная клиентская позиция с учетом условно добавленной позиции не превышает установленное ограничение по данному типу счета, позиция открывается;

Свободная маржа больше или равна нулю и суммарная клиентская позиция с учетом условно добавленной позиции превышает установленное ограничение по данному типу счета, позиция не открывается;

Свободная маржа меньше нуля, Компания вправе не открывать позицию.

3.1.5. Распоряжение Клиента на открытие позиции считается обработанным, а позиция открытой после появления соответствующей записи в лог-файле сервера.

3.1.6. Каждой открытой позиции в торговой платформе присваивается тикер.

3.1.7. Распоряжение на открытие позиции отклоняется Компанией, если оно поступило на обработку до появления первой котировки по данному инструменту в торговой платформе на открытии рынка.

4. Закрытие позиции

4.1. Закрытие позиции Клиента происходит согласно ордерам, установленным клиентом.

5. Особенности торговли по CFD

5.1. Операция sell или buy по инструментам CFD не дает Клиенту никаких имущественных прав на акции, а также права на выплату дивидендов.

5.2. При совершении Клиентом торговой операции по CFD все сделки заключаются внутри Компании. Второй стороной, в таком случае, может выступать другой Клиент или Компания.

6. Порядок урегулирования спорных ситуаций

6.1. Оформление претензии

6.1.1. В случае возникновения ситуации, когда Клиент считает, что Компания в результате какого-либо своего действия или бездействия нарушает один или более пунктов данного Регламента, Клиент имеет право предъявить Компании претензию. Претензии принимаются в течение двух рабочих дней с момента возникновения оснований для их предъявления. В случае если Клиентом в течение указанного срока не выдвигается претензий, он считается согласившимся с отказом в выдвигении претензии по сложившейся ситуации.

6.1.2. Для предъявления претензии по каждой спорной ситуации, клиент должен написать тикет в Личном Кабинете в разделе "Поддержка". Все претензии, предъявленные иным образом (в форуме, по телефону, факсу и т.д.), к рассмотрению не принимаются.

6.1.3. Претензия должна содержать:

- а) имя и фамилию Клиента,
- б) логин Клиента в торговой платформе,
- в) дату и время возникновения проблемной ситуации (по времени торговой платформы),
- г) тикеры всех оспариваемых операций
- е) описание сути спорной ситуации.

6.1.4. Претензия не должна содержать:

- а) эмоциональную оценку спорной ситуации,
- б) оскорбительные высказывания,
- в) ненормативную лексику.

6.1.5. Компания вправе отклонить претензию в случае несоблюдения условий, указанных в пунктах 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3 и 8.1.4.

6.1.6. При рассмотрении спорной ситуации основным источником информации является лог-файл сервера. При этом информация из лог-файла сервера имеет безусловный приоритет по отношению к другим аргументам при рассмотрении спорной ситуации, в том числе и по отношению к информации из лог-файла клиентского терминала.

6.1.7. Отсутствие в лог-файле сервера соответствующей записи, подтверждающей намерение Клиента, является основанием для признания недействительным аргумента, построенного на факте существования такого намерения.

6.1.8. Урегулирование спорной ситуации может осуществляться Компанией:

- а) в виде компенсационной корректировки, начисляемой на торговый счет Клиента или списываемой с торгового счета Клиента;
- б) путем восстановления ошибочно закрытых позиций;
- в) путем удаления ошибочно открытых позиций.

Урегулирование спорной ситуации находится в исключительной компетенции Компании, которая в каждом конкретном случае вправе выбрать один из способов, описанных в разделе 10 настоящего Регламента.

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

В случае технологического разрыва в потоке котировок, вызванного сбоем аппаратных средств и/или программного обеспечения, при урегулировании спорных ситуаций во внимание принимаются котировки на стороне поставщика котировок.

6.1.9. Если Клиент имел намерение совершить какое-то действие, но не совершил его по какой-либо причине, Компания не возмещает Клиенту недополученную в результате этого прибыль или понесенные в результате этого убытки.

6.1.10. Компания не возмещает Клиенту косвенный или нематериальный ущерб (в т.ч. моральный ущерб и т.д.). А также не выплачивает прибыль которую Клиент мог бы получить, но не получил в связи со сбоями торговой платформы, а также другими факторами повлиявшими на торговлю Клиента.

6.1.11. Отдел по рассмотрению жалоб и споров рассматривает претензию Клиента и выносит решение по спорной ситуации в кратчайшие сроки. Максимально возможный срок рассмотрения претензии – три рабочих дня с момента ее получения. В некоторых случаях срок рассмотрения претензии может быть увеличен.

6.1.12. Компания осуществляет урегулирование спорной ситуации непосредственно после принятия решения, но не позже одного рабочего дня с момента принятия решения по спорной ситуации.

6.2. Отказ в рассмотрении претензии

6.2.1. Не принимаются претензии по необработанным распоряжениям, отданным во время профилактических работ на сервере, если о подобных работах Клиенту было выслано уведомление по внутренней почте торговой платформы или любым иным способом. Факт неполучения уведомления не является основанием для предъявления претензии.

6.2.3. Не принимаются претензии на аннулирование финансовых результатов торговых операций, которые были совершены Клиентом на дополнительную маржу, образовавшуюся на торговом счете в результате совершения прибыльной сделки (впоследствии отмененной Компанией) по нерыночной котировке или по котировке, полученной им вследствие явной ошибки Компании. А также претензии на аннулирование финансовых результатов сделок, совершенных на бонусные средства Компании, которые впоследствии были списаны из-за нарушения Клиентом условий предоставления бонуса.

6.2.4. При рассмотрении спорных ситуаций любые ссылки Клиента на котировки других компаний или информационных систем являются неправомерными и не принимаются во внимание.

6.3. Апелляция

6.3.1. При неудовлетворительном итоге рассмотрения претензии Компанией в соответствии с настоящим Регламентом Клиент вправе передать ее на дальнейшее рассмотрение в уполномоченные органы в соответствии с действующим законодательством Сейшельских островов.

7. Типовые спорные ситуации и пути решения

Компания вправе самостоятельно инициировать рассмотрение и урегулирование спорной ситуации в соответствии с настоящим Регламентом. В этом случае максимально возможный срок решения по спорной ситуации и принятия мер к ее урегулированию составляет три дня. Однако, в некоторых случаях срок может быть увеличен.

7.1.3. Не принимаются претензии от Клиента в случаях:

а) из-за плохого качества связи на стороне Клиента или сервера, если в лог-файле сервера нет записи о таких попытках Клиента;

b) в случае прихода нерыночной котировки или которая предшествовала нерыночной котировке и не была признана нерыночной;

с) до прихода первой котировки по данному инструменту на открытии рынка;

d) в результате явной ошибки Компании или неисполнения Компанией распоряжения Клиента, если в лог-файле сервера нет записи о таких попытках Клиента;

e) в результате сбоя в программном и/или аппаратном обеспечении торговой платформы, если в лог-файле сервера нет записи о таких попытках Клиента.

Клиент признает, что Компания вправе дополнительно не уведомлять Клиента о том, что спорная ситуация урегулирована и распоряжение исполнено. Клиент принимает на себя все риски, связанные с этим.

7.2. Открытие/закрытие позиции

7.2.1. Не принимаются претензии от Клиента в случаях, если Клиент не смог открыть/закрыть позицию:

a) из-за плохого качества связи на стороне Клиента или сервера, если в лог-файле сервера нет записи о попытке Клиента дать такую инструкцию;

b) по нерыночной котировке;

с) до прихода первой котировки по данному инструменту на открытии рынка;

d) в результате явной ошибки Компании или неисполнения Компанией распоряжения Клиента, если в лог-файле сервера нет записи о попытке Клиента дать такую инструкцию;

e) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения торговой платформы, если в лог-файле сервера нет записи о попытке Клиента дать такую инструкцию.

7.2.2. Если Компания не исполнила распоряжение на открытие позиции:

a) из-за плохого качества связи на стороне Клиента или сервера;

b) в результате своей явной ошибки;

с) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения торговой платформы,

при одновременном исполнении следующих условий:

a) в лог-файле сервера есть запись (записи) о попытке (попытках) Клиента дать такое распоряжение;

Клиент признает, что в любом случае не принимаются от Клиента претензии на невозможность управления позицией в период до принятия Компанией мер к урегулированию этой спорной ситуации.

Клиент признает, что Компания вправе дополнительно не уведомлять Клиента о том, что спорная ситуация урегулирована и распоряжение исполнено, и Клиент принимает на себя все риски, связанные с этим.

7.2.3. Если Компания не исполнила распоряжение на закрытие позиции:

a) из-за плохого качества связи на стороне Клиента или сервера;

b) в результате своей явной ошибки;

с) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения торговой платформы,

при одновременном исполнении следующих условий:

a) в лог-файле сервера есть запись (записи) о попытке (попытках) Клиента дать такое распоряжение;

b) эта попытка открыть позицию по этому инструменту является самой последней попыткой совершить данное действие, Компания, во исполнение пункта 10.1 настоящего Регламента или после признания претензии Клиента обоснованной, исполняет распоряжение на закрытие позиции.

Клиент признает, что Компания вправе дополнительно не уведомлять Клиента о том, что спорная ситуация урегулирована и распоряжение исполнено, и Клиент принимает на себя все риски, связанные с этим.

7.2.4. Не принимаются претензии от Клиента в случаях, если Клиент не смог открыть позицию:

- a) из-за недостаточности средств на торговом счете в результате поступления в поток котировок нерыночной котировки
- b) из-за недостаточности средств на торговом счете в результате возникновения спорной ситуации по другой позиции;
- c) из-за превышения имеющихся ограничений по объему совокупной клиентской позиции и/или суммарному количеству размещенных ордеров для данного типа счета.

7.2.5. Компания вправе удалить открытую позицию Клиента, если:

- a) распоряжение на открытие позиции поступило на обработку до появления первой котировки в торговой платформе на открытии рынка, а Компания ошибочно обработала его по цене закрытия предыдущего дня;
- b) Компания ошибочно обработала распоряжение Клиента на открытие позиции по нерыночной цене;
- c) Компания допустила явную ошибку при обработке распоряжения Клиента на открытие позиции.

7.2.6. Компания вправе отменить закрытие позиции, если:

- a) распоряжение на закрытие позиции поступило на обработку до появления первой котировки в торговой платформе на открытии рынка, а Компания ошибочно обработал его по цене закрытия предыдущего дня;
- b) Компания ошибочно обработала распоряжение Клиента на закрытие позиции по нерыночной цене;
- c) Компания допустила явную ошибку при обработке распоряжения Клиента на закрытие позиции;
- d) позиция была ошибочно закрыта в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения торговой платформы, то для исполнения пункта 7.1 настоящего Регламента или после признания претензии Клиента обоснованной, Компания вправе восстановить закрытую позицию.

Если в течение 24 часов с момента возникновения спорной ситуации ошибочно закрытая позиция восстановлена Компанией не была, то эта позиция уже не подлежит восстановлению, и никакие претензии по ее восстановлению не принимаются.

Клиент признает, что в любом случае не принимаются от Клиента претензии на невозможность управления этой позицией в процессе рассмотрения Компанией этой спорной ситуации и принятия мер к ее урегулированию.

Клиент признает, что Компания вправе дополнительно не уведомлять Клиента о том, что спорная ситуация урегулирована и распоряжение исполнено, и Клиент принимает на себя все риски, связанные с этим.

e) Позиции открыты торговым роботом или автоматизированной программой (повторяющиеся множество раз однотипные позиции в минимальный промежуток времени, как

правило большим торговым объемом). В такой ситуации Компания вправе заблокировать доступ в личный кабинет Клиента до выяснения обстоятельств.

7.2.7. Компания вправе аннулировать позицию Клиента, если:

- а) распоряжение на открытие позиции поступило на обработку до появления первой котировки в торговой платформе на открытии рынка, а Компания ошибочно обработала его по цене закрытия предыдущего дня;
- б) Компания ошибочно обработала распоряжение Клиента на открытие или закрытие позиции по нерыночной цене;
- в) Компания допустила явную ошибку при обработке распоряжения Клиента на открытие или закрытие позиции.

7.2.8. В случаях, когда торговая тактика Клиента не позволяет осуществлять регламентную обработку его распоряжений, Компания оставляет за собой право предложить Клиенту сменить тип счета.

Также Компания оставляет за собой право разорвать отношения с Клиентом в одностороннем порядке в случае отказа Клиента от условий, предложенных Компанией.

Компания уведомляет Клиента о предложении по смене типа счета любым из следующих способов:

- а) телефонным звонком;
- б) отправкой письма с уведомлением на почту, указанную при регистрации.

В случае если ответ с подтверждением от Клиента не поступает в трехдневный срок с момента получения Клиентом данного уведомления, Компания оставляет за собой право заблокировать торговлю на счете/счетах, которые были указаны в предупреждении, до момента полного согласования всех дальнейших действий в отношении данного счета/счетов и завершения всех необходимых работ в отношении данного счета/счетов в случае возникновения такой необходимости.

7.2.9. Компания имеет право откорректировать любую торговую операцию при наличии существенной разницы между индикативными данными и фактическим исполнением торгового приказа на стороне поставщика ликвидности.

7.2.10. Компания имеет право признать недействительной любую торговую операцию при отказе на фактическое исполнение торгового приказа поставщиком ликвидности.

7.2.11. Компания оставляет за собой право пересмотреть значения торгового ордера в торговом терминале в зависимости от реальной рыночной ситуации на момент исполнения и изменить финансовый результат уже по закрытому ордеру на фактический в независимости от срока давности торгового приказа.

8. Торговля автоматизированными средствами и отмывание средств.

8.1 При совершении торговых операций Клиенту запрещено:

- а) использование роботизированных и автоматизированных алгоритмов совершения операций и/или специальных программных средств, обеспечивающих совершение операций без непосредственного участия Клиента;
- б) использование услуг Компании и/или ее программного обеспечения для любого незаконного или мошеннического действия, или для любой незаконной или мошеннической транзакции (включая отмывание денег) в соответствии с законодательством государства места нахождения Клиента;
- в) осуществление согласованных с иными Клиентами Компании действий, направленных на причинение Компании ущерба (убытков), а также осуществление иных недобросовестных и

нечестных методов и способов совершения сделок (операций) с Компанией с целью извлечения имущественной выгоды из таких действий.