

УТВЕРЖДАЮ
директор ООО «Уан Маркет Ист»


«11» ноября 2019 года

Правила совершения операций с беспоставочными внебиржевыми
финансовыми инструментами
в ООО «Уан Маркет Ист»

Минск
2019

Содержание:

I. Общие положения	стр.....	2
II. Перечень базовых активов	стр.....	5
III. Порядок и источники получения Форекс-компанией сведений о котировках	стр	7
IV. Виды вознаграждения Форекс-компании за совершение операций	стр	7
V. Электронный сервис «Личный виртуальный кабинет клиента»	стр	10
VI. Средства связи для работы с распоряжениями клиентов	стр	13
VII. Информирование клиентов	стр.....	15
VIII. Порядок заключения соглашения о совершении операций с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами	стр	16
IX. Порядок совершения операций. Исполнение распоряжений о фиксации цены базового актива на лучших для клиента условиях	стр	20
X. Маржинальное обеспечение	стр.....	22
XI. Отмена инициированных клиентом операций	стр	24
XII. Категории клиентов	стр.....	25
XIII. Режим работы	стр	27
XIV. Порядок добровольного досудебного урегулирования споров, возникающих при исполнении соглашений	стр	27

I. Общие положения

1. Настоящие правила совершения операций с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами в ООО «Уан Маркет Ист» (далее – Правила) составлены на основании следующих нормативных правовых актов:

Указ Президента Республики Беларусь от 04.06.2015 №231 «Об осуществлении деятельности на внебиржевом рынке Форекс» (далее – Указ №231);

Постановление Совета Министров Республики Беларусь и Национального банка Республики Беларусь от 15.02.2016 №123/5 «Об определении базовых активов по операциям с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами» (далее – Постановление №123/5);

Инструкция о требованиях к содержанию утверждаемых форекс-компаниями, банками, небанковскими кредитно-финансовыми организациями, Национальным форекс-центром правил совершения операций с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами, утверждённой постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от 09.02.2016 №64.

2. Настоящие Правила устанавливают порядок совершения ООО «Уан Маркет Ист» (далее – Форекс-компания) операций с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами (далее – операции).

3. Форекс-компания может внести изменения в настоящие Правила с уведомлением клиентов об их изменении не позднее, чем за 10 календарных дней до дня вступления изменений в силу. Уведомление клиентов происходит путём размещения соответствующей информации на официальном сайте Форекс-компания www.etrades.by или в ином порядке, определяемом в Соглашении о совершении операций с беспоставочными финансовыми инструментами (далее – Соглашение).

4. Применительно к настоящим Правилам нижеперечисленные термины используются в следующих значениях:

Аск (Ask) – большая цена в котировке. Цена, по которой Клиент может купить финансовый инструмент.

Базовая валюта – первая валюта в обозначении валютной пары, которую Клиент может купить или продать за валюту котировки.

Базовый актив (финансовый инструмент) – конкретный инструмент (валютная пара, фондовый индекс и проч.), который используется для проведения операции.

Бид (Bid) – меньшая цена в котировке. Цена, по которой Клиент может продать финансовый инструмент.

Валютная пара – объект операции с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами, представляющий собой соотношение стоимости двух иностранных валют (базовой и котируемой).

Гэп (Gap) – ценовой разрыв. Гэп может возникнуть в результате резкого изменения цен в какую-либо сторону как в ходе инвестиционной сессии из-за выхода важной экономической или политической информации и новостей, так и при открытии рынка после выходных и праздничных дней. Вследствие такого изменения появляется заметный зазор между уровнями закрытия одного периода и открытия очередного.

Длинная позиция (Buy) – открытая позиция, при которой положительный финансовый результат Клиента по операции обеспечивается в случае положительного изменения (увеличения) цены базового актива.

Клиент – физическое или юридическое лицо, заключившее соглашение о совершении операций с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами с Форекс-компанией.

Контракт на разницу (Contract for difference, CFD) – это объект совершения операций с беспоставочным внебиржевым финансовым инструментом, в основе которого лежит один из следующих базовых активов - ценные бумаги, фьючерсные контракты, опционы, драгоценные металлы, нефть, фондовые индексы.

Короткая позиция (Sell) – открытая позиция, при которой положительный финансовый результат Клиента по операции обеспечивается в случае отрицательного изменения (уменьшения) цены базового актива.

Котировка – цена базового актива в определенный момент времени, выраженная в виде Bid и Ask.

Котируемая валюта – валюта, в единицах которой выражается цена одной единицы базовой валюты. Стоит на втором месте в валютной паре.

Лог-файл сервера – файл, в котором с точностью до миллисекунды протоколируются все запросы и распоряжения, поступившие от Клиента, а также результаты их обработки.

Локированная позиция – длинные и короткие позиции одинакового объема, открытые по одному и тому же инструменту на одном инвестиционном аккаунте.

Лот – стандартный объем базового актива, в отношении которого совершается операция. Минимально допустимый размер лота для совершения операции – 0,01, максимальное количество лотов – 20.

Залог – часть суммы маржинального обеспечения, заблокированная на инвестиционной платформе в размере, необходимом для поддержания открытых позиций клиента.

Маржин колл (margin call) – низкий уровень маржинального обеспечения клиента, который предполагает необходимость его увеличения путём пополнения инвестиционного аккаунта клиентом с целью избежания достижения уровня «Стоп аут» и принудительного закрытия открытых позиций.

Маржинальное обеспечение – денежные средства, внесённые клиентом для открытия и (или) поддержания своей открытой позиции.

Маржинальное плечо (Leverage) – множитель, показывающий, во сколько раз размер открытой позиции клиента превышает величину маржинального обеспечения (залога).

Минимальное маржинальное обеспечение – сумма денежных средств, которая должна находиться на инвестиционном аккаунте клиента для открытия позиции.

Операция – операция с беспоставочным внебиржевым финансовым инструментом – внебиржевая сделка, состоящая из двух частей – открытие и закрытие позиции, не предусматривает прав и не устанавливает обязанностей сторон по покупке (продаже) базового актива, но создаёт обязанность уплатить (право получить) сумму разницы между ценой базового актива в момент открытия позиции и ценой базового актива в момент закрытия.

Распоряжение о фиксации цены базового актива – распоряжение о фиксации цены базового актива, инициируемое Клиентом Форекс-компания и формируемое посредством доступных на инвестиционной платформе электронных форм.

Отложенное распоряжение о фиксации цены базового актива – распоряжение о фиксации цены базового актива в будущем по заданным условиям, отданное Клиентом Форекс-компания.

Проскальзывание цены – разница между фактической ценой заключения сделки и ценой, существующей на момент выставления распоряжения на открытие (закрытие) позиции клиентом.

Пункт (point, pip) - минимальное изменение валютного курса, последняя цифра котировки.

Соглашение о совершении операций с беспоставочными финансовыми инструментами (Соглашение) – соглашение, заключаемое между клиентом и Форекс-компанией до начала проведения клиентских операций, которое регулирует взаимоотношения сторон в процессе совершения операций.

Спред – разница между ценой покупки (аск) и ценой продажи (бид) валютных пар.

Стоп аут – минимальное значение уровня маржинального обеспечения, после достижения которого, Форекс-компания проводит принудительное закрытие открытых позиций клиента, ввиду недостаточности средств для поддержания открытых позиций, по текущему курсу.

Инвестиционная платформа (МТ4) – компьютерная система MetaTrader4, посредством которой клиент может совершать действия с распоряжениями о фиксации цены базового актива, анализировать рынок, получать информацию о совершении операций в режиме реального времени.

Инвестиционная сессия – часть дня, когда проведение операций с инвестиционным инструментом разрешено.

Инвестиционный аккаунт – учетная запись в инвестиционной платформе, используемая для отражения и учета Операций, осуществляемых в рамках Соглашения.

Электронный сервис «Личный виртуальный кабинет клиента» - конфиденциальный раздел на web-сервере Форекс-компания, в котором хранятся идентификационные данные клиента и посредством которого клиент имеет возможность формировать для Форекс-компания уведомления об отправке документов и денежных средств, передавать Распоряжения по списанию денежных средств с инвестиционного аккаунта клиента, совершать иные Операции по управлению своим инвестиционным аккаунтом. Личный кабинет размещён на Сайте Форекс-компания в специальном разделе, который в целях ограничения доступа и обеспечения конфиденциальности информации оснащён специальными средствами криптозащиты.

II. Перечень базовых активов

5. Базовыми активами по операциям согласно Указу №231 и Постановлению №123/5 могут выступать иностранная валюта, драгоценные металлы, ценные бумаги, нефть, фьючерсные контракты, опционы, процентные ставки на международном рынке капитала, значения фондовых индексов.

6. Перечень базовых активов, в отношении которых (совокупности которых) Форекс-компанией совершаются операции, размещается на официальном сайте Форекс-компания в разделе «Инструменты», в МТ4:

6.1. Перечень иностранной валюты, по которым совершаются Операции:

6.1.1. AUD – австралийский доллар, CAD – канадский доллар, CHF – швейцарский франк, EUR – евро, GBP – фунт стерлингов, JPY – йена, NZD – новозеландский доллар, RUB – российский рубль, USD – доллар США.

6.2. Перечень драгоценных металлов, по которым совершаются Операции:

6.2.1. XAG – серебро, XAU – золото.

6.3. Перечень марок нефти, по которым совершаются Операции:

– нефть марки Brent,

– нефть марки WTI.

6.4. Перечень ценных бумаг, по которым совершаются Операции:

AAPL – акции Apple Inc.;

AMZN – акции Amazon.com, Inc.;

BABA – акции Alibaba Group Holding Ltd.;

FB – акции Facebook Inc.;

GOOG – акции Alphabet Inc. (Class C);

MCD – акции McDonald's Corp.;

MSFT – акции Microsoft Corp.;

RACE – акции Ferrari;

TSLA – акции Tesla Motors Inc.;

V – акции Visa Inc.

6.5. Перечень значений фондовых индексов, по которым совершаются Операции:

– индекс FTSE 100 Index (Великобритания);

– индекс DAX (Германия);

– индекс S&P 500 (США).

Операции с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами могут осуществляться в отношении совокупности базовых активов.

III. Порядок и источники получения Форекс-компанией сведений о котировках

7. Форекс-компания получает сведения о котировках от поставщика ликвидности – компании FxNet Ltd (адрес регистрации: 4 Theklas Lysioti St, Harmony House, Office 31, 3rd Floor, 3030 Лимассол, Кипр; регистрационный номер HE 300624, номер лицензии 182/12).

8. Котировки, размещённые в инвестиционной платформе MT4, являются рыночными (прямыми от поставщика ликвидности), отображаются в режиме реального времени и одинаковы для всех клиентов Форекс-компания. Для совершения иницируемых клиентами операций, клиенты используют котировки, и любую иную необходимую информацию, размещённую Форекс-компанией в инвестиционной платформе MT4. Транслируемые котировки являются наилучшим предложением цены Аск и цены Бид, полученным от поставщика ликвидности.

9. Форекс-компания получает котировки посредством непрерывного обмена данными с сервером поставщика ликвидности.

10. В случае возникновения технических сбоев при получении информации с сервера поставщика ликвидности Форекс-компания получает данные по котировкам из других источников, которым может служить резервный сервер и проч.

IV. Виды вознаграждения Форекс-компания за совершение операций

11. Форекс-компания предлагает своим клиентам три типа инвестиционных аккаунтов «Стандартный», «VIP» и «Платиновый».

12. Вознаграждением Форекс-компания могут быть комиссия при закрытии позиции, спред, своп, комиссия за ведение неактивных инвестиционных аккаунтов с положительным балансом, дивидендная комиссия.

13. При открытии позиции клиентом Форекс-компания может взимать спред с операции. Размер спреда постоянно изменяется и зависит от выбранного базового актива Спред измеряется в пунктах и его значение транслируется в инвестиционной платформе.

Спред — разность между ценой базового актива для позиций в направлении «продажа» (Ask) и ценой базового актива в направлении «покупка» (Bid) на данный момент времени: Спред = (Ask – Bid). Для базовых активов, с которыми совершаются операции в Форекс-компания, спред

зависит от текущих условий на внебиржевом рынке Форекс и колебаний котировок (спред имеет плавающий характер). Актуальный размер спреда транслируется в инвестиционную платформу в окно «Обзор рынка», столбец «!» и выражается в пипсах: в главном меню «Вид» - «Обзор рынка» (или комбинация клавиш CTRL+M), в появившемся окне «Обзор рынка» вызвать контекстное меню путем нажатия правой кнопкой мыши, выбрать путем нажатия левой кнопкой мыши пункт «Столбцы» и выбрать подпункт «Спред». При одномоментном открытии и закрытии позиции по наилучшим ценам сумма спреда рассчитывается следующим образом:

$$СП = (Ask - Bid) \times Л \times P \times ВК$$

где: СП — сумма спреда,

Л — количество лотов по позиции,

P — размер одного лота,

ВК — цена единицы иностранной валюты, в которой выражена стоимость базового актива, в валюте аккаунта (используется цена, установленная для закрытия данной позиции в момент расчета спреда). В случае если цена базового актива выражена в валюте аккаунта, то ВК принимается равным 1.

14. Форекс-компания может взимать комиссию за перенос открытой позиции на следующий день (своп). Размер комиссии за своп рассчитывается по формуле $lots \times days \times swap \ rate \times pip \ value$,

где $lots$ – количество лотов;

$days$ – количество дней, сколько была открыта позиция;

$swap \ rate$ – ставка своп;

$pip \ value$ – величина пункта.

Размер комиссии своп указывается отдельно по каждому финансовому инструменту по операциям продажи и покупки в пунктах и размещается на официальном сайте Форекс-компания в разделе «Совершение операций», а также транслируется в инвестиционной платформе. В случае если комиссия за своп отрицательная, то она взимается с клиента, если положительная, то выплачивается Форекс-компанией на инвестиционный аккаунт клиента. Процесс переноса открытой позиции на следующий день начинается в 23:59:59 по времени, указанному в инвестиционной платформе. Форекс-компания взимает своп в тройном размере при переносе открытой позиции на следующий день в ночь со среды на четверг по операциям с иностранной валютой, драгоценными металлами, нефтью и CFD на облигации, а также при переносе позиции с пятницы на понедельник по операциям с фондовыми индексами и CFD на акции.

15. Комиссия при закрытии позиции взимается по операциям с иностранной валютой по счёту типа «Платиновый». Комиссия списывается с инвестиционного аккаунта клиента в момент закрытия позиции. Размер комиссии

рассчитывается по формуле $\text{lots} \times 1.2 \times \text{pip value}$,

где lots - количество лотов;

1.2 – фиксированная величина;

pip value – величина пункта.

Расчёт комиссии происходит в базовой валюте сделки, а затем переводится в валюту инвестиционного аккаунта по текущему прямому или кросс-курсу, транслируемому в инвестиционной платформе.

16. Форекс-компания также взимает комиссию за ведение неактивных инвестиционных аккаунтов с положительным балансом. Неактивным аккаунтом признаётся в случае отсутствия операций в течение 90 дней (не проводились инвестиционные операции, пополнение и снятие средств с инвестиционного аккаунта). Комиссия списывается с инвестиционного аккаунта в размере 10 евро или в эквиваленте валюты инвестиционного аккаунта по текущему курсу, транслируемому в инвестиционной платформе, ежемесячно до момента окончания средств на инвестиционном аккаунте или до начала проведения активных операций по аккаунту. При достижении нулевого баланса такой аккаунт бессрочно блокируется, но может быть восстановлен по запросу клиента.

17. При наличии открытых позиций по финансовым инструментам, в основе которых лежат ценные бумаги на дату фиксации реестра компании-эмитента акций (exdividend date либо просто ex-date), либо в зависимости от условий поставки базового актива, на один или два дня ранее, дата фиксации которого определена руководством данного юридического лица (эмитента акций) и заранее объявлена на официальном сайте соответствующей компании, клиенту на инвестиционный аккаунт может быть зачислена (при позиции на покупку) или с инвестиционного аккаунта может быть списана (при позиции на продажу) дивидендная комиссия, определяемая по формуле: $Cd = Q \times D$, где Cd — дивидендная комиссия, Q — количество акций, D — сумма дивидендов на одну акцию (при позиции на покупку сумма дивидендов на одну акцию после уплаты налогов). Дивидендная комиссия начисляется/взимается на инвестиционный аккаунт/с инвестиционного аккаунта в течение 3-х месяцев с момента закрытия позиции.

V. Электронный сервис «Личный виртуальный кабинет клиента»

18. Электронный сервис «Личный виртуальный кабинет клиента» (далее – Личный кабинет) представляет собой онлайн сервис, предоставляющий клиенту доступ ко всем его инвестиционным аккаунтам. В личном кабинете предоставляется доступ к открытию аккаунтов, информации об открытых аккаунтах, пополнению и снятию средств, ведётся учёт действий по операциям, осуществлённым клиентом, хранятся персональные данные клиента и загруженные им документы, размещаются актуальные версии внутренних документов Форекс-компании, с которыми клиент ознакомился и/или принял их условия, размещена внутренняя служба уведомлений, где клиент может получать сообщения от Форекс-компании, а также файлы загрузки инвестиционной платформы для различных устройств.

19. Для получения доступа к Личному кабинету необходимо зарегистрироваться на официальном сайте Форекс-компании, после чего клиенту будет направлен специальный код в виде сообщения на указанный при регистрации адрес электронной почты и/или посредством смс на мобильный номер телефона. При вводе специального кода клиенту будет предоставлен доступ к Личному кабинету. В Личном кабинете клиенту предлагается заполнить опросник и загрузить документы для проведения идентификации и верификации. До момента заполнения опросника и загрузки документов, клиенту будет доступен ограниченный функционал Личного кабинета: открытие только демо-аккаунтов и получение информации о них, актуальные версии внутренних документов Форекс-компании, с которыми клиент ознакомился и/или принял их условия и файлы загрузки инвестиционных платформ.

20. Личный кабинет тесно связан с инвестиционной платформой, но является независимым сервисом и не предоставляет доступ к осуществлению операций.

21. Информация, содержащаяся в Личном кабинете, является конфиденциальной, и не подлежит разглашению со стороны Форекс-компании.

22. Ответственность за сохранность пароля и недопущению доступа третьих лиц к Личному кабинету несёт клиент. Все действия, совершенные после должного входа в Личный кабинет, считаются совершенными от имени клиента.

23. Личный кабинет состоит из следующих разделов и подразделов:

23.1 Аккаунты

- 23.1.1 Открыть инвестиционный аккаунт
- 23.1.2 Просмотр аккаунтов
- 23.2 Средства
 - 23.2.1 Пополнить аккаунт
 - 23.2.2 Вывод средств
 - 23.2.3 Перевести средства между аккаунтами
 - 23.2.4 История операций
 - 23.2.5 Платёжные инструменты
- 23.3 Профиль клиента
 - 23.3.1 Персональная информация
 - 23.3.2 Загруженные документы
 - 23.3.3 Принятые документы
 - 23.3.4 Сообщения 24.4 Файлы для загрузки.

24. В разделах и подраздела Личного кабинета клиент может совершить следующие действия:

24.1 В разделе «Аккаунты» клиенту доступно два подраздела: «Открыть инвестиционный аккаунт» и «Просмотр аккаунтов». В первой части подраздела «Открыть инвестиционный аккаунт» клиент выбирает тип инвестиционной аккаунта (демо, реальный аккаунт типа Стандарт, VIP или Платиновый), далее следуют выбор размера маржинального плеча (1:1 – 1:100) и валюты аккаунта (российский рубль, доллар США, евро). После ввода данных и нажатии кнопки «Продолжить», на экране отобразится информация о счёте, логин и пароль для инвестиционной платформы будут высланы сообщением по электронной почте и/или посредством смс на номер мобильного телефона. При нажатии кнопки «Продолжить», клиент будет перенаправлен в подраздел «Просмотр аккаунтов», где отображается следующая текущая информация о инвестиционном(ых) аккаунте(ах): тип аккаунта, номер аккаунта, маржинальное плечо, иностранная валюта, баланс аккаунта, текущий остаток по аккаунту, маржинальное обеспечение и обслуживающий сервер.

24.2 В разделе «Средства» располагаются подразделы «Пополнить аккаунта», «Вывод средств», «Перевести средства между аккаунтами», «История операций», «Платёжные инструменты».

В подразделе «Платёжные инструменты» клиент единоразово вводит данные об инструменте (данные банковской платёжной карты, реквизиты

банковского счёта), который собирается использовать для проведения операций со счётом.

При выборе инструмента «Банковская платёжная карта» необходимо заполнить имя держателя карты, последние 4 цифры, дату истечения срока действия и страну банка-эмитента. Также необходимо загрузить копию лицевой и оборотной стороны указанной банковской платёжной карты, на лицевой стороне которой будут чётко видны имя держателя карты, последние 4 цифры (остальные необходимо обязательно закрыть), дата истечения срока действия карты, логотип банка-эмитента и обслуживающей карту платёжной системы. На оборотной стороне – подпись держателя карты (CVC2 / CVV2 код обязательно закрыть).

При выборе инструмента «Банковский перевод» клиент заполняет следующие реквизиты: имя владельца банковского счёта, наименование банка, номер банковского счёта/IBAN, SWIFT-код банка и вид валюты. После заполнения появляется информация о банковских реквизитах Форекс-компании в зависимости от выбранной валюты. Информация о банковских реквизитах клиента и Форекс-компании отображается на экране, может быть сохранена клиентом и должна быть представлена в выбранный клиентом банк для пополнения инвестиционного аккаунта, а также может быть использована Форекс-компанией для перечисления средств клиенту.

В случае пополнения инвестиционного аккаунта без открытия банковского счёта, клиент может не вводить свои банковские реквизиты, а только выбрать валюту пополнения для получения соответствующих банковских реквизитов Форекс-компании. Такой платёжный инструмент может быть использован только для пополнения инвестиционного аккаунта, т.к. не содержит реквизиты клиента, на которые можно осуществить возврат средств.

Функционал подраздела «Пополнить счёт» позволяет выбрать способ пополнения аккаунта, инвестиционный аккаунт, на который необходимо зачислить средства и платёжный инструмент, с использованием которого будет осуществляться пополнение аккаунта. Клиенту будет предложено дополнительно перепроверить реквизиты и подтвердить их.

Подраздел «Вывод средств» позволяет снять денежные средства с инвестиционного аккаунта. Для совершения операции по выводу средств клиент выбирает инвестиционный аккаунт, с которого необходимо снять средства, и платёжный инструмент, куда средства будут перечислены Форекс-компанией. Клиенту будет предложено дополнительно перепроверить реквизиты и подтвердить их. Функционал «Перевести средства между

аккаунтами» позволяет сделать перевод средств между инвестиционными аккаунтами клиента.

Подраздел «История операций» включает хронологию и описание всех операций, осуществлённых по аккаунтам клиента, а также операции, которые находятся на стадии рассмотрения.

24.3 Раздел «Профиль клиента» включает подразделы «Персональная информация», «Загруженные документы», «Принятые документы» и «Сообщения».

В подразделе «Персональная информация» размещается информация о клиенте, введённая при регистрации и заполнении вопросника, а также дополнительные поля о выборе языка и получении маркетинговых рассылок. Часть информации доступна для редактирования клиенту, а та, что не может быть отредактирована, может быть изменена сотрудниками компании при направлении соответствующего запроса.

В подразделе «Загруженные документы» можно загрузить документы, необходимые для удостоверения личности и подтверждения адреса клиента.

Также здесь отображаются все загруженные документы и их статус «Принят», «Находится в обработке», «Отклонён».

В подразделе «Принятые документы» отображаются актуальные версии документов Форекс-компании, с которыми клиент ознакомился и/или принял их условия.

В подразделе «Сообщения» содержатся уведомления клиента от Форекс-компании.

24.4 Раздел «Файлы для загрузки» включает три типа инвестиционной платформы MT4 для разных устройств.

24.5 Взаимодействие клиента и Форекс-компании по совершению клиентом операций с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами (открытие позиции, закрытие позиции, частичное закрытие позиции) осуществляется непосредственно в инвестиционной платформе MT4.

VI. Средства связи для работы с распоряжениями клиентов

25. Коммуникация между клиентом и Форекс-компанией может происходить по любому из следующих видов связи:

25.1 телефон;

25.2 электронная почта;

25.3 внутренняя служба уведомлений в Личном кабинете;

25.4 почтовые отправления.

26. Форекс-компания также может использовать для информирования клиентов внутреннюю почту инвестиционной платформы и официальный сайт.

27. Форекс-компания для связи с клиентом использует контактные данные, указанные в Личном кабинете, поэтому для оперативной связи клиент должен своевременно актуализировать свои персональные данные в Личном кабинете, либо предоставить письменное заявление на изменение персональных данных сотруднику Форекс-компания, либо отправить сообщение посредством электронной почты с указанием данных, которые необходимо отредактировать, с адреса электронной почты, указанного в Личном кабинете, на электронную почту Форекс-компания support@etrades.by.

Форекс-компания начинает использовать новые контактные данные для связи с клиентом с момента их внесения в Личный кабинет.

28. Форекс-компания не несёт ответственности за неполучение клиентом корреспонденции (документы, уведомления, подтверждения, объявления, отчеты и т.д.), если в Личном кабинете клиентом указана неактуальная контактная информация и Форекс-компания не была извещена клиентом о смене контактных данных до направления уведомления.

29. Любая корреспонденция считается полученной клиентом:

29.1 сразу после телефонного разговора с клиентом;

29.2 через час после отправки сообщения по электронной почте;

29.3 сразу после размещения уведомления в Личном кабинете;

29.4 через семь календарных дней с момента почтового отправления;

29.5 сразу после размещения сообщения во внутренней почте инвестиционной платформы или новости на официальном сайте Форекс-компания.

30. Корреспонденция, направленная по указанным клиентом реквизитам, и размещение информации на сайте Форекс-компания являются надлежащими письменными уведомлениями.

31. Инициирование операций и обработка распоряжений клиента происходит в автоматическом режиме в инвестиционной платформе сразу после осуществления клиентом необходимых действий.

32. В случае, когда выполнение распоряжения клиента через инвестиционный терминал невозможно, клиент может отдать распоряжение на совершение необходимых действий сотруднику Форекс-компания по

телефону. Распоряжение может быть отдано клиентом после прохождения его идентификации в ходе телефонного разговора. Для выполнения распоряжения клиенту необходимо сообщить сотруднику существенные условия операции: финансовый инструмент, тип операции (покупка, продажа, закрытие позиции), объём в лотах и котировка (если применимо).

Форекс-компания и клиент имеют право вести запись данного телефонного разговора и стороны признают, что такая запись является достаточным доказательством для предъявления в разрешении спорных ситуаций, в т.ч. в судебном порядке.

Распоряжения клиента фиксируются сотрудником Форекс-компания и вносятся в инвестиционный терминал после согласования существенных условий операции и подтверждения их клиентом во время телефонного разговора. Распоряжение считается исполненным после появления соответствующей записи в лог-файле на сервере Форекс-компания.

33. Данные о распоряжениях клиента и отчётность по итогам совершения операций хранятся на сервере Форекс-компания не менее двух лет с даты исполнения сторонами всех обязательств по Соглашению. Форекс-компания обязана принять все необходимые меры по сохранности данной информации.

VII. Информирование клиентов

34. Форекс-компания информирует клиентов о предпринятых действиях, которые могут затронуть интересы клиентов в следующем порядке:

34.1 путём размещения информации на сайте Форекс-компания не позднее, чем за 10 (десять) дней до вступления в силу изменений в случае изменения настоящих Правил, Соглашения и при изменении условий создания, ведения и закрытия Личного кабинета. Дополнительно клиент может быть уведомлен об изменениях другим доступным Форекс-компанией способом связи;

34.2 путём направления сообщения по электронной почте и (или) внутренней почте инвестиционного термина – при приостановлении оказания услуг клиенту или закрытии инвестиционной аккаунта по причинам, предусмотренным в Соглашении – не менее чем за 20 дней до приостановления;

34.3 путём направления сообщения по электронной почте и (или) направления уведомления в Личном кабинете – при изменении условий ведения выбранного типа счёта, блокировке счёта, изменении маржинальных

обеспечений, маржинального плеча и проч. – не менее чем за 30 дней до вступления в силу таких изменений;

34.4 путём размещения на сайте Форекс-компании – в случае изменения Регламента подачи, обработки и исполнения распоряжений – не менее чем за 10 дней до вступления в силу изменений;

34.5 путём отображения информация в инвестиционной платформе – при принудительном закрытии Форекс-компанией открытой позиции клиента, при изменении параметров в процессе совершения конкретной операции (баланс, маржинальное обеспечение, свободное маржинальное обеспечение, уровень маржинального обеспечения, прибыль или убыток и проч.), а также при изменении показателей по каждому базовому активу (спрэд, своп, способы расчёта маржинального обеспечения и проч.) без предварительного предупреждения при наступлении случаев, описанных в настоящих Правилах и Соглашении.

VIII. Порядок заключения соглашения о совершении операций с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами

35. Чтобы начать сотрудничество с Форекс-компанией, Клиент обязан ознакомиться с настоящими Правилами, Уведомлением о риске, Политикой конфиденциальности и заключить Соглашение о совершении операций с беспоставочными внебиржевыми финансовыми инструментами.

36. Заключение Соглашения осуществляется путем акцепта публичной оферты Форекс-компании, для этого Клиент должен совершить следующие действия:

- ознакомиться и согласиться с условиями Правил, размещенными на сайте Форекс-компании, и условиями Соглашения путем фактического ознакомления с текстом Правил и Соглашения, размещенных на сайте Форекс-компании, в разделе «Юридические документы». Фактом подтверждающим ознакомление и согласие с Правилами и Соглашением является зачисление клиентом маржинального обеспечения на счет Форекс-компании;
- открыть на сайте Форекс-компании Личный кабинет и пройти процедуру идентификации;
- перечислить сумму маржинального обеспечения на Инвестиционный аккаунт Клиента путем перевода Клиентом денежных средств на Счет Форекс-компании.

37. Для прохождения процедуры регистрации клиенту необходимо предоставить в Форекс-компанию следующие документы с целью осуществления идентификации:

37.1 Для идентификации физических лиц: документ, удостоверяющий личность (копии страниц, содержащих личные данные (фамилия, собственное имя, отчество (при наличии)); гражданство; дата и место рождения; реквизиты документа, удостоверяющего личность) и отметку о месте жительства), а также другие сведения, перечисленные в разделе «999профиль» Личного кабинета Клиента.

37.2 Для идентификации юридических лиц:

37.2.1 свидетельство о государственной регистрации;

37.2.2 устав со всеми изменениями и дополнениями;

37.2.3 заверенная выписка из решения общего собрания об избрании директора (при наличии у юридического лица соответствующего органа управления);

37.2.4 приказ о назначении директора;

37.2.5 документ, удостоверяющий личность директора (копии страниц, содержащих личные данные (фамилия, собственное имя, отчество (при наличии)); гражданство; дата и место рождения; реквизиты документа, удостоверяющего личность) и отметку о месте жительства), если директор сам представляет интересы предприятия;

37.2.6 документ, удостоверяющий личность представителя (копии страниц, содержащих личные данные (фамилия, собственное имя, отчество (при наличии)); гражданство; дата и место рождения; реквизиты документа, удостоверяющего личность) и отметку о месте жительства), доверенность, подтверждающая полномочия представителя;

37.2.7 документ, удостоверяющий личность лица, осуществляющего руководство бухгалтерским учетом (копии страниц, содержащих личные данные (фамилия, собственное имя, отчество (при наличии)); гражданство; дата и место рождения; реквизиты документа, удостоверяющего личность) и отметку о месте жительства) либо заверенная копия договора на бухгалтерское обслуживание в случае, бухгалтерский учет осуществляет стороннее юридическое/физическое лицо;

- 37.2.8 сведения о бенефициарных владельцах, если таковые имеются (отдельным списком);
 - 37.2.9 протокол общего собрания участников общества о совершении крупной сделки, если уставом принятие такого решения не отнесено к компетенции совета директоров/наблюдательного совета, (причём, в протоколе обязательно должно быть указано: решение о совершении крупной сделки, лица, являющегося сторонами крупной сделки, сумма сделки (общая сумма сделок), условия сделки);
 - 37.2.10 договор аренды помещения (свидетельство о регистрации права собственности), при наличии;
 - 37.2.11 анкета, подписанная уполномоченным лицом.
- 37.3 Для идентификации индивидуальных предпринимателей:
- 37.3.1 свидетельство о государственной регистрации;
 - 37.3.2 документ, удостоверяющий личность (копии страниц, содержащих личные данные (фамилия, собственное имя, отчество (при наличии); гражданство; дата и место рождения; реквизиты документа, удостоверяющего личность) и отметку о месте жительства);
 - 37.3.3 доверенность представителя на право проведения финансовой операции;
 - 37.3.4 документ, удостоверяющий личность представителя (копии страниц, содержащих личные данные (фамилия, собственное имя, отчество (при наличии); гражданство; дата и место рождения; реквизиты документа, удостоверяющего личность) и отметку о месте жительства)
 - 37.3.5 документ, удостоверяющий личность лица, осуществляющего руководство бухгалтерским учетом (копии страниц, содержащих личные данные (фамилия, собственное имя, отчество (при наличии); гражданство; дата и место рождения; реквизиты документа, удостоверяющего личность) и отметку о месте жительства), при наличии данного лица, либо заверенная копия договора на бухгалтерское обслуживание в случае, когда бухгалтерский учет осуществляет стороннее юридическое/физическое лицо.

В случае если от имени клиента – физического лица будет действовать представитель, то на данного представителя необходимо предоставить доверенность.

Документы могут быть представлены в виде электронных копий и загружены в Личный кабинет клиентом самостоятельно (удалённая идентификация, которая требует подтверждения принадлежности документа, удостоверяющего личность физического лица) либо представлены в офис Форекс-компании вместе с оригинальными документами для проведения сверки их подлинности. В данном случае копии документов будут размещены в Личном кабинете сотрудниками Форекс-компании.

Для завершения процедуры удалённой идентификации клиентам дополнительно необходимо отправить фотоизображение, на котором изображён клиент с документом, удостоверяющим его личность, открытым на страницах, содержащих личные данные и отметку о месте жительства. Если место жительства, указанное в документе, удостоверяющем личность, отличается от фактического места жительства, предоставляются копии документов, подтверждающие факт проживания по указанному адресу (договор аренды жилого помещения, квитанции на оплату коммунальных услуг и др.). Клиент направляет данные фотоизображения с электронного почтового ящика, указанного в электронной регистрационной форме, на электронный почтовый ящик Форекс-компании.

Также возможно проведение удалённой идентификации путём процедуры Web-ID (удалённая идентификация посредством установления видеосвязи с клиентом). В процессе такой идентификации клиенту необходимо держать документ, удостоверяющий личность, перед веб-камерой для подтверждения достоверности предоставленных ранее сведений и осуществления сравнения лица клиента с фотографией, размещённой в документе, удостоверяющем личность. Время проведения видеосвязи необходимо заранее согласовать с сотрудником Форекс-компании по телефону или по электронной почте.

В случае внесения изменений в перечисленные выше документы клиент обязуется в максимально короткие сроки их актуализировать. За несколько дней до истечения срока действия документа клиенту направляется уведомление о необходимости предоставления нового документа. В случае, если клиент не актуализирует документы в течение 10-15 календарных дней после истечения срока действия документа, сотрудники Форекс-компании направляют дополнительное уведомление клиенту или связываются по телефону. При не предоставлении документов по истечению 15 календарных

дней, инвестиционный(ые) аккаунт(а) клиента блокируются до момента актуализации документов с истёкшим сроком действия.

Форекс-компания имеет право запросить дополнительные документы для проведения процедуры идентификации.

Если клиент желает быть отнесенным к категории отличной от «клиента» (подробная информация в разделе XII), то клиенту дополнительно необходимо предоставить документы, перечисленные в п. 63.1.

IX. Порядок совершения операций. Исполнение распоряжений о фиксации цены базового актива на лучших для клиента условиях

38. Для проведения операций на внебиржевом рынке Форекс клиентам необходимо предварительно осуществить следующие действия:

38.1 на сайте Форекс-компания выбрать закладку «Открыть инвестиционный аккаунт» и пройти регистрацию, следуя приведённым инструкциям;

38.2 пройти процедуру идентификации и верификации (предоставить запрашиваемые документы);

38.3 ознакомиться и согласиться с условиями Соглашения;

38.4 зачислить маржинальное обеспечение на счет Форекс-компания;

38.5 в Личном кабинете открыть инвестиционный аккаунт. Инвестиционный аккаунт может быть открыт на усмотрение клиента в долларах США, евро или российских рублях. По завершению процедуры открытия клиенту будет направлен логин и пароль для входа в инвестиционную платформу МТ4;

38.6 установить инвестиционную платформу МТ4, размещённую в Личном кабинете в разделе «Файлы для загрузки» и на официальном сайте Форекс-компания в разделе «Платформы». Все распоряжения клиента по операциям с финансовыми инструментами, осуществляются через инвестиционную платформу, за исключением случая, предусмотренного п. 33.

39. Непосредственное осуществление операций происходит после выполнения вышеперечисленных в п. 40 действий и получения Форекс-компанией через инвестиционную платформу МТ4 распоряжения клиента о фиксации на определённом уровне цены базового актива.

40. Обработка распоряжения клиента о фиксации цены базового актива проходит следующие этапы:

распоряжение клиента поступает с инвестиционной платформы на сервер Форекс-компания и проходит проверку на его корректность (отсутствие необходимых реквизитов для исполнения распоряжения о фиксации цены базового актива, распоряжение клиента может иметь двойное значение и проч.), некорректные распоряжения отклоняются и остаются без исполнения; корректное распоряжение поступает с сервера Форекс-компания поставщику ликвидности для получения лучшей цены, которая доступна на данный момент на рынке; распоряжение клиента с полученной котировкой от поставщика ликвидности поступает в инвестиционную платформу в очередном порядке согласно времени поступления; распоряжение клиента исполняется и отображается в инвестиционной платформе.

41. Форекс-компания исполняет распоряжения о фиксации цены базового актива на лучших для клиента условиях, которые включают исполнение распоряжения по лучшей цене, предложенной от поставщика ликвидности, прозрачность во взимании вознаграждения Форекс-компания за совершение операций, скорость исполнения распоряжения, нацеленность на полное исполнение распоряжений о фиксации цены базового актива, без их отклонения согласно очередности их поступления.

42. Все операции осуществляются от имени и на усмотрение клиента. Форекс-компания не предоставляет услуги доверительного управления и не даёт рекомендации.

43. Размещаемые на официальном сайте Форекс-компания и в инвестиционной платформе аналитические материалы, новости, обзоры рынка и прочая информация носят ознакомительный характер и не могут быть восприняты как консультации или рекомендации по осуществлению операций. Данная информация может редактироваться в зависимости от происходящих на рынке событий без предварительно уведомления клиента. Клиент не вправе ссылаться на размещённую Форекс-компанией информацию как на причину понесённых финансовых потерь.

44. При совершении операции может произойти проскальзывание цены. Проскальзывание цены возникает в периоды отсутствия ликвидности либо во время высокой волатильности цены базового актива (например, из-за выхода новостей, наступления важных экономических событий и проч.), когда исполнить распоряжение о фиксации цены базового актива по указанной цене невозможно. Также проскальзывание цены возможно и при исполнении отложенных распоряжений о фиксации цены базового актива.

В случае проскальзывания цены Форекс-компания исполняет распоряжение о фиксации цены базового актива клиента по следующей лучшей доступной цене финансового инструмента.

45. Форекс-компания обязуется принимать необходимые меры по обеспечению устойчивости и бесперебойности всех этапов совершения операций, а также обеспечить защиту информации в процессе исполнения операций. Данные меры обеспечиваются путём использования надёжного и современного оборудования, фиксирования и сохранения всей информации о совершаемых операциях на сервере Форекс-компания и её дублирования на резервном сервере, использования технических средств для организации бесперебойной системы электроснабжения оборудования, организации защищённого соединения сервера Форекс-компания с инвестиционной платформой клиента, передачу информации в зашифрованном виде, с использованием протокола SSL, гарантирующего максимальную секретность и безопасность и проч.

46. Для получения необходимой информации для совершения операций клиент может воспользоваться сервисом поддержки или обратиться к обслуживающему его менеджеру Форекс-компания в установленное рабочее время.

Х. Маржинальное обеспечение

47. Для открытия позиции клиенту на своём инвестиционном аккаунте необходимо иметь денежные средства, называемые начальным маржинальным обеспечением или балансом.

48. Размер минимального маржинального обеспечения для совершения операций по базовому активу на инвестиционном аккаунте устанавливаются по каждому базовому активу и указываются на официальном сайте Форекс-компания в разделе «Совершение операций». В зависимости от типа базового актива минимальные размеры необходимого маржинального обеспечения устанавливаются:

□ для иностранной валюты – рассчитываются по формуле: $\text{lots} \times \text{contract size} \times \text{market price} / \text{leverage}$, где lots – количество лотов;

contract size – размер контракта / величина лота (значения указываются на официальном сайте); market price – рыночная цена базового актива; leverage – маржинальное плечо. □ для драгоценных металлов – рассчитываются по формуле:

lots x contract size x market price / leverage, где lots

– количество лотов;

contract size – размер контракта / величина лота (значения указываются на официальном сайте); market price – рыночная цена базового актива; leverage – маржинальное плечо.

- для нефти:

$BRTUSD = \text{lots} \times \text{contract size} \times \text{market price} \times \text{margin percentage}$, где lots – количество лотов;

contract size – размер контракта / величина лота (значения указываются на официальном сайте);

market price – рыночная цена базового актива; margin percentage – процент от уровня маржинального обеспечения.

- $USOil1000 = 1000 \times \text{market price} \times \text{margin percentage}$, где market price – рыночная цена базового актива; margin percentage – процент от уровня маржинального обеспечения (значения указываются на официальном сайте).

- CFD на акции, облигации и для фондовых индексов – рассчитываются по формуле: $\text{lots} \times \text{contract size} \times \text{market price} \times \text{margin percentage}$, где lots – количество лотов; contract size – размер контракта / величина лота (значения указываются на официальном сайте); market price – рыночная цена базового актива; margin percentage – процент от уровня маржинального обеспечения (значения указываются на официальном сайте).

49. Во время открытия позиции сумма маржинального обеспечения на инвестиционном аккаунте блокируется в необходимом размере, установленном настоящими Правилами. Заблокированная сумма является залогом. В случае отсутствия на инвестиционном аккаунте клиента необходимого размера минимального маржинального обеспечения для открытия позиции позиция не открывается.

50. Общая сумма залога для каждого инвестиционной аккаунта рассчитывается как сумма маржинальных обеспечений по всем открытым позициям, кроме локированных позиций.

51. Маржинальное обеспечение, номинированная не в валюте инвестиционного аккаунта клиента, конвертируется в валюту аккаунта по текущему курсу в инвестиционной платформе.

52. Форекс-компания имеет право изменять уровень залогов, в том числе по уже открытым позициям.

53. При достижении размера залога клиента уровня маржин колл (100% от уровня маржинального обеспечения), клиенту в инвестиционной платформе направляется уведомление о необходимости пополнения инвестиционной аккаунта для поддержания открытых позиций.

54. При достижении размера залога уровня «Стоп аут», установленного на уровне 50%, Форекс-компания имеет право полностью или частично принудительно закрыть открытые позиции, как описано в п.61 настоящих Правил.

XI. Отмена инициированных клиентом операций

55. Клиент вправе отменить направленное распоряжение о фиксации цены базового актива с распоряжением о фиксации цены базового актива только пока распоряжение о фиксации цены базового актива находится в очереди на исполнение на сервере Форекс-компания.

56. Клиент не может изменить или отменить распоряжения о фиксации цены базового актива, которые приняты для исполнения и действующие распоряжения о фиксации цены базового актива, а также отложенные распоряжения о фиксации цены базового актива, если цена достигла уровня его исполнения.

57. Любое отложенное распоряжение о фиксации цены базового актива может быть изменено или отменено клиентом, если такое распоряжение не стало активным (цена базового актива не достигла уровня его исполнения).

58. Принятые отложенные распоряжение о фиксации цены базового актива действуют бессрочно, если по ним не установлено время истечения, они не отменены клиентом или удалены из-за недостаточности маржинального обеспечения.

59. Форекс-компания имеет право на принудительное закрытие открытых позиций клиента без его согласия и предварительного уведомления, если уровень маржинального обеспечения оказался ниже установленного Форекс-компанией минимального значения (уровня «Стоп аут»).

Принудительное закрытие открытой позиции производится Форекс-компанией автоматически путём создания на сервере соответствующего

распоряжения о фиксации цены базового актива. Закрытие позиции происходит по текущим котировкам, указанным в инвестиционном терминале.

Если на момент достижения суммы маржинального обеспечения уровня «Стоп аут» клиентом было открыто несколько позиций, то они закрываются по порядку, начиная с позиции с самой большой отрицательной разницей. Принудительное закрытие позиций прекращается, когда данные действия привели к увеличению суммы маржинального обеспечения выше уровня «Стоп аут». В случае образования отрицательной суммы маржинального обеспечения Форекс-компания обнуляет баланс инвестиционной аккаунта клиента и у клиента не возникает обязанность погашать образовавшуюся задолженность.

60. Форекс-компания также вправе принудительно закрыть открытые клиентом позиции в следующих случаях:

60.1 в случае изменения списка базовых активов, если клиентом открыта позиция на покупку/продажу базового актива, возможность проведения операции по которому Форекс-компания перестаёт предоставлять. Принудительное закрытие позиции происходит по последней котировке, транслируемой в инвестиционной платформе на момент закрытия.

60.2 если позиция была открыта клиентом на нерыночных условиях в результате технического сбоя, такая позиция закрывается, а операция аннулируется. Аннулирование операции означает восстановление показателей инвестиционной аккаунта до момента проведения такой операции;

60.3 при невозможности поддерживать открытую позицию в результате изменения законодательства или при наступлении иных объективных причин для закрытия позиции, не зависящих от Форекс-компаний;

60.4 в случаях отказа в обслуживании клиента в соответствии с законодательством Республики Беларусь или в случаях, предусмотренных Соглашением.

ХII. Категории клиентов

61. Каждый клиент Форекс-компаний на момент заключения Соглашения должен быть отнесён к одной из следующих категорий:

61.1. «клиент» - юридическое или физическое лицо, впервые заключивший соглашение с Форекс-компанией и не соответствующее критериям, необходимыми для отнесения к категории «квалифицированный клиент», а также клиенты, которые соответствуют критериям, содержащимся пункте 61.2., но сообщившие о намерении быть отнесёнными к категории «клиент»; для отнесения клиентов к категории «клиент» Форекс-компания достаточно документов, предоставляемых клиентами для заключения Соглашения. Периодичность обновления этих документов идентична периодичности обновления документов, предъявляемых клиентами при продолжении сотрудничества с Форекс-компанией;

61.2. «квалифицированный клиент» - юридическое или физическое лицо, соответствующий одному из следующих критериев: клиент совершил не менее десяти операций на общую сумму, превышающую 10 тыс. базовых величин, в каждом из четырех последних кварталов; сумма долгосрочных и краткосрочных финансовых вложений клиента, включая денежные средства, на первое число текущего месяца превышает 10 тыс. базовых величин.

Для отнесения Клиента к категории «Квалифицированный клиент» юридические и физические лица предоставляют: отчет о количестве и объеме совершенных операций в виде выписки с Аккаунта (Аккаунтов) Клиента, заверенной соответствующей Форекс-компанией. Юридические лица, отнесенные к категории «Квалифицированный клиент» должны ежемесячно предоставлять форму бухгалтерской отчетности «Отчет о прибылях и убытках», согласно приложению 2 к Постановлению Министерства финансов Республики Беларусь от 31 октября 2011 года №111 на первое число текущего месяца.

Форекс-компания имеет право не удовлетворить заявление клиента об отнесении к категории отличной от «клиент» без объяснения причин.

61.3. Форекс-компания не присваивает Клиентам категорию «профессиональный клиент».

62. Клиент, относящийся к категории «квалифицированный клиент», может быть переведён Форекс-компанией в категорию «клиент» при невыполнении клиентом требований, установленных п. 61.2. настоящих Правил, либо на усмотрение Форекс-компания с обязательным письменным уведомлением клиента не менее чем за 10 дней до наступления данного события.

XIII. Режим работы

63. Режим работы Форекс-компании, установленный правилами внутреннего трудового распорядка, с 9:00 до 18:00 с понедельника по пятницу (кроме праздничных дней, объявленных в Республике Беларусь выходными и выпадающими на будний день).

64. Онлайн консультации и поддержка по телефону доступны круглосуточно по будним дням.

65. Доступ к Личному кабинету и к инвестиционной платформе круглосуточный.

XIV. Порядок добровольного досудебного урегулирования споров, возникающих при исполнении соглашений

66. Все спорные ситуации, возникающие при исполнении Соглашения, между Форекс-компанией и клиентом решаются путём конструктивных переговоров либо предъявлением клиентом к Форекс-компанию претензии. Претензия может быть направлена в виде сообщения по электронной почте, оформлена письменно и передана в оригинале в офис Форекс-компании или отправлена в виде графического изображения на электронную почту support@etrades.by. В случае, если претензия была отправлена по электронной почте, сотрудник Форекс-компании подтвердит её получение. При необходимости уточнения некоторых деталей, сотрудники могут связываться с клиентом для получения разъяснений. Письменная претензия подлежит рассмотрению в сроки, установленные Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц». Досудебный претензионный порядок урегулирования спора признаётся обязательным.

При не достижении согласия между сторонами споры рассматриваются в суде по месту регистрации Форекс-компании в соответствии с законодательством Республики Беларусь.