



# Регламент торговых операций для платформы МТ4

Version: April 2010

# 1. Предварительные замечания

1.1. Данный регламент определяет порядок обработки и исполнения клиентских распоряжений и запросов.

1.2. Данный регламент определяет:

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

1.3. 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

### Обработка запросов и распоряжений Клиента

2.1. При совершении торговых операций используются два механизма котирования: «По запросу Клиента» или «Instant Execution». Тип используемого механизма по каждому инструменту указан в спецификации контрактов.

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

- а) Клиент составляет запрос или распоряжение, которые проходят проверку на корректность на клиентском терминале;
- б) клиентский терминал отправляет запрос или распоряжение на сервер;
- в) в случае наличия устойчивого соединения между клиентским терминалом и сервером запрос или распоряжение Клиента поступают на сервер и проходят проверку на корректность;
- г) корректный запрос или распоряжение Клиента помещаются в очередь, отсортированную по времени поступления запроса или распоряжения, при этом в окне «Order» клиентского терминала отражается текущий статус обработки запроса или распоряжения: «Order is accepted»/«Ордер принят»;
- д) запрос или распоряжение, поступившие в очередь раньше других запросов или распоряжений, передаются на обработку свободному дилеру<sup>1</sup>, при этом в окне «Order» клиентского терминала отражается текущий статус обработки запроса или распоряжения: «Order is in process»/«Ордер в исполнении»;
- е) результат обработки дилером клиентского запроса или распоряжения поступает на сервер;
- ж) сервер отправляет результат обработки дилером клиентского запроса или распоряжения клиентскому терминалу;
- з) в случае наличия устойчивого соединения между клиентским терминалом и сервером, клиентский терминал получает результат обработки дилером клиентского запроса или распоряжения.

---

<sup>1</sup> В зависимости от времени, которое требуется дилерам на обработку запроса или распоряжения Клиента, может возникнуть ситуация, когда завершение обработки запроса или распоряжения Клиента будет зафиксировано в лог-файлах сервера более поздним временем, чем результат обработки запроса или распоряжения, стоявшего в очереди позже.

2.3. 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.

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

2.5. Котировки, поступающие к Клиенту через клиентский терминал по инструментам, торгуемым не по технологии Instant Execution, являются индикативными и могут не совпадать с котировками, которые предложит ему дилер в ответ на запрос.

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

2.7. Время обработки запроса и распоряжения зависит от качества связи между клиентским терминалом и сервером, а также от состояния рынка. В нормальных рыночных условиях время обработки запроса или распоряжения Клиента обычно составляет 5-15 секунд. В рыночных условиях, отличных от нормальных, время обработки клиентских запросов и распоряжений может увеличиваться (как правило, до 30-40 секунд). При этом каждый клиентский запрос или распоряжение, помещенный в очередь на обработку, имеет конечное время ожидания (на момент редактирования данного регламента – 3 минуты). Если в течение этого времени запрос или распоряжение не были переданы дилеру, то они автоматически удаляются из очереди, как утратившие актуальность.

2.8. В случаях, перечисленных ниже, Дилер вправе отклонить запрос или распоряжение Клиента:

- а) на открытии рынка, если Клиент совершает запрос или посылает распоряжение до поступления первой котировки в торговую платформу;
- б) при рыночных условиях, отличных от нормальных;
- в) если у данного Клиента в последнее время соотношение количества отданных распоряжений к совершенным сделкам стабильно превышает разумные пределы<sup>2</sup>;
- г) когда на открытие позиции по запрашиваемому объему у Клиента недостаточно свободной маржи;
- д) из-за превышения имеющихся ограничений по объему совокупной клиентской позиции и/или суммарному количеству размещенных ордеров для данного типа счета.

В этих случаях в окне клиентского терминала появится одно из сообщений: «Off quotes» / «Нет цен»; «Cancelled by dealer» / «Отклонено дилером»; «Not enough money» / «Недостаточно денег»; «Trade is disabled» / «Торговля запрещена».

2.9. Клиентский терминал является для Клиента основным средством отдачи распоряжений Дилеру. В случае если используемый тип счета допускает отдачу распоряжений по телефону, Клиент имеет право воспользоваться данной услугой через оператора Дилера, только в случае невозможности отдачи такого распоряжения с клиентского терминала. При этом Клиент обязан соблюдать «План телефонного разговора с оператором»<sup>3</sup>.

## Торговые операции

2.10. 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

---

<sup>2</sup> В среднем 10 распоряжений на одну торговую операцию.

<sup>3</sup> На момент редакции данного регламента находился по адресу: [http://www.alpari.ru/ru/download\\_pdf/](http://www.alpari.ru/ru/download_pdf/)

происходит по цене Bid.

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

## Перенос позиции на следующий день

2.11. 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.

## Спред

2.12. При нормальных рыночных условиях Дилер поддерживает спред в диапазоне, указанном в спецификации контрактов.

2.13. Спред может быть увеличен:

- a) для всех Клиентов при наступлении форс-мажорных обстоятельств;
- b) персонально для Клиентов, у которых в последнее время соотношение количества отданных распоряжений к совершенным сделкам стабильно превышает разумные пределы<sup>4</sup>;
- c) для всех Клиентов с обязательным предварительным уведомлением за 7 (семь) календарных дней;
- d) для всех Клиентов без предварительного уведомления при чрезвычайной ситуации;
- e) для любого запроса, превышающего нормальный рыночный объем по данному инструменту, указанному в спецификации контракта.

## Кредитное плечо

2.14. Размер кредитного плеча зависит от торгового баланса счета и от открытой совокупной позиции, как указано на Сайте Компании в разделе Маржинальные требования.

2.15. Компания вправе изменить размер кредитного плеча для торгового счета:

- a. для всех Клиентов с обязательным предварительным уведомлением за 7 (семь) календарных дней;
- b. персонально для любого Клиента, с целью приведения кредитного плеча в соответствие с маржинальными требованиями, указанными в Спецификации контрактов;
- c. персонально для любого Клиента без предварительного уведомления при чрезвычайной ситуации\*;
- d. для всех Клиентов без предварительного уведомления в случае форс-мажорных обстоятельств.

2.16. Компания вправе применять п. 2.15 как по отношению к уже открытым позициям, так и по отношению к вновь открываемым позициям.

## Предоставление котировок

2.17. Компания предоставляет котировки Клиенту согласно соответствующему Регламенту.

2.18. Компания не обязана, но вправе, по своему собственному усмотрению, обработать запрос или распоряжение Клиента, полученные в то время, когда торговля по данному инструменту остановлена. Торговые часы по каждому инструменту указаны в

---

<sup>4</sup> В среднем 10 распоряжений на одну торговую операцию.

спецификациях контрактов.

2.19. Компания устанавливает диапазон величины спреда для каждого инструмента в спецификации контрактов. Компания имеет право изменять данный диапазон без предварительного письменного уведомления Клиента в случаях, описанных в соответствующих Регламентах. Во всех других случаях Компания должна уведомить Клиента об изменении данного диапазона за 7 календарных дней.

2.20. Котировки, публикуемые на вебсайте Компании, являются индикативными.

2.21. Хотя Компания не гарантирует, что котировки, предоставляемые по контрактам на разницу, не будут отличаться больше, чем на определенный процент, от цены базисного актива, Компания будет учитывать цены на базисный актив при формировании котировки. Когда базисный рынок закрыт, котировки, предоставляемые Компанией, отражают ее собственное мнение о возможном состоянии базисного рынка на тот момент, и Клиент признает, что такие котировки устанавливаются Компанией по ее собственному усмотрению.

## Синхронизация базы котировок

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

- a) база котировок сервера, обслуживающего реальные счета другого типа;
- b) база котировок сервера, обслуживающего демо-счета;

## Перевод Неактивных торговых счетов в архив

2.23. В случае перевода неактивного торгового счета в архив:

- a. Клиент соглашается с тем, что Компания вправе осуществлять перевод Неактивных торговых счетов в архив. Неактивный торговый счет Клиента переносится из базы торгового терминала в архивную базу, в результате чего Клиенту блокируется доступ и любые операции по счету, при этом вся история счета сохраняется;
- b. для восстановления торгового счета из архива Клиенту необходимо создать заявку в Личном кабинете;
- c. восстановление торгового счета осуществляется Компанией в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения заявки на восстановление торгового счета из архива;
- d. в день восстановления торгового счета Компания письменно уведомляет об этом Клиента.

## Удаление истории торгового счета

2.24 Компания оставляет за собой право удалить из истории торгового счета отложенные ордера, отмененные Клиентом либо дилером, по истечении 1 (одного) месяца с даты отмены.

## Комиссия и прочие издержки

2.25. Клиент обязуется выплачивать Компании комиссию и прочие издержки в размерах, установленных в спецификации контрактов. Компания публикует размеры всех текущих комиссий и прочих издержек на своем вебсайте.

2.26. Компания может изменять размер комиссий и прочих издержек без предварительного письменного уведомления Клиента. Все изменения публикуются на вебсайте Компании в разделе «Новости Компании», за исключением изменений величины «Storage», которые публикуются в разделе «История свопов».

2.27. 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.

2.28. Компания время от времени может действовать от лица Клиента с теми, с кем у Компании или у любой другой аффилированной стороны есть договор на получение товаров или услуг в обмен на совершение торговых операций. Компания гарантирует, что такие соглашения заключаются по мере возможности в лучших интересах Клиента, например, такие соглашения позволяют получить доступ к информации или каким-либо другим сервисам, которые иначе были бы недоступны.

2.29. Для открытия позиции посредством клиентского терминала с использованием советника генерируется запрос. Если предложенная дилером котировка отличается от котировки советника не более, чем на величину slippage (параметр советника, определяющий приемлемое расстояние между заявленной котировкой и котировкой, которую выдаст дилер на запрос советника), то советник отправляет на сервер распоряжение об открытии позиции по котировке, предложенной дилером.

## Маржа

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

2.31. 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.

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

- a) для всех Клиентов с обязательным предварительным уведомлением за 7 (семь) календарных дней;
- b) персонально для любого Клиента для приведения кредитного плеча в соответствие с маржинальными требованиями, указанными в Спецификации контрактов;
- c) персонально для любого Клиента без предварительного уведомления при чрезвычайной ситуации;
- d) для всех Клиентов без предварительного уведомления в случае форс-мажорных обстоятельств.

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

2.34. Компания вправе применять п. 2.32 как по отношению к уже открытым позициям, так и по отношению к вновь открываемым позициям.

2.35. Компания вправе закрыть любую открытую позицию без предварительного согласия Клиента и без предварительного уведомления, если equity опустится ниже 20% необходимой маржи.

2.36. Чтобы определить, нарушил ли Клиент условие п. 2.35, все суммы, номинированные не в валюте депозита, будут конвертированы в валюту депозита по текущему курсу на международном валютном рынке.

## Корректировки

2.37. Если какая-либо ценная бумага в результате событий, определенных в п. 2.38 (далее «Корпоративное Событие»), становится предметом корректировки, Компания по собственному усмотрению определяет необходимый способ корректировки размера, цены и/или количества соответствующих торговых операций (а также соответствующих ордеров), чтобы:

- a. произвести необходимый ослабляющий или усиливающий эффект для восстановления экономического эквивалента прав и обязанностей сторон по данной торговой операции в соответствии с состоянием, непосредственно предшествовавшим Корпоративному Событию;
- b. повторить эффект Корпоративного События, полученный владельцем соответствующего базового актива, с даты, определенной Компанией.

2.38. Событиями, на которые ссылается пункт 2.37, являются любые из перечисленных ниже заявлений эмитента ценной бумаги:

- a. дробление, консолидация или изменение типа акций, погашение или обратный выкуп, или бесплатное распределение бонусных акций среди существующих акционеров, капитализация или другое подобное событие;
- b. размещение среди владельцев акций дополнительных акций, другого акционерного капитала или ценных бумаг, предоставляющих право на получение дивидендов и/или доходов от ликвидации эмитента соразмерно подобным выплатам другим держателям акций, ценных бумаг или варрантов, предоставляющих право на получение или покупку акций по меньшей цене, чем текущая рыночная цена;
- c. любое другое событие в отношении акций, аналогичное упомянутому выше, каким-либо иным образом оказывающее влияние на рыночную стоимость акции;
- d. любое другое событие, аналогичное упомянутому выше, каким-либо иным образом оказывающее влияние на рыночную стоимость инструмента, базисным активом которого не является акция.

2.39. Способ корректировки или изменения размера, цены и/или количества торговых операций (и/или уровня или размера любого ордера) определяется Компанией и является окончательным и обязательным для исполнения Клиентом. Компания будет информировать Клиента о любой корректировке или таком изменении согласно данному Соглашению или соответствующему Регламенту, как только это становится возможным.

2.40. Если когда-либо в отношении Компании поступает предложение о слиянии, то Компания в любое время до даты слияния может уведомить Клиента о своем намерении закрыть открытую позицию Клиента по инструменту, имеющему в основе акции этой компании. Уведомление будет включать дату закрытия позиции и цену закрытия.

2.41. Где это необходимо (например, когда базовым активом инструмента является акция, эмитент которой выплачивает дивиденды) будут вычисляться корректировки на дивиденды по позициям, открытым в ex-dividend день по соответствующей ценной бумаге. Корректировка дивидендов будет начисляться на торговый счет по длинным позициям Клиента и списываться с торгового счета Клиента по коротким позициям.

## 3. Открытие позиции

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

- a) наименование инструмента;

b) объем торговой операции.

## Инструменты, котируемые по технологии Instant Execution

3.2. Для открытия позиции посредством клиентского терминала без использования советника Клиенту необходимо нажать кнопку «Buy» («Покупаю») или «Sell» («Продаю») в тот момент, когда потоковые цены Дилера его устраивают.

3.3. Для открытия позиции посредством клиентского терминала с использованием советника генерируется распоряжение о совершении торговой операции по текущей котировке.

## Инструменты, котируемые по запросу Клиента

3.4. Для открытия позиции посредством клиентского терминала без использования советника Клиент делает запрос. После получения котировки (Bid/Ask) Клиент может открыть позицию, нажав кнопку «Buy» («Покупаю») или «Sell» («Продаю»). Дилер имеет право отозвать котировку, если Клиент не посылает инструкцию в течение 3 (трех) секунд после получения котировки, или если рынок движется, и котировка становится недействительной.

3.5. Для открытия позиции посредством клиентского терминала с использованием советника генерируется запрос. Если предложенная дилером котировка отличается от котировки советника не более чем на величину slippage (параметр советника, определяющий приемлемое расстояние между заявленной котировкой и котировкой, которую выдаст дилер на запрос советника), то советник отправляет на сервер распоряжение об открытии позиции по котировке, предложенной дилером.

## Обработка распоряжений на открытие позиции

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

- a) в список открытых позиций условно добавляется новая позиция;
- b) определяется новый размер необходимой маржи «new margin» для совокупной клиентской позиции, включая условно добавленную новую позицию, по текущим рыночным ценам на момент проверки<sup>5</sup>;
- c) рассчитываются по текущим рыночным ценам плавающие прибыли/убытки по всем открытым позициям, включая условно добавленную новую позицию;
- d) рассчитывается новый размер свободной маржи<sup>6</sup>;
- e) если
  - «free margin» больше или равна нулю и суммарная клиентская позиция с учетом условно добавленной позиции не превышает установленное ограничение по данному типу счета, позиция открывается. Открытие позиции сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера;
  - «free margin» больше или равна нулю и суммарная клиентская позиция с учетом условно добавленной позиции превышает установленное ограничение по данному типу счета, позиция не открывается.
  - «free margin» меньше нуля, дилер вправе не открывать позицию.

---

<sup>5</sup> Для локированных позиций – используется параметр «hedged margin», для нелокированных позиций – параметр «initial margin», рассчитываемый по средневзвешенной (по объему) цене нелокированных позиций; алгоритм расчета маржи и пример расчета приведен в разделе «Справка» на Сайте Альпари.

<sup>6</sup> free margin = balance – new margin + floating profit – floating loss

3.7. Если в момент обработки дилером распоряжения Клиента текущая котировка по инструменту изменилась, то дилер вправе предложить новую цену. В этом случае появится окно перекотирования «Requote»<sup>7</sup>. Клиент, желающий открыть позицию по вновь предложенной цене, должен в течение 3 секунд, пока котировка остается актуальной, ответить «Ok». В этом случае распоряжение вновь поступает на сервер и проходит все этапы и проверки, предусмотренные п.п. 2.2., 3.6., 3.7. Если в течение времени, пока котировка актуальна, Клиент не принимает новую цену, это равносильно отказу от совершения сделки.

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

3.9. Каждой открытой позиции в торговой платформе присваивается тикер.

3.10. Распоряжение на открытие позиции отклоняется Дилером, 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.

### Инструменты, котируемые по технологии Instant Execution

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

4.3. Для закрытия позиции посредством клиентского терминала с использованием советника распоряжение о закрытии позиции должно быть отдано по текущей котировке.

### Инструменты, котируемые по запросу Клиента

4.4. Для закрытия позиции посредством клиентского терминала без использования советника Клиент делает запрос. После получения котировки (Bid/Ask) Клиент, желающий закрыть позицию по предложенной цене, должен в течение 3 секунд, пока котировка остается актуальной, нажать кнопку «Close...» («Заккрыть...»). Если в течение времени, пока котировка актуальна, Клиент не отдает Дилеру никакого результативного распоряжения, дилер вправе снять котировку.

4.5. Для закрытия позиции посредством клиентского терминала с использованием советника генерируется запрос. Если предложенная дилером котировка отличается от котировки советника не более, чем на величину slippage (параметр советника, определяющий приемлемое расстояние между заявленной котировкой и котировкой, которую выдаст дилер на запрос советника), то советник отправляет на сервер распоряжение о закрытии позиции по котировке, предложенной дилером.

## Обработка распоряжений на закрытие позиции

4.6. Если в момент обработки дилером распоряжения Клиента текущая котировка по инструменту изменилась, то дилер вправе предложить новую цену (Bid/Ask). В этом случае появится окно перекотирования «Requote»<sup>8</sup>. Клиент, желающий закрыть позицию по вновь

---

<sup>7</sup> Если значение максимального отклонения, установлено отличное от нуля и разница между первоначальной и новой котировкой, предложенной дилером, меньше либо равна заданному значению максимального отклонения, то сервер не посылает новую котировку на клиентский терминал, а открывает позицию. Таким образом, цена открытия в заданном диапазоне, может быть как хуже, так и лучше первоначальной котировки.

<sup>8</sup> Если значение максимального отклонения, установлено отличное от нуля и разница между первоначальной и новой котировкой, предложенной дилером, меньше либо равна заданному значению максимального отклонения, то сервер не

предложенной цене, должен в течение 3 секунд, пока котировка остается актуальной, ответить «Ok». В этом случае распоряжение вновь поступает на сервер и проходит проверки, предусмотренные п.п. 2.2., 4.6. Если в течение времени, пока котировка актуальна, Клиент не принимает новую цену, это равносильно отказу от совершения сделки.

4.7. Если в списке открытых позиций по торговому счету есть две и более локированных позиций, 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 противоположенного направления. После выделения нужной позиции из списка, активируется кнопка «Close#... by#...», нажав на которую 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.

4.8. 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», после выбора которой появляется список всех позиций по данному инструменту и активируется кнопка «Multiple Close By for ... »/«Закрыть перекрытые ордера по...», нажав на которую Клиент закрывает все локированные позиции по данному инструменту. При этом открытой остается новая позиция в направлении большего суммарного объема, которой присваивается новый тикер.

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

4.10. Распоряжение на закрытие позиции будет отклонено Дилером, 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».

4.11. Распоряжение на закрытие позиции будет отклонено дилером, если оно поступило на обработку в момент, когда ордер на закрываемой позиции («Stop Loss» или «Take Profit») находится в очереди на исполнение. При этом в окне клиентского терминала появится сообщение «Off quotes» / «Нет цен».

## 5. Ордера

### Типы ордеров в торговой платформе

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

- a) «Buy Stop» – предполагает открытие длинной позиции по цене более высокой, чем текущая цена в момент размещения ордера;
- b) «Sell Stop» – предполагает открытие короткой позиции по цене более низкой, чем текущая цена в момент размещения ордера;
- c) «Buy Limit» – предполагает открытие длинной позиции по цене более низкой, чем текущая цена в момент размещения ордера;
- d) «Sell Limit» – предполагает открытие короткой позиции по цене более высокой, чем текущая цена в момент размещения ордера.

5.2. Для закрытия позиции могут использоваться следующие ордера:

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

---

посылает новую котировку на клиентский терминал, а закрывает позицию. Таким образом, цена закрытия в заданном диапазоне, может быть как хуже, так и лучше первоначальной котировки.

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

5.3. 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.

5.4. Для инструментов, торгуемых круглосуточно, 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.

5.5. Для инструментов, торгуемых сессионно, отложенные ордера всех типов имеют статус дневного ордера («Day order»), принимаются только в рамках текущей торговой сессии и удаляются Дилером по окончании торгового дня.

5.6. Для всех инструментов ордера на закрытие позиции «Stop Loss» и/или «Take Profit» имеют статус GTC («Good Till Cancelled» - действующий до отмены) и принимаются на неопределенное время.

## Порядок размещения ордеров

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

- a) инструмент;
- b) объем;
- c) тип ордера («Buy Stop», «Buy Limit», «Sell Stop», «Sell Limit»);
- d) уровень ордера.

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

- a) уровень «Stop Loss» отложенного ордера. Значение 0.0000 означает, что «Stop Loss» не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее);
- b) уровень «Take Profit» отложенного ордера. Значение 0.0000 означает, что «Take Profit» не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее).
- c) дату и время, до которого действует отложенный ордер.

## Распоряжение будет отклонено:

- d) при отсутствии или неправильном значении одного или нескольких обязательных параметров;
- e) при неправильном значении одного или нескольких необязательных параметров.
- f) 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».
- g) если клиент использует тип счета, имеющий ограничение по суммарному количеству размещенных ордеров, и данное распоряжение превышает эти ограничения. При этом в случае размещения отложенного ордера через клиентский терминал без использования советника будет выдано сообщение об ошибке: «Trade is disabled» / «Торговля запрещена».

5.8. 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;

а) уровень «Stop Loss» ордера. Значение 0.0000 означает, что «Stop Loss» не выставляется (или удаляется, если он был выставлен ранее);

б) 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.

5.9. 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.

5.10. 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 параметра «Limit & Stop Levels», 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 значение «Limit & Stop Levels» для данного инструмента;

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 значение «Limit & Stop Levels» для данного инструмента;

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 значение «Limit & Stop Levels» для данного инструмента;

д) для ордера «Take Profit» на длинную позицию: текущей рыночной ценой считается цена Bid, и ордер не должен быть размещен ниже, чем цена Bid плюс значение «Limit & Stop Levels» для данного инструмента;

е) для ордера «Buy Limit» текущей рыночной ценой считается цена Ask, и ордер не должен быть размещен выше, чем цена Ask минус значение «Limit & Stop Levels» для данного инструмента;

ф) для ордера «Buy Stop»: текущей рыночной ценой считается цена Ask, и ордер не должен быть размещен ниже, чем цена Ask плюс значение «Limit & Stop Levels» для данного инструмента;

г) для ордера «Sell Limit»: текущей рыночной ценой считается цена Bid, и ордер не должен быть размещен ниже, чем цена Bid плюс значение «Limit & Stop Levels» для данного инструмента;

h) для ордера «Sell Stop»: текущей рыночной ценой считается цена Bid, и ордер не должен быть размещен выше, чем цена Bid минус значение «Limit & Stop Levels» для данного инструмента;

5.11. При отдаче 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 параметре «Limit & Stop Levels» спецификации контракта для данного 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 значение «Limit & Stop Levels» для данного инструмента;
- б) ордер «Stop Loss» на отложенный ордер «Sell Limit» или «Sell Stop» не должен быть размещен ниже, чем уровень отложенного ордера плюс значение «Limit & Stop Levels» для данного инструмента;
- с) ордер «Take Profit» на отложенный ордер «Buy Limit» или «Buy Stop» не должен быть размещен ниже, чем уровень отложенного ордера плюс значение «Limit & Stop Levels» для данного инструмента;
- д) ордер «Take Profit» на отложенный ордер «Sell Limit» или «Sell Stop» не должен быть размещен выше, чем уровень отложенного ордера минус значение «Limit & Stop Levels» для данного инструмента;

5.12. В момент выхода важных экономических новостей, а также при рыночных условиях, отличных от нормальных, Дилер вправе увеличить параметр «Limit & Stop Level» для ордеров всех типов до уровня, указанного в спецификации каждого инструмента.

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

5.14. Каждому отложенному ордеру присваивается тикер.

5.15. Распоряжение на размещение ордера будет отклонено дилером, 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».

5.16. Дилер вправе 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. 5.10, 5.11.

## Модификация и удаление ордеров

5.17. 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.

5.18. 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.

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

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

5.21. Распоряжение на модификацию или удаление ордера будет отклонено дилером, 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».

5.22. Дилер вправе отклонить распоряжение на модификацию или удаление ордера, если в процессе обработки распоряжения ордер был помещен в очередь на исполнение в соответствии с п. 5.24.

5.23. Если процесс обработки распоряжения на модификацию или удаление ордера был завершен после того, как ордер был поставлен в очередь на исполнение согласно п. 5.24, Дилер вправе отменить модификацию или удаление ордера.

## Исполнение ордеров

5.24. Ордер помещается в очередь на исполнение в следующих случаях<sup>9</sup>:

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.

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

а) в список открытых позиций условно добавляется новая позиция, открываемая по этому

---

<sup>9</sup> Следует иметь в виду, что на графике в клиентском терминале максимальная цена бара или свечи - это максимальный Bid, а минимальная цена бара или свечи - это минимальный Bid за период времени. Минимальный Ask за период равен минимальной цене бара или свечи плюс спрэд. Максимальный Ask за период равен максимальной цене бара или свечи плюс спрэд.

отложенному ордеру;

b) определяется новый размер необходимой маржи «new margin» для совокупной клиентской позиции, включая условно добавленную новую позицию, по текущим рыночным ценам на момент проверки<sup>10</sup>;

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

d) рассчитывается новый размер свободной маржи «free margin»<sup>11</sup>;

e) если

- «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 тикер отложенного ордера;
- «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;
- «free margin» меньше нуля, дилер вправе не открывать позицию и удалить отложенный ордер.

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

5.27. При нормальных рыночных условиях ордер исполняется Дилером по цене, указанной в ордере, если размер этого ордера не превышает нормального рыночного объема. При этом под размером ордера может пониматься совокупный объем нескольких размещаемых ордеров.

5.28. При попадании уровня ордера в ценовой разрыв на открытии рынка ордера могут быть исполнены по соответствующей стороне Bid или Ask первой котировки после разрыва. Ордера «Buy Stop», «Sell Stop» и «Stop Loss» могут быть исполнены хуже заявленного Клиентом уровня; «Buy Limit», «Sell Limit», «Take Profit» могут быть исполнены лучше заявленного Клиентом уровня.

5.29. При попадании уровня ордера в ценовой разрыв в потоке котировок при рыночных условиях, отличных от нормальных, ордер исполняется Дилером:

a) по соответствующей стороне Bid или Ask первой котировки после ценового разрыва, если расстояние в пунктах между уровнем ордера и соответствующей стороной Bid или Ask первой котировки после ценового разрыва превышает значение параметра «Gap Level», указанного в спецификации контракта для данного инструмента;

b) по заявленному Клиентом уровню - в противном случае.

5.30. При попадании в ценовой разрыв на открытии рынка и уровней ордеров «If-Done» и отложенного ордера, с которым они связаны, отложенный ордер и ордера «If-Done» исполняются по соответствующей стороне Bid или Ask первой котировки после разрыва, если расстояние в пунктах между уровнем отложенного ордера и соответствующей стороной Bid или Ask первой котировки после ценового разрыва превышает значение параметра «Gap Level», указанного в спецификации контракта для данного инструмента;

a) ордера «Buy Stop», «Buy Limit» по стороне Ask первой котировки, ордера «If-Done» по стороне Bid;

---

<sup>10</sup> Для локированных позиций - используется параметр «hedged margin», для нелокированных позиций - параметр «initial margin», рассчитываемый по средневзвешенной (по объему) цене нелокированных позиций; алгоритм расчета маржи и пример расчета приведен в разделе «Справка» на сайте Альпари.

<sup>11</sup>  $free\ margin = balance - new\ margin + floating\ profit - floating\ loss$

б) ордера «Sell Stop», «Sell Limit» по стороне Bid первой котировки, ордера «If-Done» по стороне Ask.

5.31. При попадании в ценовой разрыв в потоке котировок при рыночных условиях отличных от нормальных и уровней ордеров «If-Done» и отложенного ордера, с которым они связаны, и отложенный ордер и ордера «If-Done» исполняются:

а) по соответствующей стороне Bid или Ask первой котировки после ценового разрыва, если расстояние в пунктах между уровнем отложенного ордера и соответствующей стороной Bid или Ask первой котировки после ценового разрыва превышает значение параметра «Gap Level», указанного в спецификации контракта для данного инструмента;

б) по заявленному Клиентом уровню - в противном случае.

5.32. При попадании нескольких ордеров в ценовой разрыв они помещаются в очередь на исполнение в порядке возрастания номера тикера. Распоряжение на исполнение ордера, поступившее в очередь раньше других распоряжений в очереди, передается на обработку свободному дилеру<sup>12</sup>.

## 6. Принудительное закрытие позиций

6.1. Дилер имеет право на принудительное закрытие открытых позиций Клиента без согласия и какого-либо предварительного уведомления последнего, если текущее состояние торгового счета (equity) 20% и меньше от необходимой маржи на поддержание открытых позиций.

6.2. Уровень маржи контролируется сервером, который, в случае исполнения условия п.6.1, генерирует распоряжение на принудительное закрытие позиции (stop out) без предварительного уведомления. Stop out исполняется по текущей рыночной котировке в порядке общей очереди с распоряжениями Клиентов. Принудительное закрытие позиции сопровождается соответствующей записью в лог-файле сервера с комментарием «stop out».

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

6.4. Дилер гарантирует, что принудительное закрытие, в соответствии с п.п. 6.1-6.3, последней позиции не приведет к отрицательному состоянию<sup>13</sup> торгового счета.

6.5. Если принудительное закрытие привело к отрицательному состоянию торгового счета, то на торговый счет Клиента начисляется компенсация, за счет которой средства (equity) на счету доводятся до нуля.

6.6. Если принудительное закрытие привело к отрицательному состоянию торгового счета, при этом на счете имеются кредитные средства, то дилер имеет право довести отрицательный баланс до нуля за счет кредита.

6.7. По контрактам на разницу на фьючерсы при приближении даты истечения базисного актива совершение торговых операций переводится в режим «close only» (только закрытие позиций). О дате перевода в режим «close only» Дилер заранее информирует Клиента путем размещения информации на сайте «Альпари» и/или рассылкой по внутренней почте торговой платформы.

Позиции, открытые на дату истечения базисного фьючерсного контракта, принудительно закрываются Дилером по последней котировке последнего торгового дня для этого контракта на разницу:

а) длинные позиции по цене Bid;

б) короткие позиции по цене Ask.

---

<sup>12</sup> Если количество дилеров больше одного, то в зависимости от времени, которое требуется каждому дилеру на обработку распоряжения на исполнение ордера, может возникнуть ситуация, когда завершение обработки данного распоряжения и, соответственно, исполнение ордера будет зафиксировано в лог-файлах сервера более поздним временем, чем результат обработки распоряжения, поставленного в очередь позднее. Т.е. очередность фактического исполнения ордеров может отличаться от порядка постановки распоряжений в очередь на исполнение ордеров.

<sup>13</sup> Средства (equity) < 0

6.8. Дилер вправе принудительно закрыть любую открытую позицию Клиента без предварительного уведомления последнего в процессе урегулирования спорной ситуации в соответствии с разделом 9 данного Регламента.

## 7. Коммуникации

7.1. Дилер может использовать для связи с Клиентом:

- а) внутреннюю почту торговой платформы;
- б) электронную почту;
- в) факсимильную связь;
- г) телефон;
- д) почтовые отправления;
- е) объявление в разделе «Новости компании» на сайте «Альпари».

Дилер будет использовать реквизиты Клиента, указанные при открытии счета или измененные в соответствии с п. 7.3 данного Регламента. Клиент соглашается принимать сообщения от Дилера в любое время.

7.2. Любая корреспонденция (документы, объявления, уведомления, подтверждения, отчеты и др.) считается полученной Клиентом:

- а) спустя один час после отправки на его электронный адрес (e-mail);
- б) сразу же после отправки по внутренней почте торговой платформы;
- в) сразу после отправки по факсу;
- г) сразу после завершения телефонного разговора;
- д) через семь календарных дней с момента почтового отправления;
- е) через час после размещения объявления в разделе «Новости компании» на Сайте «Альпари».

7.3. Клиент обязан немедленно проинформировать Дилера об изменениях в контактной информации о себе.

7.4. Каждая торговая операция Клиента подтверждается отчетом о торговых операциях за день (confirmation), который отправляется на e-mail Клиента на следующий рабочий день после дня их совершения. Если Клиент обнаружил ошибку в отчете или не получил его (хотя и совершал торговые операции), то он обязан сформулировать претензию и отправить ее в адрес Отдела по рассмотрению жалоб и споров в соответствии с разделом 8 данного Регламента.

7.5. Первого числа каждого месяца на e-mail Клиента поступает отчет обо всех операциях за прошедший месяц (statement).

7.6. Дилер уполномочен, без каких-либо дополнительных соглашений с Клиентом, действовать в соответствии с факсимильными инструкциями, отданными Клиентом или его уполномоченным представителем.

7.7. Не принимаются по факсу следующие виды распоряжений Клиента:

- а) на открытие/закрытие позиции;
- б) на размещение, удаление или изменение уровня ордера.

7.8. Клиент признает, что неопровержимым доказательством его факсимильных инструкций являются страницы, напечатанные факсимильным аппаратом Дилера.

7.9. Клиент признает, что его телефонные переговоры с Дилером могут быть записаны на магнитные или электронные носители. Эти записи являются собственностью Дилера, и они могут служить доказательством поданных Клиентом распоряжений.

## 8. Порядок урегулирования спорных ситуаций

### Оформление претензии

8.1. В случае возникновения ситуации, когда Клиент считает, что Дилер в результате какого-либо своего действия или бездействия нарушает один или более пунктов данного Регламента, Клиент имеет право предъявить Дилеру претензию. Претензии принимаются в течение двух рабочих дней с момента возникновения оснований для их предъявления.

8.2. Для предъявления претензии по каждой спорной ситуации, клиент должен заполнить стандартную форму в соответствующем разделе Личного кабинета. Претензии автоматически присваивается уникальный номер (TID), о чем клиенту высылается соответствующее подтверждение с адреса [disputes@alpari.ru](mailto:disputes@alpari.ru). Все претензии, предъявленные иным образом (в форуме, по e-mail, по телефону, факсу и т.д.), к рассмотрению не принимаются<sup>14</sup>.

а) последующая переписка по данной спорной ситуации ведется по e-mail с сохранением темы и уникального номера (TID) письма.

8.3. Претензия должна содержать:

- а) имя и фамилию Клиента (или название компании, если Клиент – юридическое лицо);
- б) логин Клиента в торговой платформе;
- в) дату и время возникновения проблемной ситуации (по времени торговой платформы);
- г) тикеры всех оспариваемых позиций и/или отложенных ордеров;
- е) описание сути спорной ситуации со ссылкой на пункт/пункты настоящего Регламента, которые, по мнению Клиента, были нарушены.

8.4. Претензия не должна содержать:

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

8.5. Дилер вправе отклонить претензию в случае несоблюдения условий, указанных в п.п. 8.1, 8.2, 8.3 и 8.4.

### Лог-файл сервера

8.6. При рассмотрении спорной ситуации основным источником информации является лог-файл сервера. При этом информация из лог-файла сервера имеет безусловный приоритет по отношению к другим аргументам при рассмотрении спорной ситуации, в том числе и по отношению к информации из лог-файла клиентского терминала<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Спорные ситуации по демо - и конкурсным счетам разрешаются путем обращения в Службу технической поддержки (на e-mail [support@alpari.ru](mailto:support@alpari.ru), [contest@alpari.ru](mailto:contest@alpari.ru), или иным способом, указанным на сайте Альпари в разделе «Контакты»).

<sup>15</sup> В лог-файле клиентского терминала не фиксируются результаты каждого этапа обработки клиентского распоряжения.

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

## Компенсация

8.8. Урегулирование спорной ситуации может осуществляться Дилером:

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

Урегулирование спорной ситуации находится в исключительной компетенции Дилера, который в каждом конкретном случае вправе выбрать один из способов, описанных в разделе 9 настоящего Регламента.

В случае возникновения спорной ситуации, не прописанной в настоящем Регламенте, окончательное решение принимается Дилером 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. 2.17 данного Регламента.

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

8.10. Дилер не возмещает Клиенту косвенный, непрямой или другой нематериальный ущерб.

8.11. Отдел по рассмотрению жалоб и споров рассматривает претензию Клиента и выносит решение по спорной ситуации в кратчайшие сроки. Подтверждением получения претензии является направляемое в адрес Клиента письмо, формируемое автоматической системой обработки почты. Максимально возможный срок рассмотрения претензии - два рабочих дня с момента ее получения.

8.12. Дилер осуществляет урегулирование спорной ситуации в соответствии с п. 8.8, 8.9, 8.10 непосредственно после принятия решения, но не позже одного рабочего дня с момента принятия решения по спорной ситуации.

## Отказ в рассмотрении претензии

8.13. 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.

8.14. Не принимаются претензии по торговым операциям и исполнению ордеров, основанные на расхождении графика по контракту на разницу в торговой платформе с графиком базисного актива, лежащего в основе контракта на разницу.

8.15. Не принимаются претензии по времени исполнения ордера, если были соблюдены условия п. 5.24, вне зависимости от промежутка времени, потребовавшегося дилеру на исполнение ордера, и вне зависимости от времени, когда запись об исполнении ордера появилась в лог-файле сервера.

8.16. 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 Дилером) по нерыночной котировке или по котировке, полученной им вследствие явной ошибки дилера.

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

## Апелляция

8.18. В случае несогласия Клиента с решением Дилера по спорной ситуации он имеет право обратиться в комиссию по разрешению споров при КРОУФР.

## 9. Типовые спорные ситуации и пути решения

9.1. Дилер вправе самостоятельно инициировать рассмотрение и урегулирование спорной ситуации в соответствии с настоящим Регламентом. В этом случае решение по спорной ситуации и принятие мер к ее урегулированию должно быть осуществлено в течение 1 рабочего дня после возникновения этой спорной ситуации.

### Размещение или модификация отложенного ордера и/или ордеров If-Done

9.2. Отложенный ордер и/или ордера «If-Done» считаются ошибочно размещенными или модифицированными в следующих случаях:

- a) если это произошло до прихода первой котировки по данному инструменту на открытии рынка;
- b) в случае неверного, вследствие прихода нерыночной котировки, позиционирования (п. 5.10) уровня отложенного ордера относительно последней котировки, которая предшествовала нерыночной котировке и не была признана нерыночной;
- c) если ордер был размещен или модифицирован с несоблюдением п.п. 5.10 и 5.11 вследствие явной ошибки дилера;
- d) если ордер был размещен или модифицирован с несоблюдением п.п. 5.10 и 5.11 вследствие сбоя в программном обеспечении торговой платформы.

В этих случаях Дилер, во исполнении пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии Клиента обоснованной:

- e) удаляет этот отложенный ордер, если он на момент принятия решения еще не был исполнен;
- f) удаляет позицию, открытую в результате исполнения этого отложенного ордера.

9.3. Если отложенный ордер поставлен в очередь на исполнение, но дилер ошибочно подтвердил модификацию уровня отложенного ордера, то дилер вправе исполнить ордер на том уровне, который был до последней модификации.

9.4. Не принимаются претензии от Клиента в случаях, если Клиент не смог разместить отложенный ордер или произвести модификацию уровня отложенного ордера и/или ордеров «If-Done»:

- a) из-за плохого качества связи на стороне Клиента или сервера, если в лог-файле сервера нет записи о таких попытках Клиента;
- b) в случае неверного, вследствие прихода нерыночной котировки, позиционирования (п. 5.10) уровня отложенного ордера относительно последней котировки, которая предшествовала нерыночной котировке и не была признана нерыночной;
- c) до прихода первой котировки по данному инструменту на открытии рынка;
- d) в результате явной ошибки дилера или неисполнения дилером распоряжения Клиента, если в лог-файле сервера нет записи о таких попытках Клиента;
- e) в результате сбоя в программном и/или аппаратном обеспечении торговой платформы,

если в лог-файле сервера нет записи о таких попытках Клиента.

9.5. Не принимаются претензии от Клиента в случаях, если Клиент не смог произвести модификацию уровня отложенного ордера и/или ордеров «If-Done», если отложенный ордер уже был поставлен в очередь на исполнение.

9.6. Если дилер не исполнил распоряжение на размещение отложенного ордера или модификацию уровня отложенного ордера и/или ордеров «If-Done»:

- а) из-за плохого качества связи на стороне Клиента или сервера;
- б) в результате своей явной ошибки;
- в) в результате сбоя в программном и/или аппаратном обеспечении торговой платформы;

и одновременно выполняются следующие условия:

- д) в лог-файле сервера есть запись (записи) о попытке (попытках) Клиента дать такое распоряжение; и
- е) эта попытка разместить отложенный ордер или произвести модификацию уровня отложенного ордера и/или ордеров «If-Done» является самой последней попыткой совершить данное действие,

Дилер после признания претензии Клиента обоснованной исполняет распоряжение на размещение отложенного ордера или модификацию уровня отложенного ордера и/или ордеров «If-Done»:

В процессе урегулирования спорной ситуации Дилер вправе исполнить отложенный ордер и ордера «If-Done» в той хронологической последовательности, в которой они бы сработали, если распоряжение Клиента было бы исполнено непосредственно после его поступления на сервер.

Клиент признает, что в любом случае не принимаются претензии на невозможность управления этими ордерами или позицией в период до принятия Дилером мер к урегулированию этой спорной ситуации.

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

## Удаление отложенного ордера

9.7. Если отложенный ордер поставлен в очередь на исполнение, но дилер исполнил распоряжение на удаление ордера, то он вправе удалить этот отложенный ордер.

9.8. Если в лог-файле сервера есть записи о попытке (попытках) Клиента удалить отложенный ордер, но Клиенту не удалось удалить отложенный ордер:

- а) вследствие неисполнения дилером распоряжения Клиента на удаление отложенного ордера;
- б) в результате явной ошибки дилера;
- в) по причине постановки отложенного ордера в очередь на исполнение по нерыночной котировке;
- д) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения торговой платформы;
- е) по причине плохого качества связи на стороне Клиента или сервера.

Дилер, во исполнении пункта 9.1 настоящего регламента или после признания претензии Клиента обоснованной:

f) удаляет этот отложенный ордер, если в момент принятия решения по претензии он еще не был исполнен;

g) удаляет позицию, открытую по этому отложенному ордеру, если отложенный ордер уже был исполнен.

9.9. Не принимаются претензии от Клиента в случаях, если Клиент не смог удалить отложенный ордер:

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

б) после постановки отложенного ордера в очередь на исполнение;

с) когда в лог-файле сервера нет записей о попытке (попытках) Клиента удалить этот отложенный ордер.

9.10. Если отложенный ордер был ошибочно удален:

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

б) из-за нехватки свободной маржи для открытия позиции по этому ордеру в результате поступления в поток котировок нерыночной котировки и расчета по ней плавающих убытков/прибыли по открытым позициям Клиента;

с) из-за нехватки свободной маржи для открытия позиции по этому ордеру в результате возникновения спорной ситуации по другому ордеру или позиции (только в случае признания Дилером претензии по другому ордеру или позиции обоснованной),

отложенный ордер не восстанавливается и любые претензии Клиента по этому поводу не принимаются.

## Исполнение отложенного ордера

9.11. Если ордер Клиента на открытие позиции был ошибочно исполнен:

а) по нерыночной котировке;

б) в результате явной ошибки дилера;

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

Дилер вправе, во исполнении пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии Клиента обоснованной, удалить позицию, открытую в результате ошибочного исполнения отложенного ордера и:

д) восстановить ошибочно исполненный ордер, если на момент принятия решения уровень отложенного ордера корректно позиционирован относительно текущей рыночной цены (п. 5.10);

е) отменить ошибочно исполненный ордер, если на момент принятия решения уровень отложенного ордера не корректно позиционирован относительно текущей рыночной цены (п. 5.10). В этом случае любые претензии клиента по этому поводу не принимаются.

9.12. Если Дилер ошибочно исполнил отложенный ордер Клиента, поставленный в очередь на исполнение, по цене, отличной от цены, по которой должен был исполнить ордер в соответствии с п.п. 5.26-5.28 настоящего Регламента, Дилер, во исполнении пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии Клиента обоснованной, списывает / начисляет разницу в финансовом результате между фактическим открытием позиции и открытием позиции по цене, по которой должен быть исполнен этот ордер в соответствии с п.п. 5.26-5.28 настоящего Регламента.

9.13. Если Дилер, в соответствии с п.п. 5.27,5.28 настоящего Регламента, имел право исполнить отложенный ордер «Buy Stop» или «Sell Stop» по цене первой котировки после ценового разрыва, но исполнил по цене ордера, Дилер, во исполнении пункта 9.1 настоящего Регламента, вправе

списать с торгового счета Клиента разницу в финансовом результате между открытием позиции по цене отложенного ордера и открытием позиции по цене первой котировки после ценового разрыва.

9.14. Если в соответствии с п.п. 5.27, 5.28 настоящего Регламента Дилер должен был исполнить отложенный ордер «Buy Limit» или «Sell Limit» по цене первой котировки после ценового разрыва, но исполнил его по цене отложенного ордера, то Дилер, во исполнении пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии Клиента обоснованной, начисляет на торговый счет разницу в финансовом результате между открытием позиции по цене отложенного ордера и открытием позиции по цене первой котировки после ценового разрыва.

9.15. В случае ошибочного, с точки зрения Клиента, неисполнения отложенного ордера, Клиент перед подачей претензии должен:

а) удалить этот отложенный ордер;

б) открыть по текущей котировке позицию по тому же инструменту в том же направлении и того же объема, что и отложенный ордер, по которому возникла спорная ситуация;

в) указать в претензии тикер, открытой им в соответствии с п. 9.15 (б) позиции, и тикер отложенного ордера.

Дилер вправе отклонить претензию Клиента, если указанные действия Клиентом выполнены не были.

В случае признания претензии обоснованной Дилер начисляет/списывает разницу в финансовом результате между ценой, по которой была открыта позиция в соответствии с п. 9.15 (б), и ценой, по которой должен был сработать ордер в соответствии с п. 5.24.

9.16. Для исполнения ордеров дилеру требуется некоторое разумное время<sup>16</sup>. Перед подачей претензии в соответствии с п. 9.15 Клиент должен убедиться в том, что прошло достаточное для исполнения ордера время.

9.17. Не принимаются претензии, если отложенный ордер не был исполнен:

а) по нерыночной котировке;

б) из-за недостаточности средств на торговом счете в результате возникновения спорной ситуации по другому ордеру или позиции. В этом случае отложенный ордер автоматически отменяется и восстановлению не подлежит

в) в случае, если суммарная клиентская позиция после исполнения ордера превысила бы установленное ограничение для данного типа счета.

9.18. При поступлении в очередь на исполнение одного или нескольких отложенных ордеров по одному торговому счету Дилер вправе отказать в исполнении одного или нескольких ордеров в случае недостатка свободной маржи<sup>17</sup> или превышения ограничения по совокупному объему клиентской позиции для данного типа счета. При этом ордера могут быть исполнены дилерами в порядке, отличном от порядка постановки в очередь (см. п. 5.32).

## Размещение, модификация и удаление «Stop Loss» и «Take Profit» ордеров

9.19. Если «Stop Loss» или «Take Profit» ордер был помещен в очередь на исполнение, но дилер ошибочно подтвердил модификацию (удаление) этого ордера, то дилер вправе исполнить ордер на уровне до ошибочной модификации (удаления).

9.20. Не принимаются претензии от Клиента в случаях, если Клиент не смог разместить, произвести модификацию или удалить «Stop Loss» или «Take Profit» ордер:

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

<sup>16</sup> Обычно не более одной минуты в нормальных рыночных условиях.

<sup>17</sup> Необходимая маржа по открытым позициям рассчитывается по текущим котировкам (согласно п. 5.25 "с").

b) в случае неверного, вследствие прихода нерыночной котировки, позиционирования (п. 5.10) уровня ордера относительно последней котировки, которая предшествовала нерыночной котировке и не была признана нерыночной;

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

d) если нарушен п. 5.10 в результате явной ошибки Дилера или если распоряжение Клиента не исполнено Дилером и в лог-файле сервера нет записи о попытке Клиента сделать такое распоряжение;

e) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения торговой платформы и при отсутствии в лог-файле сервера записи о попытке Клиента отдать такое распоряжение.

9.21. Не принимаются претензии от Клиента в случае, если Клиент не смог произвести модификацию или удаление «Stop Loss» или «Take Profit» ордера после того, как ордер был помещен в очередь на исполнение.

9.22. Если Дилер не исполнил распоряжение на размещение, модификацию или удаление «Stop Loss» или «Take Profit» ордера:

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

b) в результате своей явной ошибки;

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

и одновременно выполняются следующие условия:

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

e) эта попытка разместить, модифицировать или удалить «Stop Loss» или «Take Profit» ордера является самой последней попыткой совершить данное действие,

Дилер, во исполнении пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии Клиента обоснованной, исполняет распоряжение на размещение, модификацию или удаление «Stop Loss» или «Take Profit» ордера.

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

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

В процессе урегулирования спорной ситуации Дилер вправе исполнить ордера «Stop Loss» или «Take Profit» в той хронологической последовательности, в которой они бы сработали, если распоряжение Клиента было бы исполнено непосредственно после его поступления на сервер.

9.23. Ордер «Stop Loss» или «Take Profit» считается ошибочно размещенным или модифицированным в следующих случаях:

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

b) в случае неверного, вследствие прихода нерыночной котировки, позиционирования (п. 5.10) уровня ордера относительно последней котировки, которая предшествовала нерыночной котировке и не была признана нерыночной;

c) если ордер был размещен или модифицирован с несоблюдением п. 5.10 вследствие явной ошибки дилера;

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

Если ордер «Stop Loss» или «Take Profit» считается ошибочно размещенным или модифицированным, Дилер вправе удалить ордер или отменить его последнюю модификацию.

## Исполнение «Stop Loss» и «Take Profit» ордеров

9.24. Если дилер ошибочно исполнил «Stop Loss» или «Take Profit» ордер Клиента:

- а) по нерыночной котировке;
  - б) с нарушением п. 5.24 вследствие явной ошибки дилера;
  - с) с нарушением п. 5.24 вследствие сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения торговой платформы,
- То, во исполнении пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии Клиента обоснованной, Дилер вправе восстановить закрытую позицию в течение 3 часов с момента возникновения спорной ситуации.

Если в течение 3 часов с момента возникновения спорной ситуации ошибочно закрытая позиция восстановлена Дилером не была, то Дилер компенсирует разницу в финансовом результате между фактическим закрытием позиции и закрытием по лучшей цене, которая была в период между моментом возникновения спорной ситуации и моментом начисления компенсации.

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

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

9.25. Если «Stop Loss» или «Take Profit» ордер не был исполнен, но должен был быть исполнен в соответствии с п. 5.24, то, во исполнении пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии Клиента обоснованной, Дилер вправе:

- а) закрыть эту позицию по текущей котировке, если она не была закрыта ранее; и
- б) начислить/списать разницу в финансовом результате между фактическим уровнем закрытия позиции и ценой, по которой должен был сработать ордер в соответствии с п. 5.24.

Дилер вправе отклонить претензию, если Клиент в период с момента возникновения спорной ситуации и до момента принятия решения по претензии совершал какие-либо действия (модификация, удаление) со «Stop Loss» или «Take Profit» ордерами, по исполнению которого была выдвинута претензия.

9.26. Не принимаются претензии по неисполнению «Stop Loss» или «Take Profit» ордеров по нерыночным котировкам.

9.27. Если дилер исполнил «Stop Loss» ордер по цене, отличающейся от цены, по которой ордер должен был сработать в соответствии с п. 5.24, и Дилером, в соответствии с п. 9.1 настоящего Регламента, самостоятельно инициировано рассмотрение спорной ситуации,

то Дилер вправе списать с торгового счета Клиента разницу в финансовом результате между фактическим уровнем закрытия позиции и ценой, по которой должен был сработать ордер в соответствии с п. 5.24.

9.28. Если дилер исполнил «Take Profit» ордер по цене, отличающейся от цены, по которой ордер должен был сработать в соответствии с п. 5.24, и Дилером, в соответствии с п. 9.1 настоящего Регламента, самостоятельно инициировано рассмотрение спорной ситуации или Клиент предъявил претензию, которая была признана обоснованной,

то Дилер начисляет Клиенту разницу в финансовом результате между фактическим уровнем закрытия позиции и ценой, по которой должен был сработать ордер в соответствии с п. 5.24.

9.29. Если дилер исполнил «Stop Loss» или «Take Profit» ордер по цене, отличающейся от цены, по которой ордер должен был сработать в соответствии с п.п. 5.27, 5.28, и Дилером, в соответствии с п. 9.1 настоящего Регламента, самостоятельно инициировано рассмотрение спорной ситуации

или Клиент предъявил претензию, которая была признана обоснованной,

то Дилер списывает/начисляет разницу в финансовом результате между фактическим уровнем закрытия позиции и закрытием позиции по цене, по которой должен был сработать ордер в соответствии с п.п. 5.27, 5.28.

## Исполнение «Stop Out»

9.30. Если дилер ошибочно исполнил «stop out»:

- а) по нерыночной котировке;
- б) в результате явной ошибки дилера с нарушением п. 6.1;
- с) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного обеспечения торговой платформы с нарушением п. 6.1;
- д) из-за недостаточности средств на торговом счете в результате поступления в поток котировок нерыночной котировки и расчета по ней плавающих убытков/прибыли по открытым позициям Клиента;
- е) из-за недостаточности средств на торговом счете в результате возникновения спорной ситуации по другому ордеру или позиции (только в случае признания претензии по другому ордеру или позиции обоснованной),

То, во исполнении пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии Клиента обоснованной, Дилер вправе восстановить закрытую позицию в течение 3 часов с момента возникновения спорной ситуации.

Если в течение 3 часов с момента возникновения спорной ситуации ошибочно закрытая позиция восстановлена Дилером не была, то Дилер компенсирует разницу в финансовом результате между фактическим закрытием позиции и закрытием по лучшей цене, которая была в период между моментом возникновения спорной ситуации и моментом начисления компенсации.

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

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

В процессе урегулирования спорной ситуации Дилер вправе исполнить ордера «Stop Loss» или «Take Profit» в той хронологической последовательности, в которой они бы сработали, если бы «Stop Out» не был ошибочно исполнен.

9.31. Для исполнения инструкции «Stop Out» дилеру требуется некоторое разумное время<sup>18</sup>. Не принимаются претензии по исполнению этой инструкции, связанные как со временем, потребовавшимся дилеру на ее исполнение, так и со временем соответствующей записи в лог-файле сервера, если п. 6.1 не нарушен.

## Открытие/закрытие позиции

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

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

---

<sup>18</sup> Обычно не более одной минуты в нормальных рыночных условиях.

- с) до прихода первой котировки по данному инструменту на открытии рынка;
- д) в результате явной ошибки Дилера или неисполнения дилером распоряжения Клиента, если в лог-файле сервера нет записи о попытке Клиента дать такую инструкцию;
- е) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения торговой платформы, если в лог-файле сервера нет записи о попытке Клиента дать такую инструкцию.

9.33. Если дилер не исполнил распоряжение на открытие позиции:

- а) из-за плохого качества связи на стороне Клиента или сервера;
  - б) в результате своей явной ошибки;
  - с) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения торговой платформы;
- и одновременно выполняются следующие условия:
- д) в лог-файле сервера есть запись (записи) о попытке (попытках) Клиента дать такое распоряжение; и
  - е) эта попытка открыть позицию по этому инструменту является самой последней попыткой совершить данное действие,

Дилер, во исполнении пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии Клиента обоснованной, исполняет распоряжение на открытие позиции.

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

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

В процессе урегулирования спорной ситуации Дилер вправе исполнить ордера «Stop Loss» или «Take Profit» в той хронологической последовательности, в которой они бы сработали, если распоряжение Клиента было бы исполнено непосредственно после его поступления на сервер.

9.34. Если дилер не исполнил распоряжение на закрытие позиции:

- а) из-за плохого качества связи на стороне Клиента или сервера;
  - б) в результате своей явной ошибки;
  - с) в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и/или аппаратного обеспечения торговой платформы;
- и одновременно выполняются следующие условия:
- д) в лог-файле сервера есть запись (записи) о попытке (попытках) Клиента дать такое распоряжение; и
  - е) эта попытка открыть позицию по этому инструменту является самой последней попыткой совершить данное действие,

Дилер, во исполнении пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии Клиента обоснованной, исполняет распоряжение на закрытие позиции.

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

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

- а) из-за недостаточности средств на торговом счете в результате поступления в поток котировок нерыночной котировки и расчета по ней плавающих убытков/прибыли по открытым позициям Клиента;
- б) из-за недостаточности средств на торговом счете в результате возникновения спорной ситуации по другому ордеру или позиции;
- с) из-за превышения имеющихся ограничений по объему совокупной клиентской позиции и/или суммарному количеству размещенных ордеров для данного типа счета

9.36. Дилер вправе удалить открытую позицию Клиента, если:

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

9.37. Если:

- а) распоряжение на закрытие позиции поступило на обработку до появления первой котировки в торговой платформе на открытии рынка, а дилер ошибочно обработал его по цене закрытия предыдущего дня;
- б) дилер ошибочно обработал распоряжение Клиента на закрытие позиции по нерыночной цене;
- с) дилер допустил явную ошибку при обработке распоряжения Клиента на закрытие позиции;
- д) позиция была ошибочно закрыта в результате сбоя, неправильного срабатывания, неверного использования программного и / или аппаратного обеспечения торговой платформы;

То, во исполнении пункта 9.1 настоящего Регламента или после признания претензии Клиента обоснованной, Дилер вправе восстановить закрытую позицию.

Если в течение 3 часов с момента возникновения спорной ситуации ошибочно закрытая позиция восстановлена Дилером не была, то эта позиция уже не подлежит восстановлению, и никакие претензии по ее восстановлению не принимаются. Дилер после признания претензии Клиента обоснованной компенсирует разницу в финансовом результате между фактическим закрытием позиции и закрытием по лучшей цене, которая была в период между моментом возникновения спорной ситуации и моментом начисления компенсации.

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

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

## 10. Термины и определения

10.1. В данном Регламенте обработки и исполнения клиентских распоряжений для платформ Meta Trader 4 и Systematic

**«База котировок»** - информация о потоке котировок.

**«Базовая валюта»** - первая валюта в обозначении валютной пары, которую Клиент может купить или продать за валюту котировки.

**«Баланс»** - совокупный финансовый результат всех полных законченных транзакций и неторговых операций по торговому счету.

**«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).

**«Быстрый рынок»** - состояние рынка, характеризующееся стремительными изменениями курса за небольшой промежуток времени. Зачастую сопровождается ценовыми разрывами. Как правило, происходит непосредственно до и/или сразу после одного или нескольких событий:

- a) публикация главных макроэкономических показателей по мировой экономике, имеющих высокую степень влияния на финансовые рынки;
- b) объявление решений по процентным ставкам центральными банками или их комитетами;
- c) выступления и пресс-конференции руководителей ЦБ, глав государств, министров финансов и другие важные заявления;
- d) проведение валютных интервенций государственными организациями;
- e) террористические акты национального (государственного) масштаба;
- f) природные катастрофы, вызвавшие введение чрезвычайного положения (или аналогичных ограничительных мер) на пострадавших территориях;
- g) начало войны или военных действий;
- h) политические форс-мажорные события: отставки и назначения (в том числе по результатам выборов) представителей исполнительной власти государств;
- i) иные события, оказывающие значимое влияние на динамику курса инструмента.

**«Валюта котировки»** - вторая валюта в обозначении валютной пары, за которую Клиент может купить или продать базовую валюту.

**«Валютная пара»** - объект торговой операции, в основе которого лежит изменение стоимости одной валюты по отношению к другой валюте.

**«Величина Trailing Stop»** - заданный Клиентом параметр «Trailing Stop».

**«Время торговой платформы»** - часовой пояс, в котором происходит фиксация любых событий в лог-файле сервера. На момент редакции данного регламента: мск-2.

**«График»** - поток котировок, представленный в графической форме. Для периода, соответствующего бару/свече:

- a) максимум (high) любого бара/свечи - это максимальный Bid за период,
- b) минимум (low) - минимальный Bid,
- c) цена закрытия (close) - последний Bid бара/свечи,
- d) цена открытия (open) - первый Bid бара/свечи.

**«Дилер»** - компания, с которой у Клиента заключены соглашения, регламентирующие юридические основы совершения торговых операций на условиях маржинальной торговли.

**«дилер»** - сотрудник этой компании (в тексте регламента пишется с маленькой буквы), который уполномочен осуществлять обработку запросов и распоряжений Клиентов, исполнение ордеров и «Stop Out».

**«Длинная позиция»** - покупка инструмента в расчете на повышение курса. Применительно к валютным парам: покупка базовой валюты за валюту котировки.

**«Дневной ордер»** - отложенный ордер, который автоматически удаляется в конце торговой сессии.

**«Закрытая позиция»** – результат второй части полной законченной транзакции.

**«Запрос»** – инструкция Клиента Дилеру на получение котировки. Запрос не является обязательством Клиента совершить сделку.

**«Инструмент»** - валютная пара или контракт на разницу.

**«Исполнение по запросу»** - механизм предоставления котировок Клиенту после получения предварительного запроса.

**«История счета»** - список полных законченных транзакций и неторговых операций по торговому счету.

**«Клиент»** - юридическое или физическое лицо, у которого заключены соглашения с Дилером на совершение торговых операций на условиях маржинальной торговли.

**«Клиентское соглашение»** - соглашение между Дилером и Клиентом, которое совместно с Регламентом и Уведомлением о рисках определяется как «Действующие соглашения» и регламентируют все условия, на которых Дилер работает с Клиентом.

**«Клиентский терминал»** - программный продукт, посредством которого Клиент может получать информацию о торгах на финансовых рынках (в объеме, определенном Дилером) в режиме реального времени, проводить технический анализ рынков, совершать торговые операции, выставлять/модифицировать/удалять ордера, а также получать сообщения от Дилера.

**«Контракт на разницу»** – объект совершения торговых операций, в основе которого лежит изменение курса базисного актива (т.е. актива, лежащего в основе контракта на разницу), которым может служить акция, фьючерс, товар, драгоценный металл, фондовый индекс и т.д.

**«Короткая позиция»** - продажа инструмента в расчете на понижение курса. Применительно к валютным парам: продажа базовой валюты за валюту котировки.

**«Котирование»** - процесс предоставления Клиенту котировок для совершения сделки.

**«Котировка»** - информация о текущем курсе инструмента, выраженная в виде Bid и Ask.

**«Кредитное плечо»** - это соотношение между суммой залога и объемом торговой операции: 1:33, 1:100, 1:200, 1:300, 1:400, 1:500. Кредитное плечо 1:100 означает, что для осуществления сделки необходимо иметь на торговом счете у Дилера сумму в 100 раз меньшую, чем сумма сделки.

**«КРОУФР»** - Комиссия по регулированию отношений участников финансовых рынков (<http://www.kroufr.ru>).

**«Курс»** - 1) для валютной пары: стоимость единицы базовой валюты, выраженная в валюте котировки; 2) для контракта на разницу: стоимость единицы базового актива, выраженная в денежной форме.

**«Личный кабинет»** – персональная страница Клиента на сайте «Альпари», где указаны идентификационные данные Клиента, ведется учет распоряжений по неторговым операциям, а также размещается информация справочного характера;

**«Лог-файл клиентского терминала»** - файл, создаваемый клиентским терминалом, который с точностью до секунды протоколирует все запросы и распоряжения, отправленные Клиентом Дилеру.

**«Лог-файл сервера»** – файл, создаваемый сервером, который с точностью до секунды протоколирует все запросы и распоряжения, поступившие от Клиента Дилеру, а также результат их обработки.

**«Локированные позиции»** - длинные и короткие позиции одинакового объема, открытые по одному и тому же инструменту на одном торговом счете<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Например, если у клиента суммарно открыто 2 лота на покупку и 3 лота на продажу по одному и тому же инструменту, то 2 лота на покупку и 2 лота на продажу являются локированными позициями, а 1 лот на продажу локированной позицией не является.

**«Лот»** - абстрактное обозначение количества акций, товара, базовой валюты, принятое в торговой платформе.

**«Максимальное отклонение»** - значение в пунктах параметра «Maximum deviation» / «Максимальное отклонение» в окне открытия / закрытия позиции клиентского терминала

**«Маржа для локированных позиций»** - требуемое Дилером обеспечение для открытия и поддержания локированных позиций. Для каждого инструмента указана в спецификациях контрактов.

**«Маржинальная торговля»** – проведение торговых операций с использованием кредитного плеча, когда Клиент имеет возможность совершать сделки на суммы, значительно превышающие размер его собственных средств.

**«Начальная маржа»** - требуемое Дилером денежное обеспечение для открытия позиций. Для каждого инструмента указана в спецификации контракта.

**«Необходимая маржа»** - требуемое Дилером денежное обеспечение для поддержания открытых позиций. Для каждого инструмента указана в спецификации контракта.

**«Нерыночная котировка»** - котировка, удовлетворяющая каждому из следующих условий:

- a) наличие существенного ценового разрыва;
- b) возврат цены в течение небольшого промежутка времени на первоначальный уровень с образованием ценового разрыва;
- c) отсутствие стремительной динамики цены перед появлением этой котировки;
- d) отсутствие в момент ее появления макроэкономических событий и/или корпоративных новостей, оказывающих значительное влияние на курс инструмента.

Дилер вправе удалить из базы котировок сервера информацию о нерыночной котировке.

**«Неторговая операция»** - операция внесения на торговый счет (снятия денежных средств с торгового счета) или операция предоставления (возврата) кредита.

**«Новая маржа»** - имеет значение, определенное в пунктах 3.6.b), 5.25 b).

**«Нормальные рыночные условия»** - состояние рынка, удовлетворяющее каждому из следующих условий:

- a) отсутствие значительных перерывов в поступлении котировок в торговую платформу;
- b) отсутствие стремительной динамики цены;
- c) отсутствие существенных ценовых разрывов.

**«Нормальный рынок»** - см. «Нормальные рыночные условия»

**«Нормальный рыночный объем»** - определяется Дилером, исходя из текущей рыночной ситуации. Для каждого инструмента указан в спецификациях контрактов.

**«Объем торговой операции»** - произведение числа лотов на размер лота.

**«Ордер»** – распоряжение Клиента Дилеру открыть или закрыть позицию при достижении ценой уровня ордера.

**«Открытая позиция»** – результат первой части полной законченной транзакции. В результате открытия позиции у Клиента возникают обязательства:

- a) произвести противоположную сделку того же объема;
- b) поддерживать equity не ниже 20% необходимой маржи.

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

**«Отложенный ордер»** - распоряжение Клиента Дилеру открыть позицию при достижении ценой уровня ордера.

**«Плавающие прибыли/убытки»** - незафиксированные прибыли/убытки по открытым позициям при текущих значениях курсов.

**«Полная законченная транзакция»** - состоит из двух противоположных торговых операций с одинаковым объемом (открытие позиции и закрытие позиции): покупки с последующей продажей или продажи с последующей покупкой.

**«Поток котировок»** - последовательность котировок по каждому инструменту, поступающих в торговую платформу.

**«Потоковые котировки»** - механизм предоставления котировок Клиенту без запроса, когда Клиент видит в режиме реального времени поток котировок Дилера, по которым он может в любой момент отправить распоряжение на совершение торговой операции.

**«Пункт»** - это единица младшего разряда курса.

**«Размер лота»** - количество акций, товара, базовой валюты в одном лоте, определенное в спецификации контрактов.

**«Разработчик»** – компания «MetaQuotes Software Corp.», разработчик торговой платформы.

**«Распоряжение»** – инструкция Клиента Дилеру на открытие/закрытие позиции, размещение, удаление или изменение уровня ордера.

**«Рыночные условия, отличные от нормальных»** - «тонкий рынок» или «быстрый рынок».

**«Сайт «Альпари»** – веб-сайт «Альпари», размещенный в интернете по адресу: <http://www.alpari.ru>

**«Свободная маржа»** - денежные средства на торговом счете, которые могут быть использованы для открытия новых позиций. Определяется по формуле:  $equity - margin$ .

**«Сервер»** - программный продукт MetaTrader Server 4.xx, посредством которого осуществляется обработка клиентских распоряжений и запросов, предоставление Клиенту информации о торгах на финансовых рынках в режиме реального времени (в объеме, определенном Дилером), учет взаимных обязательств между Клиентом и Дилером, а также соблюдение условий и ограничений.

**«Советник»** - алгоритм управления торговым счетом в виде программы на специализированном языке MetaQuotes Language 4, посылающей запросы и распоряжения на сервер, используя клиентский терминал.

**«Спайк»** - см. «Нерыночная котировка».

**«Спецификация контракта»** - основные торговые условия (спред, размер лота, минимальный объем торговой операции, шаг изменения объема торговой операции, начальная маржа, маржа для локированных позиций и т.д.) для каждого инструмента. На момент редакции данного регламента эта информация находилась по адресу: <http://www.alpari.ru/ru/cspsc/>.

**«Спорная ситуация»** - 1) ситуация, когда Клиент считает, что Дилер в результате своих действий или бездействия нарушил одно или несколько положений данного Регламента; 2) ситуация, когда Дилер считает, что Клиент в результате своих действий или бездействия нарушил одно или несколько положений данного Регламента; 3) ситуация, когда Клиентом совершена торговая операция по нерыночной котировке, или до первой котировки на открытии рынка, или по котировке, полученной им вследствие явной ошибки дилера или сбоя в программном обеспечении торговой платформы.

**«Спред»** – выраженная в пунктах разница между котировками Ask и Bid.

**«Тикер»** - уникальный идентификационный номер, присваиваемый в торговой платформе каждой открываемой позиции или отложенному ордеру.

**«Тип счета»** - условия торгового счета. Перечень возможных типов счетов, предлагаемых Дилером, находится на странице «Наши условия» на сайте «Альпари». Тип счета выбирается при открытии торгового счета и не может быть изменен впоследствии.

**«Тонкий рынок»** - состояние рынка, когда котировки на протяжении продолжительного периода времени поступают в торговую платформу реже, чем в нормальных рыночных условиях. Как правило, такое состояние рынка характерно для рождественских каникул, национальных праздников в странах G7, в период с 23:00 (мск) до 3:00 (мск) и т.д.

**«Торговая операция»** - покупка или продажа Клиентом любого инструмента.

**«Торговая платформа»** - совокупность программных и технических средств, обеспечивающих получение информации о торгах на финансовых рынках в режиме реального времени, проведение торговых операций, учет взаимных обязательств между Клиентом и Дилером, а также соблюдение условий и ограничений. В упрощенном виде, для целей настоящего Регламента, торговая платформа состоит из «Сервера» и «Клиентского терминала».

**«Торговый счет»** – уникальный персонифицированный регистр учета операций в торговой платформе, на котором отражаются полные законченные транзакции, (приказы и процедуры зачисления/снятия средств) открытые позиции, неторговые операции и ордера.

**«Трейлинг стоп»** - см. «Trailing Stop».

**«Уровень ордера»** - цена, указанная в ордере.

**«Форс-мажорные обстоятельства»** - события, которые нельзя было ни предвидеть, ни предотвратить. Как правило, это:

- а) стихийные бедствия;
- б) войны;
- в) террористические акты;
- г) действия правительства, законодательных и исполнительных органов власти;
- д) хакерские атаки и прочие противоправные действия в отношении Дилера.

**«Цена, предшествовавшая нерыночной котировке»** - цена закрытия минутного бара, предшествовавшего минутному бару с нерыночной котировкой.

**«Ценовой разрыв»** - любая из двух ситуаций:

- а) Bid текущей котировки больше Ask предыдущей котировки;
- б) Ask текущей котировки меньше Bid предыдущей котировки.

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

- а) Bid котировки открытия рынка больше Ask котировки закрытия рынка;
- б) Ask котировки открытия рынка меньше Bid котировки закрытия рынка.

**«Чрезвычайная ситуация»** - несоответствие условий компании условиям контрагента, текущей рыночной ситуации, возможностям программного или аппаратного обеспечения Компании, и другие ситуации, которые нельзя предвидеть.

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

времени.

«**Account history**» - см. «История счета».

«**Ask**» - бóльшая цена в котировке. Цена, по которой Клиент может купить.

«**Balance**» - см. «Баланс».

«**Bid**» - меньшая цена в котировке. Цена, по которой Клиент может продать.

«**Buy Limit**» - имеет значение, определенное в пункте 5.1.

«**Buy Stop**» - имеет значение, присвоенное в пункте 5.1.

«**CFD**» - см. «Контракт на разницу».

«**Contract for difference**» – см. «Контракт на разницу».

«**Equity**» – текущее состояние счета. Определяется по формуле:  $balance + credit + floating\ profit - floating\ loss$ .

«**Fast market**» - см. «Быстрый рынок».

«**Floating profit/loss**» - см. «Плавающие прибыли/убытки».

«**Free margin**» - см. «Свободная маржа».

«**Gap level**» - расстояние внутри ценового разрыва, выраженное в пунктах, при превышении которого ордера всех типов исполняются по первой котировке после ценового разрыва, а не по цене ордера. Значение «Gap level» по каждому инструменту указано в Спецификации контрактов на сайте «Альпари».

«**GTC**» («**Good Till Cancelled**») - приказ, который имеет силу, пока Клиент не посылает инструкцию удалить приказ.

«**Hedged margin**» - требуемое Дилером обеспечение для открытия и поддержания локированных позиций. Для каждого инструмента указано в спецификации контракта.

«**If-Done Order**» - имеет значение, определенное в пункте 5.2.

«**Initial margin**» - см. «Начальная маржа».

«**Instant Execution**» - см. «Потоковые котировки».

«**Limit & Stop levels**» - Минимальное расстояние в пунктах от уровня размещаемого ордера до текущей цены (уровня отложенного ордера)

«**Lock**» - см. «Локированные позиции».

«**Long**» – см. «Длинная позиция».

«**Margin Level**» - выраженное в процентах отношение equity к необходимой марже. Определяется по формуле:  $(equity / margin) * 100\%$ .

«**Margin**» - см. «Необходимая маржа».

«**Margin Trading**» – см. «Маржинальная торговля».

«**Necessary margin**» - см. «Необходимая маржа».

«**Pending order**» - см. «Отложенный ордер».

«**Sell Limit**» - имеет значение, определенное в пункте 5.1.

«**Sell Stop**» - имеет значение, определенное в пункте 5.1.

«**Short**» - см. «Короткая позиция».

«**Spike**» - см. «Нерыночная котировка».

«**Stop Loss**» - имеет значение, определенное в пункте 5.2.

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

«**Storage**» - плата за перенос открытой позиции через ночь. Бывает как положительной, так и отрицательной. Таблица со значениями «storage» по каждому инструменту приведена на сайте «Альпари». На момент редакции данного регламента информация находилась по адресу: <http://www.alpari.ru/ru/cspec/>.

«**Take Profit**» - имеет значение, определенное в пункте 5.2.

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

- a) если прибыль по открытой позиции не превысила величины «Trailing Stop», никаких действий не предпринимать;
- b) 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;
- c) 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.

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

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

10.4. Заголовки статей используются для упрощения ссылок и не влияют на толкование данного Регламента.

**ALPARI NZ LIMITED**