



Grand Capital

**РЕГЛАМЕНТ ОБРАБОТКИ И ИСПОЛНЕНИЯ
ТОРГОВЫХ ОПЕРАЦИЙ ЕСН СЧЕТОВ**

Grand Capital Ltd.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.
- 2 ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ТОРГОВЫХ ЗАЯВОК КЛИЕНТА.
- 3 СОВЕРШЕНИЕ ТОРГОВЫХ ОПЕРАЦИЙ.
- 4 ПЕРЕНОС ПОЗИЦИИ НАСЛЕДУЮЩИЙ ДЕНЬ.
- 5 СПРЕДЫ И КОМИССИИ.
- 6 КРЕДИТНОЕ ПЛЕЧО И МАРЖА.
- 7 ПОТОК КОТИРОВОК.
- 8 ОБРАБОТКА ЗАЯВОК НА ОТКРЫТИЕ ПОЗИЦИИ.
- 9 ЗАКРЫТИЕ ПОЗИЦИИ ПО СИСТЕМЕ «MARKET EXECUTION».
- 10 ОБРАБОТКА ЗАЯВОК НА ЗАКРЫТИЕ ПОЗИЦИИ.
- 11 ТИПЫ ОТЛОЖЕННЫХ ОРДЕРОВ.
- 12 ВРЕМЯ РАЗМЕЩЕНИЯ И ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ОТЛОЖЕННЫХ ОРДЕРОВ.
- 13 ОБРАБОТКА ЗАЯВОК НА РАЗМЕЩЕНИЕ ИЛИ МОДИФИКАЦИЮ ОТЛОЖЕННЫХ ОРДЕРОВ.
- 14 ИСПОЛНЕНИЕ ОТЛОЖЕННЫХ ОРДЕРОВ.
- 15 ПРИНУДИТЕЛЬНОЕ ЗАКРЫТИЕ ПОЗИЦИЙ.
- 16 ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ.

РЕГЛАМЕНТ ОБРАБОТКИ И ИСПОЛНЕНИЯ ТОРГОВЫХ ОПЕРАЦИЙ

Определяющий порядок обработки торговых заявок и проведения торговых операций между компанией GrandCapital Ltd. и Клиентом

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Данный регламент определяет порядок обработки и исполнения запросов и заявок Клиента на торговые операции: открытие и закрытие торговых позиций, размещение, удаление и изменение уровней ордеров.

1.2 Данный регламент также ставит своей целью определить:

1.2.1 принципы совершения торговых операций в нормальных рыночных условиях и особенности их совершения в условиях, отличных от нормальных;

1.2.2 действия Компании в отношении открытых позиций Клиента в случае недостаточности маржи;

1.2.3 действия Компании в отношении открытых позиций Клиента в случае ошибок исполнения и котировок, отказов оборудования Компании и прочих нарушений нормальной работы торговой платформы;

1.2.4 действия Компании в отношении закрытых позиций Клиента в случае обнаружения недостаточности маржи, ошибок исполнения и котировок, отказов оборудования Компании и прочих нарушений нормальной работы торговой платформы, обнаруженных после закрытия торговой операции;

1.2.5 действия Компании в случае возникновения чрезвычайных ситуаций и форс-мажорных обстоятельств;

1.2.6 порядок урегулирования споров и способы обмена информацией между Клиентом и Компанией.

1.3. В случае возникновения несоответствия отдельных положений настоящего Регламента с отдельными положениями Клиентского Соглашения и прочих документов Компании действуют положения настоящего Регламента. Данное обстоятельство не влечет недействительности остальных положений перечисленных документов.

1.4 Настоящий Регламент является неотъемлемой частью любого договора, заключенного между Компанией и Клиентом.

1.5. Компания вправе вносить изменения в настоящий Регламент без предварительного уведомления Клиента. Изменения вступают в силу с момента публикации новой редакции Регламента. Незавершенные на момент вступления в силу новой редакции Регламента торговые операции регулируются согласно текущей редакции Регламента.

1.6. Слова, употребленные в единственном числе, означают также множественное число и наоборот. Слова, употребленные в любом роде, означают также другие рода.

1.7 Если иное не определено, ссылка на пункт, сторону или главу является, соответственно, ссылкой на пункт, сторону или главу данного Регламента.

1.8 Данный Регламент, Клиентское Соглашение и Уведомление о рисках должны быть внимательно прочитаны Клиентом, так как они определяют все условия, на которых Клиент совершает торговые операции.

2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ТОРГОВЫХ ЗАЯВОК КЛИЕНТА

2.1 Клиент подает заявки Компании на совершение торговых операций следующих типов:

2.1.1 Buy – заявка на покупку финансового инструмента;

2.1.2 Sell — заявка на продажу финансового инструмента;

2.1.3 Buy Stop – заявка на выставление отложенного ордера, который трансформируется в ордер Buy в случае исполнения. Уровень цены, определенный в заявке, выше, чем текущая цена в момент подачи заявки.

2.1.4 Sell Stop – заявка на выставление отложенного ордера, который автоматически трансформируется в Sell в случае исполнения. Уровень цены, определенный в заявке, ниже, чем текущая цена в момент подачи заявки.

2.1.5 Buy Limit – заявка на выставление отложенного ордера, который автоматически трансформируется в Buy в случае исполнения. Уровень цены, определенный в заявке, ниже, чем текущая цена в момент подачи заявки.

2.1.6 Sell Limit – заявка на выставление отложенного ордера, который автоматически трансформируется в Sell в случае исполнения. Уровень цены, определенный в заявке, выше, чем текущая цена в момент подачи заявки.

2.2 Обработка Клиентских заявок на торговую операцию, поданных посредством клиентского терминала, проходит следующие этапы:

- 2.2.1 клиент составляет заявку, которая проходит проверку на корректность в клиентском терминале;
- 2.2.2 клиентский терминал отправляет заявку на торговый сервер;
- 2.2.3 при наличии устойчивого соединения между клиентским терминалом и сервером заявка Клиента поступает на сервер и проходит проверку на корректность;
- 2.2.4 результат обработки клиентской заявки поступает на сервер;
- 2.2.5 сервер отправляет результат обработки клиентской заявки клиентскому терминалу;
- 2.2.6 при наличии устойчивого соединения между клиентским терминалом и сервером клиентский терминал получает результат обработки клиентской заявки.

2.3 Компания отклоняет заявки Клиента, не прошедшие проверку на корректность.

2.4 Время обработки заявки зависит от качества связи между клиентским терминалом и сервером, а также от состояния рынка. В нормальных рыночных условиях время обработки заявки Клиента обычно составляет 1-3 секунд.

2.5 Компания вправе отклонить заявку Клиента в следующих случаях (при этом в окне клиентского терминала появится одно из сообщений: «Нет цены», «Отклонено дилером»,

«Недостаточно денег», «Торговля запрещена»):

- 2.5.1 на открытии рынка, если Клиент отправляет заявку до поступления первой рыночной котировки в торговую платформу;
- 2.5.2 на закрытии рынка, если Клиент отправляет заявку после поступления последней рыночной котировки в торговую платформу;
- 2.5.3 если в процессе обработки заявки Клиента Компания утратила устойчивое соединение с сервером;
- 2.5.4 если в процессе обработки заявки Клиента торговый сервер утратил устойчивое соединение с источниками котировок;
- 2.5.5 когда на открытие позиции по запрашиваемому объему у Клиента недостаточно свободной маржи;
- 2.5.6 при рыночных условиях, отличных от нормальных;

2.5.7 если у Клиента в последнее время соотношение количества отосланных заявок к совершенным сделкам стабильно превышает разумные пределы;

2.5.8 из-за превышения имеющихся ограничений по объему совокупной клиентской позиции и/или суммарному количеству размещенных ордеров для данного типа счета.

2.6 Клиентский терминал является для Клиента основным средством подачи заявок Компании. В случае если используемый тип счета допускает отдачу заявок и запросов по телефону, Клиент имеет право воспользоваться данной услугой через оператора Компании только в случае невозможности отдачи таких заявок или запросов посредством клиентского терминала. При этом Клиент обязан соблюдать «План телефонного разговора с оператором».

3 СОВЕРШЕНИЕ ТОРГОВЫХ ОПЕРАЦИЙ

3.1 Торговая операция по открытию позиции на покупку происходит по цене Ask.

Торговая операция по открытию позиции на продажу происходит по цене Bid.

3.2 Торговая операция по закрытию позиции на покупку происходит по цене Bid.

Торговая операция по закрытию позиции на продажу происходит по цене Ask.

3.3 При использовании системы исполнения торговых заявок Клиента «Market Execution» Компания не гарантирует цену исполнения. За время исполнения заявки цена исполнения может существенно измениться как с выгодой для Клиента, так и наоборот.

4 ПЕРЕНОС ПОЗИЦИИ НА СЛЕДУЮЩИЙ ДЕНЬ

4.1 Процесс переноса открытых позиций на следующий день начинается в 23:59:45 по времени торгового 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. За перенос позиции на следующий день на торговый счет Клиента могут быть начислены или списаны свопы по таким позициям.

4.2 Свопы начисляются каждый торговый день. Со среды на четверг свопы начисляются в тройном размере за субботу и воскресенье вследствие того, что торговый сервер не работает по этим дням.

4.3 Размеры свопов и метод их начисления/списания указаны в соответствующей спецификации контрактов, опубликованной на Сайте Компании.

5 СПРЕДЫ И КОМИССИИ

5.1 Спред плавающий.

5.2 Клиент обязан выплачивать Компании комиссию и прочие издержки в размерах, установленных в спецификациях контрактов.

5.3. Клиент обязан оплатить дополнительную комиссию в случаях и в размере, установленном в Специальных Условиях в личном кабинете Клиента.

6 КРЕДИТНОЕ ПЛЕЧО И МАРЖА

6.1 Компания предоставляет Клиентам кредитное плечо от 1:1 до 1:100 в зависимости от типа счета и/или базисного актива финансового инструмента.

Предоставление кредитного плеча:

Кредитное плечо	Максимальный баланс
1:100	50000
1:50	100000
1:25	более 100 000

6.2 Компания вправе изменить размер кредитного плеча для торгового счета:

6.2.1 для всех Клиентов с обязательным предварительным уведомлением за 7 (семь) календарных дней;

6.2.2 персонально для любого Клиента с целью приведения кредитного плеча в соответствие с маржинальными требованиями пункта 6.1

6.3 Клиент обязуется вносить и поддерживать на своем торговом счете начальную маржу и/или хеджированную маржу в размере, установленном Компанией согласно данному Соглашению, соответствующим Регламентам и маржинальным требованиям, указанным в спецификациях контрактов.

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

6.5 Компания вправе закрыть любые открытые позиции Клиента без его предварительного согласия и уведомления, если уровень свободных средств опустится ниже 100% необходимой маржи.

6.6 Компания вправе применять вышеизложенные правила как по отношению к уже открытым позициям, так и по отношению к вновь открываемым позициям.

7 ПОТОК КОТИРОВОК

7.1 Компания предоставляет котировки Клиенту посредством клиентского терминала.

7.2 Сервер Торговой платформы Компании является единственным достоверным

источником котировок, которыми Стороны руководствуются при любых взаимоотношениях, вытекающих из Клиентского Соглашения, Регламентов и прочих документов Компании.

7.3 Котировки финансовых инструментов, поступающие к Клиенту через клиентский терминал при торговле по технологии «Market Execution», являются индикативными и могут не совпадать с котировками, которые предложит ему Компания в ответ на запрос.

7.4 Текущими курсами базисных активов принимаются курсы, рассчитанные Компанией на основании котировок, поступающих в Компанию. Все вопросы, связанные с определением уровня рыночных цен, находятся в единоличной компетенции Компании.

7.5 Клиент безоговорочно признает, что котировки, предоставленные компанией, являются единственно верными для Клиентов Компании, и никакие претензии по поводу несоответствия котировок Компании с иными источниками не рассматриваются.

7.6 Компания вправе пересмотреть любые предоставленные ею котировки за любой временной период и признать их нерыночными в случае, если такие котировки, по мнению Компании, попадают под критерии «нерыночная котировка», описанные в настоящем Регламенте, и пересмотреть финансовые результаты торговых операций, совершённых по этим котировкам.

7.7 В случае незапланированного перерыва в потоке котировок торгового сервера, вызванного каким-либо аппаратным или программным сбоем, Компания вправе синхронизировать базу котировок на торговом сервере с другими источниками с целью восстановления непрерывности истории котировок. В таком случае Компания вправе, но не обязана пересмотреть финансовые результаты торговых операций Клиента, совершённых за этот период.

8 ОБРАБОТКА ЗАЯВОК НА ОТКРЫТИЕ ПОЗИЦИИ

8.1 При поступлении на сервер заявки Клиента на открытие позиции, автоматически происходит проверка состояния торгового счета на наличие свободной маржи под открываемую позицию:

8.1.1 виртуально добавляется новая позиция в список открытых позиций;

8.1.2 пересчитывается совокупная клиентская позиция и определяется новый размер необходимой маржи: для локированных позиций — исходя из хеджированной маржи, для нелокированных позиций — исходя из начальной маржи, рассчитываемой по средневзвешенной (по объему) цене нелокированных позиций;

8.1.3 рассчитывается свободная маржа, при этом плавающие прибыли/убытки по всем открытым позициям оцениваются по текущим котировкам;

8.1.4 если свободная маржа больше или равна нулю, позиция открывается. Открытие позиции сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера;

8.1.5 если свободная маржа меньше нуля, Компания вправе не открывать позицию, что сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера с комментарием «no money» («нет денег»).

8.2 Заявка на открытие позиции будет исполнена Компанией, если она поступила на обработку в момент, когда торговый сервер утратил связь с источниками котировок. При этом в окне клиентского терминала появится сообщение «Off quotes» / «Нет цены».

8.3 Заявка Клиента на открытие позиции считается обработанной, а позиция открытой после появления соответствующей записи в лог-файле сервера. Каждой открываемой позиции в торговой платформе присваивается уникальный тикет.

8.4 В случае достижения максимального времени обработки заявки, указанного в настоящем Регламенте, требуется время для того, чтобы удостовериться, что заявка не была исполнена. В этом случае заявки Клиента будут отклонены до завершения вышеуказанной операции. При этом в окне клиентского терминала появится сообщение «Trade Timeout».

9 ЗАКРЫТИЕ ПОЗИЦИИ ПО СИСТЕМЕ «MARKET EXECUTION»

9.1 При подаче заявки на закрытие позиции Клиент в обязательном порядке должен указать тикет закрываемой позиции и объем торговой операции.

9.2 Для закрытия позиции посредством клиентского терминала без использования советника Клиенту необходимо нажать кнопку «Close...» / («Закрыть...») в тот момент, когда потоковые цены Компании его устраивают.

9.3 Для закрытия позиции посредством клиентского терминала с использованием советника генерируется и исполняется заявка о совершении торговой операции, которая исполняется по котировке, актуальной на момент исполнения.

10 ОБРАБОТКА ЗАЯВОК НА ЗАКРЫТИЕ ПОЗИЦИИ

10.1 Для закрытия позиции посредством клиентского терминала с использованием советника генерируется заявка на закрытие позиции.

10.2 Если в момент обработки заявки Клиента текущая котировка по инструменту изменилась, то Компания вправе использовать новую цену (Bid/Ask). В этом случае заявка Клиента обрабатывается по новой цене.

10.3 Заявка Клиента на закрытие позиции считается обработанной, а позиция закрытой после появления соответствующей записи в лог-файле сервера.

10.4 Заявка на закрытие позиции будет исполнена, если она поступила на обработку в момент, когда торговый сервер утратил связь с источниками котировок. При этом в окне клиентского терминала появится сообщение «Off quotes» / «Нет цены».

11 ТИПЫ ОТЛОЖЕННЫХ ОРДЕРОВ

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

11.1.1 «Buy Stop» предполагает открытие длинной позиции по цене более высокой, чем текущая цена в момент размещения ордера;

11.1.2 «Sell Stop» предполагает открытие короткой позиции по цене более низкой, чем текущая цена в момент размещения ордера;

11.1.3 «Buy Limit» предполагает открытие длинной позиции по цене более низкой, чем текущая цена в момент размещения ордера;

11.1.4 «Sell Limit» предполагает открытие короткой позиции по цене более высокой, чем текущая цена в момент размещения ордера.

11.2 Для закрытия позиции могут использоваться следующие ордера:

11.2.1 «Stop Loss» предполагает закрытие ранее открытой позиции по цене, менее выгодной для Клиента, чем текущая цена в момент размещения ордера;

11.2.2 «Take Profit» предполагает закрытие ранее открытой позиции по цене, более выгодной для Клиента, чем текущая цена в момент размещения ордера;

11.2.3 «If Done» - ордера «Stop Loss» и/или «Take Profit», которые активизируются только после исполнения отложенного ордера, с которым они связаны.

12 ВРЕМЯ РАЗМЕЩЕНИЯ И ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ОТЛОЖЕННЫХ ОРДЕРОВ

12.1 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 спецификациях контрактов на сайте Компании.

12.2 Для инструментов, отложенные ордера по которым имеют статус GTC («Good Till Cancelled»/«Действующий до отмены»), Клиент может сам ограничить срок действия ордера, установив в поле «Expiry»/«Истечение» конкретную дату и время. В противном случае ордер принимается на неопределенное время.

13 ОБРАБОТКА ЗАЯВОК НА РАЗМЕЩЕНИЕ ИЛИ МОДИФИКАЦИЮ ОТЛОЖЕННЫХ ОРДЕРОВ

13.1 Для размещения отложенного ордера посредством клиентского терминала без использования советника Клиенту необходимо выбрать тип операции «Отложенный ордер» и нажать кнопку «Установить ордер».

13.2 После этого торговый терминал производит проверку корректности параметров отложенного ордера с учетом уровней Stop/Limit для данного символа, указанных в спецификациях контрактов. При этом не происходит проверки достаточности маржи для открытия этого ордера.

13.3 Если параметры отложенного ордера корректны, то на сервер отправляется заявка на его установку, которая мгновенно исполняется. В противном случае Клиент получает сообщение от торгового терминала «Неверный S/L или T/P».

13.4 Для модификации параметров отложенного ордера или его удаления Клиенту необходимо выбрать тип операции «Изменить ордер». Модификации подлежат все параметры отложенного ордера за исключением его объема.

13.5 Отложенный ордер и/или его параметры считаются ошибочно размещенными или модифицированными в следующих случаях:

13.5.1 если это произошло до прихода первой котировки по данному инструменту на открытии рынка;

13.5.2 в случае неверного вследствие прихода нерыночной котировки позиционирования уровня отложенного ордера относительно последней котировки, которая предшествовала нерыночной котировке и не была признана нерыночной;

14 ИСПОЛНЕНИЕ ОТЛОЖЕННЫХ ОРДЕРОВ

14.1 Ордер помещается в очередь на исполнение в следующих случаях:

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

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

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

14.1.4 ордер «Stop Loss» по открытой короткой позиции помещается в очередь на исполнение, если цена Ask в потоке котировок сервера станет равной или выше уровня ордера;

14.1.5 ордер «Buy Limit» помещается в очередь на исполнение, если цена Ask в потоке котировок сервера станет равной или ниже уровня ордера;

14.1.6 ордер «Sell Limit» помещается в очередь на исполнение, если цена Bid в потоке котировок сервера станет равной или выше уровня ордера;

14.1.7 ордер «Buy Stop» помещается в очередь на исполнение, если цена Ask в потоке котировок сервера станет равной или выше уровня ордера;

14.1.8 ордер «Sell Stop» помещается в очередь на исполнение, если цена Bid в потоке котировок сервера станет равной или ниже уровня ордера.

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

14.2.1 в список открытых позиций виртуально добавляется новая позиция, открываемая по этому отложенному ордеру;

14.2.2 определяется новый размер необходимой маржи «new margin» для совокупной клиентской позиции, включая виртуально добавленную новую позицию, по текущим рыночным ценам на момент проверки.

14.2.3 рассчитываются по текущим рыночным ценам плавающие прибыли/убытки по всем открытым позициям, включая условно добавленную новую позицию;

14.2.4 рассчитывается новый размер свободной маржи «free margin»

14.2.5 если:

14.2.5.1 «free margin» больше или равна нулю, и суммарная клиентская позиция с учетом условно добавленной позиции не превышает установленное ограничение по данному типу счета, ордер исполняется и позиция открывается. Исполнение ордера сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера, при этом позиция, открытая исполнением отложенного ордера, сохраняет за собой тикет отложенного ордера;

14.2.5.2 «free margin» больше или равна нулю и суммарная клиентская позиция с учетом условно добавленной позиции превышает установленное ограничение по данному типу счета, ордер отменяется. Отмена ордера сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера;

14.2.5.3 «free margin» меньше нуля, Компания вправе не открывать позицию и удалить отложенный ордер.

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

14.4 При нормальных рыночных условиях ордер исполняется Компанией по цене, указанной в ордере.

14.5 При исполнении ордера в рыночных условиях, отличных от нормальных, цена исполнения ордера может отличаться от указанной в ордере как в лучшую, так и в худшую для Клиента сторону.

14.6 При попадании уровня ордера в ценовой разрыв ордера, Компания имеет право исполнить ордер по соответствующей стороне Bid или Ask первой котировки после разрыва.

15 ПРИНУДИТЕЛЬНОЕ ЗАКРЫТИЕ ПОЗИЦИЙ

15.1 Компания вправе принудительно закрыть открытые позиции Клиента без его согласия и предварительного уведомления, если уровень свободных средств на торговом счете Клиента меньше либо равен 100%.

15.2 Уровень маржи контролируется сервером, который, в случае ее недостаточности, генерирует заявку на принудительное закрытие позиции (stop out) без предварительного уведомления. Stop out исполняется по текущей рыночной котировке в порядке общей очереди с заявками Клиентов. Принудительное закрытие позиции сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера с комментарием «stop out».

15.3 При наличии у Клиента нескольких открытых позиций первой помещается в очередь на принудительное закрытие позиция с наибольшими плавающими убытками.

15.4 Компания гарантирует, что принудительное закрытие последней позиции Клиента не приведет счет к отрицательному балансу.

15.5 В случае если принудительное закрытие всех клиентских позиций привело баланс торгового счета к отрицательному показателю, Компания начисляет на торговый счет Клиента компенсацию, за счет которой баланс счета доводится до нуля.

15.6 В случае если принудительное закрытие привело баланс торгового счета к отрицательному показателю и при этом на счете имеются кредитные средства, Компания имеет право довести отрицательный баланс до нуля за счет кредита.

15.7 Компания вправе принудительно закрыть любую открытую позицию Клиента без предварительного уведомления последнего в случаях наступления форс-мажорных обстоятельств и/или чрезвычайной ситуации, выхода из строя оборудования торгового сервера, резкого изменения рыночной ситуации, и прочих ситуациях, в которых невозможна нормальная работа Компании, а также в процессе урегулирования спорной ситуации между Клиентом и Компании.

16 ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРНЫХ СИТУАЦИЙ

16.1 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.

16.2 Клиент вправе подать претензию с помощью любого средства коммуникации, оговоренного в Клиентском Соглашении, которое позволяет однозначно
GrandCapital Ltd., 2018

идентифицировать Клиента. Предпочтительным средством подачи претензии является соответствующий раздел ЛК.

16.3 Претензия должна содержать:

16.3.1 имя и фамилию Клиента (или название компании, если Клиент – юридическое лицо);

16.3.2 логин Клиента в торговой платформе;

16.3.3 дату и время возникновения проблемной ситуации (по времени торговой платформы);

16.3.4 тикеты всех оспариваемых позиций и/или отложенных ордеров;

16.3.5 описание сути спорной ситуации со ссылкой на пункт/пункты настоящего Регламента, которые, по мнению Клиента, были нарушены.

16.4 Претензия не должна содержать:

16.4.1 эмоциональную оценку спорной ситуации;

16.4.2 оскорбительные высказывания;

16.4.3 ненормативную лексику.

16.5 Компания вправе отклонить претензию Клиента в случае несоблюдения вышеперечисленных условий.

16.6 Компания вправе закрыть позицию, являющуюся сутью спорной ситуации по текущей котировке или по котировке на момент открытия и/или закрытия ордера.

16.7 При рассмотрении спорной ситуации основным источником информации является лог- файл сервера. 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.

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

16.9 Компания не предоставляет Клиентам доступ непосредственно к торговому серверу для просмотра лог-файла. Однако, по требованию Клиента, Компания обязана предоставить копию той части лог-файла, которая касается рассматриваемой спорной ситуации.

16.10 Урегулирование спорной ситуации может осуществляться Компанией следующими способами:

- 16.10.1 в виде компенсационной корректировки, начисляемой на торговый счет Клиента или списываемой с торгового счета Клиента, с комментарием «Indemnification»;
- 16.10.2 путем восстановления ошибочно закрытых позиций;
- 16.10.3 путем удаления ошибочно открытых позиций или выставленных ордеров.

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

16.12 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.

16.13 Компания рассматривает спорные ситуации и выносит решения в кратчайшие сроки. Максимально возможный срок рассмотрения претензии 5 (пять) рабочих дня с момента ее получения. В некоторых случаях, Компания вправе увеличить максимальный срок рассмотрения претензии до 20 рабочих дней.

16.14 Не принимаются претензии по необработанным заявкам, отданным во время профилактических работ на сервере, если о подобных работах Клиент был уведомлен по внутренней почте торговой платформы или любым иным способом. Факт неполучения уведомления не является основанием для предъявления претензии.

16.15 Не принимаются претензии по торговым операциям и исполнению ордеров, основанные на расхождении котировок финансового инструмента в торговой платформе с котировками базисного актива, лежащего в основе финансового инструмента.

16.16 Не принимаются претензии по времени исполнения ордера, если были соблюдены условия, описанные в данном регламенте, вне зависимости от промежутка времени, потребовавшегося на исполнение ордера, и вне зависимости от времени, когда запись об исполнении ордера появилась в лог-файле сервера.

16.17 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) по нерыночной котировке или по котировке, полученной им вследствие явной ошибки сотрудника Компании.

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