



## **Регламент торговых операций для счетов ECN MT4**

AMarkets LTD,  
Suite 305, Griffith Corporate Centre 1510, Beachmont,  
Kingstown, Saint Vincent and the Grenadines  
[info@amarkets.com](mailto:info@amarkets.com)

## Содержание

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 1. Предварительные замечания.....                         | 3  |
| 2. Общие принципы.....                                    | 3  |
| 3. Открытие позиции.....                                  | 9  |
| 4. Заккрытие позиции.....                                 | 10 |
| 5. Телефонный дилинг.....                                 | 11 |
| 6. Ордера.....                                            | 12 |
| 7. Принудительное закрытие позиций.....                   | 17 |
| 8. Обмен сообщениями, обеспечение конфиденциальности..... | 18 |
| 9. Порядок рассмотрения претензий и споров.....           | 19 |
| 10. Термины и определения.....                            | 23 |

## **1. Предварительные замечания**

1.1. Настоящий Регламент оказания услуг (далее по тексту — «Регламент») определяет порядок и условия, в соответствии с которыми Компания AMARKETS LTD. (далее по тексту — «Компания») совершает с клиентами — физическими лицами, открывшими торговый счет в Компании (далее по тексту — «Клиенты»), конверсионные арбитражные операции (сделки) на международном финансовом рынке.

1.2. Данный регламент определяет:

- а) принципы открытия/закрытия позиций, а также размещения, модификации, удаления и исполнения ордеров;
- 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.

1.3. Все условия, на которых Клиент совершает торговые операции, определены в данном Регламенте, Клиентском соглашении, Уведомлении о рисках, а также в разделе «Условия торговли» на сайте Компании ([www.amarkets.biz](http://www.amarkets.biz)).

1.4. Настоящий Регламент является неотъемлемой частью публичной оферты, размещенной Компанией в глобальной сети Интернет по адресу [www.amarkets.biz](http://www.amarkets.biz), которая должна рассматриваться всеми заинтересованными лицами как предложение заключить «Клиентское соглашение» (далее по тексту — «Соглашение»), на условиях, содержащихся в Соглашении и Регламентирующих документах.

1.5. Акцепт оферты, совершенный любым дееспособным лицом автоматически подразумевает акцепт условий, зафиксированных в настоящем Регламенте. Подписывая данный документ, Клиент подтверждает, что не является резидентом США и ЕС.

1.6. В отношении Клиента Компания принимает на себя обязательства заключать и исполнять конверсионные сделки на условиях и в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.

1.7. В пункте 9 («Термины и определения») даны определения терминов. В случае противоречия трактовки терминов в данном Регламенте приоритет имеют определения, данные в Клиентском соглашении.

## **2. Общие принципы**

### **Котировки**

2.1. Компания пересчитывает котировки по всем торговым инструментам в реальном времени, основываясь на рыночных условиях и потоковых ценах/ликвидности, получаемых от поставщиков ликвидности, и периодически предоставляет Клиенту эти котировки в качестве среза рынка (Market snapshots).

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

2.3. В зависимости от группы и условий торговли торговые инструменты отображаются с

суффиксом в конце наименования. Клиент обязуется использовать для совершения торговых операций в платформе MetaTrader 4 торговые инструменты только с суффиксом. Недоступные для торговли инструменты могут отображаться без суффиксов, они служат в индикативных целях и подсвечены серым цветом в торговом терминале в окне обзора рынка. В условиях торговли и в любых других разделах сайта компании может публиковаться общая информация по торговым инструментам без суффикса. Клиент признает, что информация на сайте и в торговом терминале может отличаться, и Клиент уведомлен о том, какие инструменты необходимо использовать в торговле.

2.4. Клиент признает, что:

- а) Компания имеет право не предоставлять Клиенту те котировки, которые не претерпели изменений с момента предыдущего среза рынка (Market snapshot);
- б) Клиент может получить через клиентский терминал не все котировки, прошедшие в потоке котировок в период между срезами рынка (Market snapshots), при этом на сервере ордер может быть исполнен по не имеющейся в клиентском терминале котировке, но имеющейся на сервере от контрагента;
- в) спред не зафиксирован и может быть изменен в любой момент в зависимости от рыночных условий и потоковых цен/ликвидности, получаемых от поставщиков ликвидности.
- г) исполнение рыночных ордеров происходит по стакану заявок. В случае недостаточной ликвидности для исполнения сделки запрашиваемого объема по первому уровню в стакане заявок, исполнение будет происходить по следующим уровням цен, пока заявленный объем не будет исполнен полностью. При исполнении по нескольким уровням стакана цена в терминале отображается как средневзвешенная и может не совпадать с котировками, тиками и графиками в торговом терминале.

### **Исполнение распоряжений Клиента**

2.5. Алгоритм обработки клиентских распоряжений, поданных через клиентский терминал, следующий:

- 1) Клиент составляет распоряжение, которое проходит проверку на корректность на клиентском терминале;
- 2) клиентский терминал отправляет распоряжение на сервер;
- 3) в случае наличия устойчивого соединения между клиентским терминалом и сервером распоряжение Клиента поступает на сервер и проходит проверку на корректность;
- 4) корректное распоряжение Клиента помещается в очередь, отсортированную по времени поступления запроса или распоряжения, при этом в окне «Order» клиентского терминала отображается текущий статус обработки распоряжения: «Order is accepted»/«Ордер принят»;
- 5) как только Компания будет готова обработать новое распоряжение, Компания принимает первое в очереди распоряжение, при этом в окне «Order» клиентского терминала отображается текущий статус обработки запроса или распоряжения: «Order is in process»/«Ордер в исполнении»;
- 6) результат обработки Компанией клиентского запроса или распоряжения поступает на сервер;
- 7) сервер отправляет результат обработки Компанией клиентского запроса или распоряжения клиентскому терминалу;

8) в случае наличия устойчивого соединения между клиентским терминалом и сервером клиентский терминал получает результат обработки Компанией клиентского запроса или распоряжения.

2.6. Клиент вправе отменить отправленные ранее запрос или распоряжение только пока запрос или распоряжение находятся в очереди и имеют статус «Order is accepted»/«Ордер принят». Для отмены Клиент должен нажать кнопку «Cancel order»/«Отменить ордер». Клиент не может отменить запрос или инструкцию, отправленные его Советником.

2.7. Клиент не вправе отменить отправленные ранее запрос или распоряжение, если запрос или распоряжение уже поступили Компании на обработку и имеют статус «Order is in process»/«Ордер в исполнении».

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

2.9. Время обработки распоряжений зависит от качества связи между торговой платформой и сервером, а также от состояния рынка. В нормальных рыночных условиях время обработки распоряжения Клиента обычно составляет до 1 секунды. В рыночных условиях, отличных от нормальных, время обработки может увеличиваться до 10 секунд, иногда и более. При этом каждое клиентское распоряжение, помещенное в очередь на обработку, имеет конечное время ожидания (3 минуты). Если в течение этого времени распоряжение не было передано Дилеру, то оно автоматически удаляется из очереди как утратившее актуальность.

2.10. Дилер вправе отклонить распоряжение Клиента, при этом появляется одно из сообщений «Off quotes»/«Нет цен», «Cancelled by dealer»/«Отклонено дилером», «Not enough money»/«Недостаточно денег», «Trade is disabled»/«Торговля запрещена», в следующих случаях:

- а) на открытии рынка, если Клиент посылает распоряжение до поступления первой котировки в торговую платформу;
- б) при рыночных условиях, отличных от нормальных;
- с) когда на открытие позиции недостаточно свободной маржи;
- д) из-за превышения установленных ограничений по объему совокупной клиентской позиции или суммарному количеству размещенных ордеров для данного типа счета;
- е) в случае форс-мажора;
- ф) распоряжения, составленные некорректно, с упущением важных элементов отклоняются автоматически;
- г) если Компания не в состоянии хеджировать сделку при помощи поставщика ликвидности;
- h) если Компания, вследствие ситуации на рынке, не в состоянии определить цену финансового инструмента;
- и) в случае чрезвычайно высоких колебаний цен базовых инструментов;
- j) непосредственно перед выходом важных экономических новостей или вследствие важных политических или социальных событий.

2.11 Дилер вправе отклонить распоряжение клиента на исполнение отложенного ордера типа buy limit, sell limit, buy stop, sell stop, take profit, stop loss в случаях, перечисленных в п. 2.10 настоящего регламента торговых операций. В этих случаях соответствующая запись в лог-файле сервера не сохраняется, при этом отложенные ордера остаются активными и могут быть исполнены при следующем пересечении ценовых уровней.

2.12. Распоряжения Клиента считаются обработанными, а торговые операции осуществленными после появления соответствующих записей в лог-файле сервера.

2.13. Клиент соглашается с тем, что все заявки, отправленные посредством личного кабинета или других продуктов Компании, могут обрабатываться в течение 24 часов с момента их подачи. В некоторых случаях срок обработки заявок может быть увеличен.

2.14. Компания по своему усмотрению вправе изменить тип счета Клиента в соответствии с собственными правилами управления рисками. При этом Компания будет стремиться уведомить Клиента о проводимых изменениях всеми доступными средствами связи.

### **Торговые операции**

2.15. Совершение торговой операции на покупку происходит по цене Ask. Совершение торговой операции на продажу происходит по цене Bid.

а) Открытие длинной позиции происходит по цене Ask. Открытие короткой позиции происходит по цене Bid.

б) Заккрытие длинной позиции (т.е. продажа) происходит по цене Bid. Заккрытие короткой позиции (т.е. покупка) происходит по цене Ask.

2.16. В период 23:58–00:10 (EET восточноевропейское летнее время UTC+3) и 22:58–23:10 (EET восточноевропейское время UTC+2) по серверному времени терминала торговые операции на открытие/заккрытие позиций, а также на удаление/модификацию/выставление ордеров могут быть заблокированы по причине перезагрузки торговых серверов. Клиент признает, что в любом случае от него не принимаются претензии на невозможность совершить какие-либо торговые действия в указанный период времени.

2.17. Компания имеет право в любой момент без предварительного уведомления перевести торговый(-ые) инструмент(-ы) в режим «только закрытие». Клиент признает, что в любом случае от него не принимаются претензии на невозможность совершить какие-либо торговые действия в результате ограниченного режима торговли.

2.18. В случае получения большого потока сообщений на торговый сервер (неверные команды на открытие ордеров, большое количество модификаций ордеров, любые другие неторговые команды, которые вызывают нагрузку на торговый сервер) Компания вправе заблокировать торговый счет Клиента без предварительного уведомления. При этом Компания будет стремиться уведомить Клиента о проводимых изменениях всеми доступными средствами связи.

### **Перенос позиции на следующий день**

2.19. Процесс переноса открытых позиций на следующий день начинается в 23:59:45 по времени сервера и в обязательном порядке осуществляется по всем позициям, которые оставались открытыми в период с 23:59:45 по 23:59:59 по времени сервера. Позиции переносятся на следующий день путем списания или начисления с/на торговый счет Клиента суммы, определяемой согласно таблице своп-разницы на сайте компании. Со среды на четверг своп начисляется в тройном размере, за три календарных дня между пятницей (датой расчетов по сделкам, заключаемым в среду) и понедельником (датой расчетов по сделкам, заключаемым в четверг). По некоторым финансовым инструментам своп в тройном разме-

ре может проводиться в другие дни, более подробная информация находится на сайте компании в разделе «Условия торговли». В случае, если на эти дни приходятся праздничные дни в стране происхождения валюты, входящей в данную пару, операция своп может проводиться в другой день недели и охватывать большее количество дней. Календарь праздников опубликован на сайте компании. Компания оставляет за собой право изменять значение свопов для текущих/вновь открытых позиций со следующего дня после изменения. Все актуальные торговые условия находятся на сайте Компании.

### **Экспирация**

2.20. В платформе MetaTrader 4 используется механизм, корректирующий своп-пункты в момент наступления срока поставки соответствующего базового инструмента. Этот механизм является технической корректировкой цены инструмента на специальную ставку своп-пунктов и используется для очищения цены базового инструмента от всех внерыночных факторов, связанных с изменением даты его поставки. Открытые позиции при этом сохраняются. Корректировка пунктов при проведении экспирации, также как и начислении дивидендов, записывается в графу Своп в торговой платформе MetaTrader 4. Клиент признает, что техническая корректировка своп-пунктов может привести к отрицательному состоянию счета и спровоцировать принудительное закрытие позиций при достижении уровня Stop out. Актуальная информация о своп-пунктах публикуется на сайте Компании в разделе «Новости компании» после окончаний торговой сессии актива. Актуальная информация о датах экспирации контрактов имеется на сайте Компании.

### **Сплит**

2.21. Сплит — это увеличение числа находящихся в обращении акций за счет их дробления с пропорциональным снижением стоимости. Также возможна и противоположная операция — консолидация (или обратный сплит), то есть сокращение количества акций с увеличением их стоимости. Клиент соглашается с тем, что при сплите или консолидации любых торговых инструментов все открытые позиции на дату сплита будут принудительно закрыты с комментарием "Split". Клиент также соглашается с тем, что при сплите или консолидации любых торговых инструментов все отложенные ордера будут безвозвратно удалены. Актуальная информация о коэффициенте дробления/консолидации предстоящего сплита публикуется на сайте Компании в разделе «Новости компании» на еженедельной основе.

### **Дивиденды**

2.22. Дивиденд — часть прибыли, распределяемая между акционерами и владельцами акций в соответствии с количеством акций, находящихся в их владении. Клиент соглашается с тем, что если на экс-дивидендную дату у него есть открытые позиции по той или иной акции, то на торговый счет будет начислена или списана сумма в графе «Своп», равная стоимости дивиденда по торговому инструменту. Формула расчета начислений/списаний: Объем позиции в лотах\*размер контракта\*размер дивидендов. Клиент также признает, что в случае наличия BUY позиции будет произведено начисление дивидендов, а в случае наличия SELL

позиции — их списание. Актуальная информация о датах начисления дивидендов публикуется на сайте Компании в разделе «Новости компании» на еженедельной основе.

### **Синхронизация базы котировок**

2.23. 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.

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

### **Кредитное плечо**

2.24. Компания предоставляет возможность Клиенту совершать торговые операции с использованием максимального кредитного плеча 1:100. Это означает, что максимальная сумма (в денежном выражении) всех открытых сделок, в один момент времени может превышать текущий остаток средств на депозите Клиента не более чем в 100 раз. В некоторых случаях размер кредитного плеча может быть превышен.

2.25. Величина кредитного плеча варьируется в зависимости от размера депозита.

2.26. Компания вправе в любой момент изменить маржинальные требования как по отношению к уже открытым позициям, так и по отношению к вновь открываемым позициям без предварительного уведомления Клиента.

2.27. Компания имеет право изменять величину кредитного плеча в любое время и по своему собственному усмотрению без предварительного уведомления Клиента.

2.28. Величина кредитного плеча может быть привязана к общей сумме средств на счетах клиента.

2.29. В момент открытия каждой новой сделки Клиент самостоятельно устанавливает фактическую величину кредитного плеча, посредством выбора объема торговой операции (в лотах). При этом справедливо следующее утверждение: чем больше объем открываемой позиции, тем больше размер используемого кредитного плеча, при условии, что уровень собственных средств на момент открытия позиции, один и тот же, а само кредитное плечо действительно используется.

2.30. Для верного расчета приемлемого объема каждой последующей открываемой позиции Клиенту необходимо уметь оперировать знаниями о собственном совокупном объеме открытых позиций и остатке средств на собственном депозите, с учетом нереализованных убытков и прибылей по текущим позициям.

### **Маржа**

2.31. Клиент обязуется вносить и поддерживать начальную маржу и/или hedged margin в размере, установленном Компанией согласно данному Соглашению, соответствующим Ре-

главным и маржинальным требованиям, указанным в Спецификации контрактов. Такие суммы должны быть только в форме не обремененных обязательствами денежных средств, которые перечисляются на банковский счет Компании.

2.32. Клиент выплачивает начальную маржу и/или hedged margin в момент открытия позиции. Размер начальной маржи и hedged margin для каждого инструмента указан в спецификации контрактов на сайте компании.

2.33. Компания вправе изменить размер начальной или необходимой маржи, или hedged margin:

- а) для всех Клиентов с обязательным предварительным уведомлением за 7 (семь) календарных дней;
- б) персонально для любого Клиента для приведения кредитного плеча в соответствие с маржинальными требованиями, указанными в маржинальных требованиях на сайте Компании;
- в) персонально для любого Клиента без предварительного уведомления при чрезвычайной ситуации;
- г) для всех Клиентов без предварительного уведомления в случае форс-мажорных обстоятельств.

2.34. Клиент обязуется самостоятельно следить за уровнем необходимой маржи на своем торговом счете.

2.35. Компания вправе применять п. 2.24 как по отношению к уже открытым позициям, так и по отношению к вновь открываемым позициям.

2.36. Залог за открытие противоположной позиции по одному финансовому инструменту одного объема в платформе MetaTrader 4 не взимается, но общий залог может измениться, если средневзвешенный курс после открытия противоположной позиции изменился. Пример расчета маржи при открытии противоположной позиции представлен ниже.

Допустим, Клиент открыл три сделки:

- buy 1.00 EURUSD по цене 1.48354;
- buy 1.50 EURUSD по цене 1.48349;
- sell 0.80 EURUSD по цене 1.48319.

1) Вычисляется средневзвешенная цена открытия, которая будет использоваться для расчета маржи.  $P_{св} = (1.00 \cdot 1.48354 + 1.50 \cdot 1.48349 + 0.80 \cdot 1.48319) / (1.00 + 1.50 + 0.80) = 1.4834324$ .

2) Рассчитывается значение маржи по захеджированному объему. В данном случае захеджированный объем 0.8 лота. Маржа считается по позиции buy 0.8 и sell 0.8, то есть общий объем фактически равен  $0.8 \cdot 2 = 1.6$ .  $Hedged\_margin = (1.4834324 \cdot 1.60 \cdot 50\,000) / 100 = 1186.745939$ .

3) Рассчитывается значение маржи по незахеджированному объему. Незахеджированный объем будет равен  $1.00 + 1.50 - 0.80 = 1.70$ .  $Unhedged\_margin = (1.4834324 \cdot 1.70 \cdot 100\,000) / 100 = 2521.83508$ .

4) Рассчитывается итоговая маржа, которая будет равна сумме двух предыдущих значений.  $Margin = Hedged\_margin + Unhedged\_margin$   $Margin = 2521.83508 + 1186.745939 = 3708.58$ .

2.37. В платформе MetaTrader 4 нет строгой проверки маржинальных требований при открытии хеджирующей позиции. Это означает, что открытие хеджирующей позиции разрешается в случае, если после открытия этой позиции свободная маржа остается неотрицательной или маржинальные требования после открытия хеджирующей позиции уменьшаются. Дан-

ное правило не распространяется на CFD инструменты.

### **Комиссия и прочие издержки**

2.38. Клиент обязуется выплачивать компании комиссию и прочие издержки в соответствии с размерами, описанными в разделе «Условия торговли» и на сайте Компании.

2.39. Компания может изменять размер комиссий и прочих издержек без предварительного письменного уведомления Клиента. Все изменения публикуются на сайте Компании.

2.40. При условии соблюдения всех применимых правил и положений Компания не обязана раскрывать или предоставлять Клиенту какие-либо отчеты в отношении доходов, комиссий и других вознаграждений, полученных Компанией по торговой операции Клиента, за исключением случаев, специально оговоренных в данном Соглашении или в соответствующем Регламенте.

2.41. Финансовый результат Клиента (нереализованные прибыль или убытки) по открытым позициям рассчитывается автоматически при каждом изменении котировок по каждой открытой позиции. Расчет текущего финансового результата по конкретной позиции осуществляется по формулам, представленным в условиях торговли на сайте Компании.

### **Архивирование неактивных счетов**

2.42. Торговый счет автоматически архивируется, если:

- он был неактивен в течение 90 дней (на счете не было совершено ни одной торговой или неторговой операции);
- баланс счета составляет 0 дол.;
- на счете нет открытых ордеров.

## **3. Открытие позиции**

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

- а) наименование инструмента;
- б) объем торговой операции.

3.2. Для открытия позиции посредством клиентского терминала без использования Советника в режиме «Рыночное исполнение» Клиенту необходимо нажать кнопку «Buy by market» (купить по рынку) или «Sell by market» (продать по рынку). Клиентское распоряжение на открытие позиции может быть исполнено по цене, которая отличается от котировки, которую Клиент получил в клиентском терминале во время последнего среза рынка (Market snapshot). Отправка рыночного ордера в таком режиме подразумевает досрочное согласие с ценой, по которой он был выполнен. В любом случае Компания стремится исполнять такие распоряжения по наилучшим доступным ценам от поставщиков ликвидности Компании.

3.3. Если позиция открывается через клиентский терминал с использованием Советника, Клиент не может обозначить уровни Stop loss и/или Take profit orders. Если Клиент желает разместить эти ордера, он может сделать это, модифицировав существующую позицию в

соответствии с пунктами 6.15–6.21.

### **Обработка и исполнение распоряжений на открытие позиции**

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

- а) определяется размер совокупной клиентской позиции и новой необходимой маржи («New margin») для локированных позиций (Matched positions) в зависимости от хеджевой маржи, для других позиций в зависимости от первоначальной маржи, которая определяется по средневзвешенной цене (касательно объема) всех позиций, за исключением локированных;
- б) по текущим котировкам определяется текущее значение по прибыли или убыткам по всем открытым позициям;
- с) «Свободная маржа» («Free margin») определяется следующим образом:  $\text{Free margin} = \text{Баланс (Balance)} - \text{Новая маржа (New margin)} + \text{Плавающая прибыль/Плавающий убыток (Floating profit / Floating loss)}$ ;
- д) если вышеуказанные расчеты произведены и «Free margin» больше нуля на сумму поддержания начальной маржи и/или hedged margin, позиция открывается. Открытие позиции сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера. Если вышеуказанные расчеты произведены и «Free Margin» меньше нуля, Компания оставляет за собой право отклонить распоряжение на открытие позиции, при этом в лог-файле сервера появляется соответствующая запись «No money».

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

3.6. Каждой открытой позиции в торговой платформе присваивается тикер.

3.7. Распоряжение на открытие позиции отклоняется Компанией, если оно поступило на обработку до появления первой котировки по данному инструменту в торговой платформе на открытии рынка. При этом в окне клиентского терминала появится сообщение «Off quotes» / «Нет цен».

## **4. Заккрытие позиции**

4.1. При подаче распоряжения на закрытие позиции Клиент должен указать следующие обязательные параметры:

- а) тикер закрываемой позиции;
- б) объем торговой операции.

4.2. Для закрытия позиции посредством клиентского терминала без использования Советника Клиенту необходимо нажать кнопку «Close...» («Заккрыть...»). Клиентское распоряжение на закрытие позиции может быть исполнено по цене, которая отличается от котировки, которую Клиент получил в клиентском терминале во время последнего среза рынка (Market Snapshot). Отправка рыночного ордера в таком режиме подразумевает досрочное согласие с ценой, по которой он был выполнен. В любом случае Компания стремится исполнять такие распоряжения по наилучшим доступным ценам от поставщиков ликвидности Компании.

## Обработка и исполнение распоряжений на закрытие позиции

4.3. Если в списке открытых позиций по торговому счету есть две и более локированных позиции, то при формировании запроса или распоряжения на закрытие любой из них в выпадающем списке «Type»/«Тип» дополнительно появляется опция «Close by»/ «Закрыть встречным», после выбора которой появляется одна или несколько открытых позиций противоположного направления. Клиент закрывает локированные позиции одного объема или частично закрывает две локированные позиции разного объема. При этом меньшая позиция и симметричная часть большей закрываются, и открытой остается новая позиция в направлении большей из двух, которой присваивается новый тикер.

4.4. Если в списке открытых позиций по торговому счету есть две и более локированных позиции, то при формировании запроса или распоряжения на закрытие любой из них в выпадающем списке «Type»/«Тип» дополнительно появляется опция «Multiple close by»/ «Закрыть перекрытые ордера». Клиент закрывает все локированные позиции по данному инструменту. При этом открытой остается новая позиция в направлении большего суммарного объема, которой присваивается новый тикер.

4.5. Распоряжение Клиента на закрытие позиции считается обработанным, а позиция закрытой после появления соответствующей записи в лог-файле сервера.

4.6. Распоряжение на закрытие позиции будет отклонено Компанией, если оно поступило на обработку до появления первой котировки по данному инструменту в торговой платформе на открытии рынка. При этом в окне клиентского терминала появится сообщение «Off quotes»/«Нет цен».

4.7. Распоряжение на закрытие позиции будет отклонено Компанией, если оно поступило на обработку в момент, когда ордер на закрываемой позиции («StopLoss» или «TakeProfit») находится в очереди на исполнение. При этом в окне клиентского терминала появится сообщение «Off quotes»/«Нет цен».

## 5. Телефонный дилинг

5.1. В случаях, когда в силу различных причин Клиент не может открыть/закрыть позицию или установить/удалить/модифицировать ордер непосредственно в торговой платформе, Компания предлагает возможность осуществления данных действий по телефону 8-800-505-1760.

5.2. Исполнение торговых операций по телефону происходит только после идентификации Клиента Дилером. Связавшись с Дилером, Клиент должен пройти авторизацию, назвав номер своего торгового счета и телефонный пароль.

5.3. Сделка, заключаемая по телефону, будет считаться исполненной при соблюдении следующих условий:

- а) согласованию условий сделки предшествует вышеизложенная в данном разделе процедура идентификации Клиента;
- б) клиент должен четко сформулировать суть торговой операции — установить/удалить/модифицировать ордер, открыть/закрыть позицию с указанием инструмента и объема сделки;
- в) условия сделки повторены вслух Дилером вслед за Клиентом;
- г) сразу после повторения вслух условий сделки Дилером Клиент подтвердил свое согласие на заключение сделки.

5.4. Клиент может проверить по телефону состояние своего счета и текущую цену по любому торгуемому инструменту.

## **6. Ордера**

### **Типы ордеров в торговой платформе**

6.1. В торговой платформе возможно размещение следующих типов ордеров на открытие позиции (отложенные ордера):

- а) «Buy stop» — предполагает открытие длинной позиции по цене более высокой, чем текущая цена в момент размещения ордера;
- б) «Sell stop» — предполагает открытие короткой позиции по цене более низкой, чем текущая цена в момент размещения ордера;
- в) «Buy limit» — предполагает открытие длинной позиции по цене более низкой, чем текущая цена в момент размещения ордера;
- г) «Sell limit» — предполагает открытие короткой позиции по цене более высокой, чем текущая цена в момент размещения ордера.

6.2. Для закрытия позиции могут использоваться следующие ордера:

- а) «Stop loss» — предполагает закрытие ранее открытой позиции по цене, менее выгодной для Клиента, чем текущая цена в момент размещения ордера;
- б) «Take profit» — предполагает закрытие ранее открытой позиции по цене, более выгодной для Клиента, чем текущая цена в момент размещения ордера;
- в) «If done» — ордера «Stop loss» и/или «Take profit», которые активизируются только после исполнения отложенного ордера, с которым они связаны.

### **Время размещения и период действия ордеров**

6.3. Ордера могут быть размещены, модифицированы или удалены Клиентом только в тот период, когда торговля по данному инструменту разрешена. Время торговли для каждого инструмента указано в спецификации контрактов на сайте Компании.

6.4. Все отложенные ордера имеют статус GTC («Good till cancelled»/«Действующий до отмены») и принимаются на неопределенное время. Клиент может сам ограничить срок действия ордера, установив в поле «Expiry»/«Истечение» конкретную дату и время.

6.5. Для всех инструментов ордера на закрытие позиции «Stop loss» и/или «Take profit» имеют статус GTC («Good till cancelled»/«Действующий до отмены») — действующий до отмены) и принимаются на неопределенное время.

### **Порядок размещения ордеров**

6.6. При подаче Клиентом распоряжения на размещение отложенных ордеров должны быть указаны следующие обязательные параметры:

- а) инструмент;
- б) объем;
- в) тип ордера («Buy stop», «Buy limit», «Sell stop», «Sell limit»);
- г) уровень ордера.

В дополнение к этому Клиентом в распоряжении могут быть указаны следующие необязательные параметры:

- а) уровень «Stop loss» отложенного ордера; значение 0.0000 означает, что «Stop loss» не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее);
- б) уровень «Take profit» отложенного ордера; значение 0.0000 означает, что «Take profit» не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее);
- с) дату и время, до которого действует отложенный ордер.

Распоряжение будет отклонено:

- а) при отсутствии или неправильном значении одного или нескольких обязательных параметров;
- б) при неправильном значении одного или нескольких необязательных параметров.

При этом в случае размещения отложенного ордера через клиентский терминал без использования Советника будет выдано сообщение об ошибке: «Invalid S/L or T/P»/«Неверный S/L или T/P».

6.7. При подаче Клиентом распоряжения на размещение ордеров «Stop loss» и «Take profit» на открытую позицию должны быть указаны следующие параметры:

- а) тикер открытой позиции, на которую выставляются данные ордера;
- б) уровень «Stop loss» ордера; значение 0.0000 означает, что «Stop loss» не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее);
- с) уровень «Take profit» ордера; значение 0.0000 означает, что «Take profit» не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее).

При неправильном значении одного или нескольких параметров в случае размещения отложенного ордера через клиентский терминал без использования Советника распоряжение будет отклонено, и кнопка «Modify...»/«Изменить...» останется неактивной.

6.8. При подаче Клиентом распоряжения на размещение ордеров «If done» на отложенный ордер должны быть указаны следующие параметры:

- а) тикер отложенного ордера, на который выставляются данные ордера;
- б) уровень «Stop loss» ордера; значение 0.0000 означает, что «Stop loss» не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее);
- с) уровень «Take profit» ордера; значение 0.0000 означает, что «Take profit» не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее).

При неправильном значении одного или нескольких параметров в случае размещения отложенного ордера через клиентский терминал без использования советника распоряжение будет отклонено, и кнопка «Modify»/«Изменить» останется неактивной.

6.9. При подаче распоряжения на размещение «Stop loss» и/или «Take profit» ордера на открытую позицию или отложенного ордера расстояние в пунктах между уровнем устанавливаемого ордера и текущей рыночной ценой не должно быть меньше количества пунктов, указанного в спецификации контракта для данного инструмента, и при этом должны быть удовлетворены следующие условия:

- а) для ордера «Stop loss» на короткую позицию текущей рыночной ценой считается цена Ask, и ордер не должен быть размещен ниже, чем цена Ask плюс указанное количество пунктов;
- б) для ордера «Take profit» на короткую позицию текущей рыночной ценой считается цена Ask, и ордер не должен быть размещен выше, чем цена Ask минус указанное количество

пунктов;

с) для ордера «Stop loss» на длинную позицию текущей рыночной ценой считается цена Bid, и ордер не должен быть размещен выше, чем цена Bid минус указанное количество пунктов;

d) для ордера «Take profit» на длинную позицию текущей рыночной ценой считается цена Bid, и ордер не должен быть размещен ниже, чем цена Bid плюс указанное количество пунктов;

е) для ордера «Buy limit» текущей рыночной ценой считается цена Ask, и ордер не должен быть размещен выше, чем цена Ask минус указанное количество пунктов;

f) для ордера «Buy stop» текущей рыночной ценой считается цена Ask, и ордер не должен быть размещен ниже, чем цена Ask плюс указанное количество пунктов;

g) для ордера «Sell limit» текущей рыночной ценой считается цена Bid, и ордер не должен быть размещен ниже, чем цена Bid плюс указанное количество пунктов;

h) для ордера «Sell stop» текущей рыночной ценой считается цена Bid, и ордер не должен быть размещен выше, чем цена Bid минус указанное количество пунктов.

6.10. При подаче распоряжения на размещение ордеров «If done» на отложенный ордер Клиент должен учитывать, что разница между уровнем ордеров «If done» и уровнем самого отложенного ордера не должна быть меньше, чем количество пунктов, указанное в спецификации контракта для каждого инструмента, и при этом должны быть удовлетворены следующие условия:

а) ордер «Stop loss» на отложенный ордер «Buy limit» или «Buy stop» не должен быть размещен выше, чем уровень отложенного ордера минус указанное количество пунктов;

б) ордер «Stop loss» на отложенный ордер «Sell limit» или «Sell stop» не должен быть размещен ниже, чем уровень отложенного ордера плюс указанное количество пунктов;

с) ордер «Take profit» на отложенный ордер «Buy limit» или «Buy stop» не должен быть размещен ниже, чем уровень отложенного ордера плюс указанное количество пунктов;

d) ордер «Take profit» на отложенный ордер «Sell limit» или «Sell stop» не должен быть размещен выше, чем уровень отложенного ордера минус указанное количество пунктов.

6.11. Распоряжение на размещение ордера считается исполненным, а ордер считается размещенным после появления соответствующей записи в лог-файле сервера.

6.12. Каждому отложенному ордеру присваивается тикер.

6.13. Распоряжение на размещение ордера будет отклонено Компанией, если оно поступит на обработку до появления первой котировки в торговой платформе на открытии рынка. При этом в окне клиентского терминала появится сообщение «Off quotes»/«Нет цен».

6.14. Компания вправе, но не обязана, отклонить распоряжение на размещение ордера, если текущая котировка в процессе обработки распоряжения достигнет такого уровня, при котором будет нарушено хотя бы одно из условий п.п. 6.10, 6.11.

### **Порядок модификации и удаления ордеров**

6.15. При подаче Клиентом распоряжения на модификацию параметров отложенных ордеров (уровень отложенного ордера и/или ордеров «If done» на данный отложенный ордер) должны быть указаны следующие параметры:

а) тикер;

б) уровень отложенного ордера;

с) уровень «Stop loss» ордера; значение 0.0000 означает, что «Stop loss» не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее);

д) уровень «Take profit» ордера; значение 0.0000 означает, что «Take profit» не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее).

При неправильном значении одного или нескольких параметров в случае размещения/модификации/удаления отложенного ордера через клиентский терминал без использования Советника распоряжение будет отклонено, и кнопка «Modify...» / «Изменить...» останется неактивной.

6.16. При подаче распоряжения на модификацию ордеров «Stop loss» и «Take profit» на открытую позицию Клиентом должны быть указаны следующие параметры:

а) тикер;

б) уровень «Stop loss» ордера; значение 0.0000 означает, что «Stop loss» не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее);

с) уровень «Take profit» ордера; значение 0.0000 означает, что «Take profit» не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее).

При неправильном значении одного или нескольких параметров в случае размещения/модификации/удаления ордеров через клиентский терминал без использования Советника распоряжение будет отклонено, и кнопка «Modify...»/«Изменить...» останется неактивной.

6.17. При подаче распоряжения на удаление отложенного ордера Клиентом должен быть указан тикер удаляемого ордера.

6.18. Распоряжение на модификацию или удаление ордера считается исполненным, а ордер считается модифицированным или удаленным после появления соответствующей записи в лог-файле сервера.

6.19. Распоряжение на модификацию или удаление ордера будет отклонено Компанией, если оно поступит на обработку до появления первой котировки в торговой платформе по данному инструменту на открытии рынка. При этом в окне клиентского терминала появится сообщение «Off quotes»/«Нет цен».

6.20. Компания вправе, но не обязана, отклонить распоряжение на модификацию или удаление ордера, если в процессе обработки распоряжения ордер был помещен в очередь на исполнение в соответствии с п. 6.22.

6.21. Если процесс обработки распоряжения на модификацию или удаление ордера был завершен после того, как ордер был поставлен в очередь на исполнение согласно п. 6.22, Компания вправе, но не обязана, отменить модификацию или удаление ордера.

### Исполнение ордеров

6.22. Ордер помещается в очередь на исполнение в следующих случаях:

а) ордер «Take profit» по открытой длинной позиции помещается в очередь на исполнение, если цена Bid в потоке котировок станет равной или выше уровня ордера;

б) ордер «Stop loss» по открытой длинной позиции помещается в очередь на исполнение, если цена Bid в потоке котировок станет равной или ниже уровня ордера;

с) ордер «Take profit» по открытой короткой позиции помещается в очередь на исполнение, если цена Ask в потоке котировок станет равной или ниже уровня ордера;

д) ордер «Stop loss» по открытой короткой позиции помещается в очередь на исполнение,

если цена Ask в потоке котировок станет равной или выше уровня ордера;

е) ордер «Buy limit» помещается в очередь на исполнение, если цена Ask в потоке котировок станет равной или ниже уровня ордера;

ф) ордер «Sell limit» помещается в очередь на исполнение, если цена Bid в потоке котировок станет равной или выше уровня ордера;

г) ордер «Buy stop» помещается в очередь на исполнение, если цена Ask в потоке котировок станет равной или выше уровня ордера;

h) ордер «Sell stop» помещается в очередь на исполнение, если цена Bid в потоке котировок станет равной или ниже уровня ордера.

6.23. При поступлении на исполнение отложенного ордера на сервере автоматически происходит проверка состояния торгового счета на наличие свободной маржи под открываемую позицию:

а) определяется новый размер необходимой маржи «New margin» для совокупной клиентской позиции: для локированных позиций в зависимости от хеджевой маржи; для остальных позиций в зависимости от первоначальной маржи, которая определяется по средневзвешенной цене (по объему) всех позиций, за исключением локированных;

б) при попадании уровня отложенного ордера в ценовой разрыв плавающая прибыль/плавающий убыток по всем открытым позициям и новым позициям рассчитывается по текущим котировкам на момент помещения ордера в очередь на исполнение;

с) «Свободная маржа»/«Free margin» определяется следующим образом:  $\text{Free margin} = \text{Баланс (Balance)} - \text{Новая маржа (New margin)} + \text{Плавающая прибыль/Плавающий убыток (Floating profit / Floating loss)}$ ;

д) если после вышеуказанных расчетов по новым позициям «Free margin» меньше нуля, Компания оставляет за собой право отклонить распоряжение на открытие позиции и удалить отложенный ордер. Отмена ордера сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера «No money». В любом случае Компания стремится исполнять такие распоряжение по наилучшим доступным ценам от поставщиков ликвидности Компании.

6.24. Ордер считается исполненным после появления соответствующей записи в лог-файле сервера.

6.25. Исполнение ордера сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера, при этом позиция, открытая исполнением отложенного ордера, сохраняет за собой тикер отложенного ордера.

6.26. В случае недостаточной ликвидности от поставщиков ликвидности для исполнения ордера в полном объеме, ордер может быть исполнен частично. На остаток объема будет выставлен новый отложенный ордер с первоначально заданными параметрами.

6.27. Активация ордеров «Buy stop», «Sell stop» и «Stop loss» на счетах в режиме «Рыночное исполнение» происходит по рыночной цене, за исключением условий рынка, признающихся Компанией и Клиентом форс-мажорным обстоятельством.

6.28. Активация ордеров «Buy limit», «Sell limit» и «Take profit» на счетах в режиме «Рыночное исполнение» происходит по рыночной цене, за исключением условий рынка, признающихся Компанией и Клиентом форс-мажорным обстоятельством. При этом данные типы ордеров не могут быть исполнены хуже заявленной цены, таким образом исполнение таких ордеров может происходить частично пока заявленный объем не будет исполнен полностью из стакана цен.

6.29. В случае ценового разрыва (гэпа), все ордера с ценами активации внутри разрыва цен, включая отложенные ордера, будут активированы по первым доступным котировкам после ценового разрыва.

6.30. Ордера, исполненные по цене в ордере (при наличии ценового разрыва), могут быть скорректированы и исполнены по первым доступным котировкам после ценового разрыва.

6.31. На некоторых торговых инструментах отложенные ордера с одновременно пробитыми уровнями активации и «Take profit» отменяются с пометкой в комментариях «Canceled/gap». Отложенные ордера с одновременно пробитыми уровнями активации и «Stop loss» активируются по первым котировкам после ценового разрыва с пометкой в комментариях «Started/gap», при этом «Stop loss» не зачищается.

6.32. В случае недостаточной ликвидности на уровне ордера Компания может исполнить ордера «Buy stop», «Buy limit», «Sell stop», «Sell limit», «Take profit» и «Stop loss» по текущей доступной цене на момент исполнения ордера. Клиент соглашается с тем, что цена исполнения может отличаться от уровня ордера.

## **7. Принудительное закрытие позиций**

7.1. Компания имеет право на принудительное закрытие открытых позиций Клиента без согласия и какого-либо предварительного уведомления, если отношение «Equity»/«Средства» к марже на торговом счете опустится ниже уровня Stop out. Уровень Stop out указан на сайте Компании в разделе «Условия торговли».

7.2. Уровень маржи контролируется сервером, который в случае исполнения условия генерирует распоряжение на принудительное закрытие позиции без предварительного уведомления. При преодолении отметки уровня Stop Out на счетах ECN будут поочередно закрываться наиболее убыточные позиции по рыночной цене до тех пор, пока уровень средств не станет выше установленного уровня Stop Out. Клиент соглашается с тем, что цена исполнения может отличаться от котировки, при которой было сгенерировано распоряжение на Stop out. Принудительное закрытие позиции сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера с комментарием «Stop out или so».

7.3. Если принудительное закрытие привело к отрицательному состоянию торгового счета, Клиент несет полную ответственность за этот убыток и обязуется немедленно выплатить полную сумму убытка. Однако, в особых случаях, когда Компания подозревает, что клиент ведет мошенническую деятельность на одном или нескольких счетах в Компании, и имеет прямые или косвенные доказательства того, что Клиент управляет двумя или более счетами под разными именами, используя разные регистрационные данные (например, открывает противоположные позиции на одном и том же торговом инструменте, которые остаются открытыми на выходных или в перерывах между торговыми сессиями), Компания оставляет за собой право покрыть убыток, превышающий баланс на одном счете, за счет средств другого счета, принадлежащего Клиенту. Кроме этого, если Компания имеет прямые или косвенные доказательства, что Клиент целенаправленно использует защиту отрицательного баланса в мошеннических действиях, то Клиент несет полную ответственность за этот убыток и обязуется немедленно выплатить полную сумму убытка.

7.4. Компания вправе принудительно закрыть любую открытую позицию Клиента без предварительного уведомления последнего в процессе урегулирования спорной ситуации.

7.5. В случае исключения из списка торгуемых финансовых инструментов и после публикации соответствующей новости на сайте, Компания имеет право без согласия с Клиентом снять все отложенные ордера по исключенному финансовому инструменту и закрыть имеющиеся открытые позиции Клиента с последующим его уведомлением.

## **8. Обмен сообщениями, обеспечение конфиденциальности**

8.1. Взаимодействие Клиента и Компании при согласовании существенных условий конверсионных сделок, перечислению средств производится путем обмена сообщениями. Следуя современным тенденциям в сфере телекоммуникационных технологий, Компания использует следующие каналы для обмена сообщениями с клиентом:

8.1.1. Каналы связи (информационный обмен Клиент — Компания / Компания — Клиент):

- внутренняя электронная почта торговой платформы;
- корпоративная электронная почта;
- телефон;
- раздел «Новости» на сайте компании, размещенный по адресу [www.amarkets.biz](http://www.amarkets.biz);
- форма обратной связи на сайте компании;

8.1.2. Информационные каналы (получение Клиентом / Компанией актуальной информации, в одностороннем порядке):

- сайт компании [www.amarkets.biz](http://www.amarkets.biz);
- телефонные сообщения.

8.1.3. Операционные каналы (осуществление действий Клиентом / Компанией):

- торговая платформа (торговые операции);
- телефон (торговые операции);
- личный кабинет на сайте компании [www.amarkets.biz](http://www.amarkets.biz) (неторговые операции);

8.2. Для получения кодов доступа (логина и пароля) в личный кабинет Клиент проходит регистрацию в специальном разделе сайта Компании. При этом Клиент вводит персональную информацию, необходимую для его однозначной идентификации (фамилия, имя, отчество, номер мобильного телефона, e-mail). В результате регистрации в личном кабинете создается уникальная учетная запись, в пределах которой Клиенту может быть открыт торговый счет. Коды доступа в личный кабинет генерируются и предоставляются Клиенту в момент открытия торгового счета.

8.3. Компания полностью доверяет информации, предоставляемой Клиентом при регистрации и сообщаемой Клиентом в личном кабинете, и ответственности за достоверность этой информации не несет. Клиент несет ответственность за достоверность и действительность сообщенных Компании сведений, а также за все возможные последствия, вызванные их недостоверностью и/или недействительностью.

8.4. В целях безопасности и предотвращения фактов мошенничества и прочих конфликтных ситуаций Компания вправе потребовать от Клиента для подтверждения его личности и/или операций по торговому счету паспорт или иные документы, удостоверяющие личность Клиента. В этом случае Клиент обязан представить все необходимые документы по требованию Компании. Компания вправе приостановить оказание услуг клиенту до момента получения необходимых документов.

8.5. Компания обязуется не раскрывать третьим лицам сведения об операциях, счетах и

реквизитах Клиента, кроме случаев, когда частичное раскрытие таких сведений прямо разрешено самим Клиентом, а также необходимо в силу требований применимого законодательства.

8.6. Клиент обязуется не передавать третьим лицам без письменного согласия Компании любые сведения, которые станут ему известны в связи с исполнением настоящего Регламента.

8.7. Из соображений безопасности в случаях, когда Компания просит Клиента предоставить информацию относящуюся к разряду строго конфиденциальной (данные идентифицирующие личность Клиента, защитные пароли, пароли доступа), Клиент предоставляет её лишь уполномоченному сотруднику Компании, в точном соответствии с его запросом, исключительно в предложенной уполномоченным сотрудником Компании форме, используя рекомендованное средство связи. В противном случае, Компания полностью снимает с себя ответственность за сохранность конфиденциальной информации Клиента и защиту от посягательства третьих лиц.

8.8. Клиент обязуется не передавать третьим лицам коды доступа, предоставленные ему Компанией.

8.9. В целях обеспечения безопасности в случае утери Клиентом кодов доступа к личному кабинету или торговой платформе, Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом Компании любым доступным способом. После обращения Клиента, Компания автоматически создает новые коды доступа и сообщает их Клиенту с помощью рассылки на адрес электронной почты указанной при регистрации. Компания не несет ответственность за последствия, связанные с утерей Клиентом кодов доступа до момента создания новых кодов доступа.

8.10. Любые сообщения переданные Клиенту Компанией считаются полученными им:

- спустя один час, с момента отправки сообщения по e-mail;
- сразу после отправки сообщения внутренней почтовой службой торговой платформы;
- сразу по окончании телефонного разговора;
- спустя три часа с момента публикации сообщения на сайте компании [www.amarkets.biz](http://www.amarkets.biz).

8.11. Клиент соглашается с тем, что Компания может вести запись телефонных разговоров. Записанная информация является собственностью Компании и может служить подтверждением слов Клиента.

8.12. Клиент обязуется хранить в тайне коды доступа к личному кабинету и торговой платформе. Каждая из Сторон несет ответственность за обеспечение допуска к техническим средствам связи, с помощью которых осуществляется обмен сообщениями, только уполномоченных лиц. Стороны не вправе ссылаться на несоблюдение данного условия с целью оспаривания действительности заключенных сделок.

8.13. Все сообщения, переданные в Компанию с паролем и кодом Клиента, считаются переданными непосредственно Клиентом.

## **9. Порядок рассмотрения претензий и споров**

### **Порядок подачи претензии**

9.1. Все споры и разногласия между Компанией и Клиентом по поводу заключения и расчетов по конверсионным сделкам и иных действий, предусмотренных Клиентским соглашением и настоящим Регламентом, решаются путем переговоров, а при не достижении согла-

сия – через организацию, занимающуюся урегулированием претензий на международном финансовом рынке Financial Commission ([www.financialcommission.org/ru/](http://www.financialcommission.org/ru/)), либо в судебном порядке с соблюдением претензионного порядка разрешения споров.

9.2. Претензии принимаются только в письменном виде на электронный адрес [support@amarkets.com](mailto:support@amarkets.com). Претензии, предъявленные иным образом (на форуме, по телефону, факсу и т.д), к рассмотрению не принимаются.

9.3. Претензия должна содержать: имя и фамилию Клиента, логин в торговый терминал, дату и время возникновения проблемной ситуации (по системному времени торгового терминала), тикеры всех оспариваемых позиций и/или отложенных ордеров, описание сути спорной ситуации со ссылкой на пункт/пункты настоящего Регламента, которые, по мнению Клиента, были нарушены.

9.4. Претензия не должна содержать: эмоциональную оценку спорной ситуации, оскорбительные высказывания, ненормативную лексику.

9.5. Дилер вправе отклонить претензию в случае несоблюдения условий, указанных в п.п 9.2, 9.3, 9.4.

9.6. Претензии принимаются в течение трех рабочих дней с момента возникновения оснований для их предъявления. Клиент соглашается с тем, что просрочка срока подачи претензии является основанием для отказа в рассмотрении претензии. Претензия рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня получения. В некоторых случаях срок рассмотрения претензии может быть увеличен. В случае уже начатого процесса рассмотрения клиентского обращения претензия считается закрытой, если в течение пяти рабочих дней со стороны клиента не последовало никакой реакции на официальный ответ Компании.

9.7. Компания оставляет за собой право в случае возникновения спорных претензионных ситуаций в зависимости от существа спора заблокировать полностью или частично операции по счетам Клиента до разрешения данных спорных ситуаций, либо до достижения сторонами промежуточного соглашения.

### **Лог-файл сервера**

9.8. 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, т.к. лог-файл клиентского терминала не регистрирует каждый этап исполнения распоряжений Клиента.

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

### **Ответственность сторон и компенсация**

9.10. Урегулирование спорной ситуации может осуществляться Компанией:

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

Урегулирование спорной ситуации находится в исключительной компетенции Компании, которая в каждом конкретном случае вправе выбрать один из вышеперечисленных способов. 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, синхронизированные согласно п. 2.20 данного Регламента.

9.11. 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.

9.12. Компания не возмещает Клиенту косвенный или нематериальный ущерб (в т.ч. моральный ущерб и т.д.).

9.13. Клиент несет ответственность перед Компанией за убытки, понесенные Компанией по вине Клиента, в том числе ущерб, причиненный в результате непредоставления или несвоевременного предоставления Клиентом любых документов, предоставление которых Компании предусмотрено Регламентирующими документами, а также за ущерб, причиненный Компании в результате любого искажения информации, содержащейся в предоставленных Клиентом документах.

9.14. Компания не несет ответственности за убытки Клиента, если такие убытки стали следствием хакерских атак, аварий (сбоев в работе) компьютерных сетей, силовых электрических сетей или систем электросвязи, непосредственно используемых для согласования существенных условий конверсионных сделок или обеспечения иных процедур работы Компании, произошедших не по вине Компании.

9.15. Компания не несет ответственности за несанкционированное использование идентификационных данных Клиента третьими лицами.

9.16. Компания не несет ответственности за результаты конверсионных сделок, решения о проведении которых были приняты Клиентом на основе аналитических материалов, предоставляемых Компанией. Клиент информирован, что конверсионные сделки сопряжены с риском неполучения ожидаемого дохода и потери части или всей суммы денежных средств.

9.17. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за задержку или невыполнение обязательств, обусловленных обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажорами), возникшими помимо воли и желания Сторон и которые нельзя было предвидеть или избежать, включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, пожары и другие стихийные бедствия.

9.18. Сторона, которая не может исполнить свои обязательства вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажоров), обязана в течение 2 (двух) дней известить другую Сторону об указанных обстоятельствах. Не уведомление или несвоевременное уведомление лишает не уведомившую Сторону права ссылаться на указанные обстоятельства, как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Регламенту.

9.19. В случае, если обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажоры) длятся более одного месяца, Стороны должны провести переговоры для выработки единой позиции о возможности продолжения действия настоящего Регламента.

9.20. Компания осуществляет урегулирование спорной ситуации в соответствии с п. 9.10 (а), (b) и/или (с) непосредственно после принятия решения, но не позже одного рабочего дня с момента принятия решения по спорной ситуации.

9.21. В случае попадания в поток нерыночной котировки (Нерыночная котировка — котировка, удовлетворяющая каждому из следующих условий: цена в торговой платформе, не соответствующая цене на рынке в данный момент времени; наличие существенного ценового разрыва; возврат цены в течение небольшого промежутка времени на первоначальный уровень с образованием ценового разрыва; отсутствие стремительной динамики цены перед появлением этой котировки; отсутствие в момент ее появления макроэкономических событий и/или корпоративных новостей, оказывающих значительное влияние на курс инструмента), Компания несет ответственность перед Клиентом в размере полученного по этой нерыночной котировке убытка, т.е. полученный по нерыночной котировке убыток возмещается Клиенту Компанией в полном объеме. Полученная по нерыночной котировке прибыль полностью списывается со счета Клиента.

9.22. В случае ошибочного закрытия сделки Дилером, когда позиция закрылась без участия Клиента, Компания обязуется по письменному распоряжению Клиента либо восстановить первоначальную позицию Клиента, либо оставить позицию закрытой без совершения каких-либо корректировок. Компания не возмещает Клиенту недополученную в результате данного инцидента прибыль.

9.23. В случае выявления торговых операций по ценам, отличающимся от рыночных в результате сбоя программного обеспечения, а также в случае выявления любых операций, связанных с попытками взлома торгового терминала и/или торгового сервера и получения необоснованной выгоды от подобных действий, Компания оставляет за собой право применять различные санкции, вплоть до списания незаконно полученной прибыли и закрытия торгового счета Клиента.

Клиент признает, что в любом случае от него не принимаются претензии на невозможность управления 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 ответственность за все риски, связанные с этим.

#### **Отказ в рассмотрении претензии**

9.24. 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.

9.25. Не принимаются претензии по времени исполнения ордера, если были соблюдены условия п. 6.23, вне зависимости от промежутка времени, потребовавшегося Компании на исполнение ордера, и вне зависимости от времени, когда запись об исполнении ордера появилась в лог-файле сервера.

9.26. Не принимаются претензии об аннулировании 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.

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

9.28. Инициировать рассмотрение и урегулирование спорной ситуации в соответствии с настоящим Регламентом вправе и Клиент, и Компания.

## 10. Термины и определения

10.1. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте настоящего документа, следует руководствоваться толкованием термина: в первую очередь определенным в Клиентском Соглашении, во вторую очередь в иных регламентах Компании.

10.2. В данном Регламенте:

«**Аск (цена покупки)**» — цена, по которой клиент может купить валюту (большая цифра в двусторонней котировке).

«**Бай лимит (Buy limit)**» — отложенный ордер на покупку валюты по цене ниже текущей. Ордер исполнится, если текущая цена на покупку достигнет цены ордера.

«**Бай стоп (Buy stop)**» — отложенный ордер на покупку валюты по цене выше текущей. Ордер исполнится, если текущая цена на покупку достигнет цены ордера.

«**Баланс**» — объем средств на торговом счете клиента без учета открытых позиций.

«**Бар (свеча)**» — элемент графика, включающий в себя цены открытия и закрытия, а также максимальную и минимальную цены за определенный период (например, минуту, 5 минут, сутки, неделю).

«**Бид (цена продажи)**» — цена, по которой клиент может продать валюту (меньшая цифра в двусторонней котировке).

«**Волатильность**» — неустойчивость цен. Высокая волатильность — характеристика рынка, склонного к резким колебаниям в течение короткого периода времени.

«**Дилер**» — сотрудник компании, который уполномочен осуществлять обработку запросов и распоряжений Клиентов по торговым операциям.

«**Компания**» — сервер или сотрудник Компании, который уполномочен осуществлять обработку запросов и распоряжений Клиентов, исполнение ордеров и Stop out.

«**Котирование**» — предоставление трейдеру брокером потока котировок для совершения торговых операций.

«**Котировка**» — информация о текущем валютном курсе финансового инструмента в виде цен Аск и Бид.

«**Клиент**» — физическое лицо, у которого заключены соглашения с Компанией на совершение торговых операций на условиях маржинальной торговли.

«**Клиентское соглашение**» — соглашение между Компанией и Клиентом, которое совместно с Регламентом и Уведомлением о рисках определяется как «Действующее соглашение» и регламентируют все условия, на которых Компания работает с Клиентом.

«**Ликвидность**» — возможность легко продать или купить финансовый актив по рыночной цене. Высокая ликвидность подразумевает высокую активность и объем торгов.

«**Лог-файл клиентского терминала**» — файл, создаваемый клиентским терминалом, кото-

рый с точностью до секунды протоколирует все запросы и распоряжения, отправленные Клиентом Компании.

«**Лог-файл сервера (Server log-file)**» — файл, создаваемый сервером, который с точностью до секунды протоколирует все запросы и распоряжения, поступившие от Клиента Компании, а также результат их обработки.

«**Локирование**» — открытые на торговом счете противоположные позиции (на покупку и продажу) по одному финансовому инструменту одного объема.

«**Лот**» — стандартная сумма базовой валюты, в отношении которой заключается конверсионная сделка. Отдельная конверсионная сделка может заключаться на несколько лотов или часть лота.

«**Маржа**» — средства клиента, находящиеся у брокера в качестве залога при осуществлении торговых операций клиентом.

«**Моментальное исполнение (Instant execution)**» — мгновенное совершение сделок по ценам, которые Клиент видит перед собой в торговой платформе.

«**Нормальные рыночные условия**» — состояние рынка, удовлетворяющее каждому из следующих условий: отсутствие значительных перерывов в поступлении котировок в торговую платформу; отсутствие стремительной динамики цены; отсутствие существенных ценовых разрывов.

«**Операционное время**» — временной отрезок с 00:00 понедельника до 23:00 пятницы по времени ЕЕТ, кроме праздничных дней. Актуальная информация о времени торговли и праздничных днях публикуется на сайте Компании.

«**Отложенный ордер**» — распоряжение Клиента Компании открыть позицию при достижении ценой уровня ордера.

«**Открытие рынка**» — возобновление торговли после выходных, праздничных дней или после перерыва между торговыми сессиями.

«**Поставщик Ликвидности**» — банк или ECN, представляющий потоковые цены Компании. Может быть использован Компанией для хеджирования клиентских сделок.

«**Пункт**» / «**Пипс**» — это единица младшего разряда курса.

«**Рыночное исполнение (Market execution)**» — тип исполнения запросов Клиента, при котором Клиенту гарантируется исполнение торгового приказа, но не гарантируется цена исполнения. При этом котировки индикативны, и фактическая цена исполнения распоряжения Клиента может в большей или меньшей степени отличаться от текущей котировки инструмента торговли в момент подачи такого распоряжения.

«**Своп**» — перенос открытой позиции на следующий торговый день (таблица своп-разницы доступна на сайте компании).

«**Советник**» — алгоритм управления торговым счетом в виде программы на специализированном языке, посылающей запросы и распоряжения на сервер, используя клиентский терминал.

«**Срез рынка (Market snapshot)**» — поток котировок по инструментам в определенный промежуток времени.

«**Тикер**» — уникальный идентификационный номер, присваиваемый в торговой платформе каждой открываемой позиции или отложенному ордеру или операции по внесению депозита и снятию средств со счета в торговой платформе.

«**Ценовой разрыв на открытии рынка**» — любая из двух ситуаций:

а) первый Bid котировки текущей торговой сессии больше последнего Ask котировки предыдущей сессии;

б) первый Ask текущей торговой сессии ниже последнего Bid предыдущей сессии.

«**Уровень Stop&Limit**» — коридор цен (в пунктах) от текущей рыночной цены, внутри которого запрещается выставлять ордера типа Стоп и Лимит, а также отложенные ордера. В ночное время и в моменты публикации важных экономических новостей уровень Stop&Limit может быть увеличен.

«**Явная ошибка**» — открытие/закрытие позиции Клиента или исполнение его ордера Компанией по цене, существенно отличающейся от цены для данного инструмента в потоке котировок на момент совершения этого действия, либо какое-либо другое действие или бездействие Компании, связанное с явно ошибочным определением им уровня цен на рынке в определенный момент времени.

«**GTC (Good till cancelled)**» — приказ, который имеет силу, пока Клиент не посылает инструкцию удалить приказ.

«**If done order**» — имеет значение, определенное в пункте 6.2.

«**Sell limit**» — имеет значение, определенное в пункте 6.1.

«**Sell stop**» — имеет значение, определенное в пункте 6.1.

«**Stop loss**» — имеет значение, определенное в пункте 6.2.

«**Stop out**» — распоряжение на принудительное закрытие позиции, генерируемое сервером (без согласия Клиента и его предварительного уведомления, в случае нехватки средств для поддержания открытой позиции).

«**Take profit**» — имеет значение, определенное в пункте 6.2.

«**Trailing stop**» — 1) значение «Trailing stop», установленное Клиентом; 2) это следующий алгоритм управления «Stop loss» ордером:

а) если прибыль по открытой позиции не превысила величины «Trailing stop», никаких действий не предпринимать;

б) как только прибыль по открытой позиции превысит величину «Trailing stop», отправить на сервер распоряжение о размещении «Stop loss» ордера на расстоянии величины «Trailing stop» от текущей цены;

в) как только будет получена котировка на расстоянии, превышающем величину «Trailing stop», от выставленного «Stop loss» ордера, отправить на сервер распоряжение об изменении уровня этого ордера, с тем, чтобы он находился на расстоянии величины «Trailing stop» от текущей цены.

«Trailing stop» работает только тогда, когда клиентский терминал запущен, подключен к интернету и успешно авторизован на сервере.