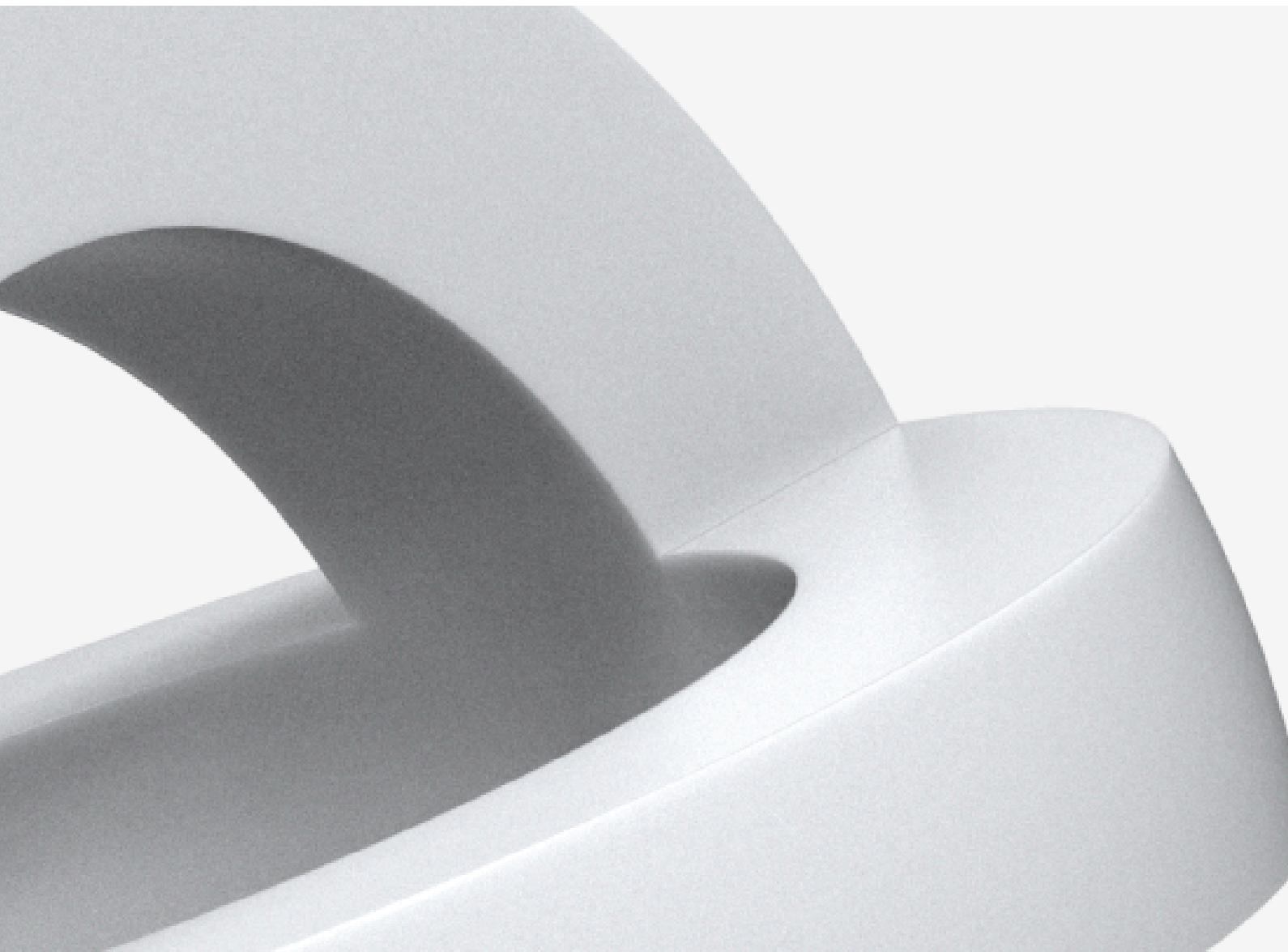


exness

# 一般业务条款

Exness (SC) LTD (FSA License Number SD025),  
9A, CT House, 2nd Floor, Providence, Mahe, Seychelles  
[www.exness.com](http://www.exness.com) | [support@exness.com](mailto:support@exness.com)



本一般业务条款包括两部分，介绍了客户交易账户的非交易操作和交易操作程序以及纠纷处理和沟通程序。

## 1. 一般条款

### 1.1 报价条款

具体报价条款取决于客户使用的账户类型。

(a) 交易账户适用以下条款:

- 除《客户协议》E部分：差价合约交易条款第2.1段概述的条款之外，所获报价可能与标的资产价格存在差异。如果标的资产市场已收盘，本公司提供的报价为标的资产的假定价格；
- 本公司在合约细则中规定了每个交易品种的点差。本公司网站上所示的点差为标准(平均)点差<sup>1</sup>。标准点差的大小可能会因市场波动<sup>2</sup>而有所升降。本公司有权在未事先书面通知客户的情况下更改点差；

(b) 如果由于硬件或软件故障导致服务器报价流意外中断，本公司有权使用其他报价流来源同步交易客户服务器上的报价数据库；

(c) 以下数据源可以作为此类报价流的来源:

- 其他交易或模拟服务器；
- 任何其他报价来源。

(d) 如果由于报价流中断而产生任何争议，所有决定应根据同步后的报价数据库作出。

## 1.2 交易调整

- (a) 本公司可以全权自行调整或更改交易规模、交易金额和/或交易次数(和/或任何订单的价位和规模)。此种决定为最终决定, 对客户具有约束力。
- (b) 本公司将在本公司网站和客户终端上发布上述交易调整之信息。如果本公司网站上发布的信息与客户终端上的信息有异, 以客户终端上发布的信息为准。
- (c) 在适用情况下(例如证券的基础资产为可分配股息的股票或股指时), 本公司将根据相应基础证券在除息日的未结头寸计算股息调整金额。如果客户买入(即开立多头仓位), 股息调整金额将存入客户交易账户; 如果客户卖出(即开立空头仓位), 股息调整金额将从客户交易账户中扣除。

## 1.3 身份验证

- (a) 本公司将验证客户身份, 以防止任何人未经授权访问客户账户。具体验证方式为确认操作由客户本人执行。
- (b) 在注册交易账户时, 客户必须根据本公司自行决定的要求, 向本公司提供可用于验证身份的真实准确信息(以下简称“身份信息”)。如果身份信息有任何变化, 客户应及时通知本公司。
- (c) 需验证的个人信息包括身份证件或护照信息、注册地址、电子邮箱、电话号码等。
- (d) 护照信息和地址将根据客户提供的相应文件验证。地址可通过公共服务账单、电话费账单和电费账单验证。电子邮箱通过发送包含验证码的电子邮件验证。电话号码通过发送包含验证码的短信或由本公司员工直接致电验证。
- (e) 需接受身份验证的非交易操作包括:
- 提出资金请求;
  - 变更访问信息等。
- (f) 客户验证(安全验证)方式包括(非完整列表):
- 电子邮件;
  - 短信;
  - 密钥;
  - 推送通知;
  - 通过验证应用发送的基于时间的一次性交易密码(TOTP)

注:公司保留根据需要自行修改或增加客户验证类型(安全类型)的权利。

- (g) 电子邮件安全验证的具体方式为本公司向客户预留的电子邮箱发送验证码。在处理要求进行身份验证的非交易操作时，客户需在本公司的网站上输入该验证码。
- (h) 短信安全验证的具体方式为本公司向客户预留的电话号码发送验证码。在处理要求进行身份验证的非交易操作时，客户需在本公司的网站上输入该验证码。
- (i) 密钥安全验证的具体方式为本公司向客户的手机发送验证码，客户需在本公司的网站及移动应用程序上输入该验证码，以处理需验证的非交易类操作。
- (j) 推送通知安全验证的具体方式为本公司向客户的手机发送验证码，客户需在安全验证的具体方式为本公司的网站上输入该验证码，以处理需验证的非交易类操作。
- (k) 基于时间的一次性密码(TOTP)安全验证的具体方式为本公司向客户的手机发送验证码，客户需在本公司的网站上输入该验证码，以处理需验证的非交易类操作。
- (l) 客户可在注册流程完成后选择可用的安全验证方式。本公司有权决定向客户提供的安全验证方式；此外，默认安全验证方式可由本公司自行决定进行不时的变更，变更后本公司将通知客户。
- (m) 客户还可以变更安全验证类型，但必须根据本公司的要求提供相关文件，并且这些文件中包含的信息应与客户注册时预留的信息完全一致。
- (n) 若客户通知本公司无法访问已在本公司安全程序中注册的安全验证方式，该客户须完成并通过身份验证流程。身份验证通过后，本公司将为客户重置安全验证方式。在重置后的 24 小时内，客户不得办理任何出金操作。
- (o) 如果本公司发现客户的身份信息不正确或无效，或客户未提交本公司要求的文件，本公司有权暂停执行非交易操作。
- (p) 如果客户丢失了主密码和注册时预留的电子邮箱，本公司将在全面核实后关闭账户。账户里的资金将按比例返回至来源账户。
- (q) 为了验证客户的身份，本公司有权在交易账户注册后的任何时间要求提供信息和/或文件和/或视频电话以及其他事物，以证明客户的身份、居住证明、资金来源：

## 1.4. 可疑操作

- (a) 本公司会监督本一般业务条款的执行情况，并在必要时中止和调查客户的可疑操作。
- (b) 在调查客户的可疑操作时，本公司有责任要求客户提供开展调查所需的文件。
- (c) 可疑操作的迹象包括：
- 高频转账，但交易账户无操作；

- 操作没有明显经济意义或其他明显合法目的；
- 客户没有能力或拒绝遵守适用监管框架规定的任何尽职调查相关要求，包括但不限于提供用于识别目的的个人信息和/或无法证明客户身份和/或提供虚假或误导性个人信息；
- 多次试图执行以第三方为受益人的非交易操作；
- 客户提供伪造文件、在不同时间提供的文件不一致或冒充他人。

(d) 以上并未列出所有的可疑操作迹象。本公司专家可能基于综合分析和相关情形认定某一交易可疑。

(e) 本公司有权取消客户的可疑操作和/或对客户的入金/出金操作收取手续费和/或冻结客户的所有交易账户以及牵涉其中的其他客户的交易账户。在这种情况下，客户的资金将以本公司认为方便的方式退回，但须遵守下文第1.4. (f)条的规定。

(f) 尽管在《客户协议》和/或《一般业务条款》中有任何其他声明，如果本公司和/或任何监管机构或当局进行调查，和/或如果客户未按本公司不时的要求提供所需信息，客户的业务可能会被暂时停止和/或冻结。

## 2. 交易

### 2.1 一般条款

- (a) 可以借助客户终端按网站不时指定的方式开立交易账户。
- (b) 买入订单(多头)执行买价。卖出订单(空头)执行卖价。
- (c) 21:59:00 至 22:00:00 的所有未结头寸须延续至下一日，以服务器时间为准。
- (d) 点差不是固定的，根据市场情况决定。平均点差见本公司网站上的合约细则。
- (e) 交易有两种执行方式：即时执行和市价执行。每个交易品种的执行方式见合约细则。
- (f) 本公司可以在必要时变更交易品种的执行方式。在此情况下，将提前 24 小时通知客户。
- (g) 客户终端是客户发送请求和指示的主要渠道。
- (h) 公司可能会在客户的个人专区向客户提供更改特定类型账户的执行类型的选择，除非客户的交易涉及受禁止的交易技术和/或存在可疑操作和/或在任何其他情况下，公司有理由认为其需要或应当限制客户更改执行类型。在这种情况下，公司保留将执行类型改为市价执行或即时执行的权利。此外，客户将被限制更改其账户和/或客户可能在任何时间开立的任何其他账户的执行类型。更改执行类型后，今后的任何交易都将按照账户设定的执行类型执行。

### 2.2 客户请求和订单

- (a) 在以下情况下，本公司有权拒绝执行客户关于交易账户的订单或指令：
  - 客户通过客户终端收到报价，但未在报价有效期内发出指令；
  - 由于与本公司无关的情况导致网络连接中断，本公司未收到客户指令；
  - 本公司提供的报价有明显错误；
  - 报价并非市场报价；
  - 交易量小于合约细则中规定的最低量；
  - 发生了客户协议 A 部分第 12 条中所述的不可抗力事件；
  - 开仓时可用保证金小于该仓位需要的初始保证金；

- 无法确认金融品种的价格。当出现这种情况时，会显示“无效报价”、“无报价”等错误。
- 本公司设备正在维护；
- 客户被认定为破产或试图滥用市场。
- 客户进行或试图进行可能被视为市场滥用和/或市场操纵和/或欺诈活动和/或内幕交易或信息和/或被禁止的交易技术和/或受《客户协议》C部分第2款“禁止在交易平台上从事的行为”约束的交易活动。

(b) 如果流动性供应商取消已执行的交易或变更价格，客户的交易账户中也会作出相应变更。

(c) 在以下情况下，客户将被认定为破产：

- 客户未履行客户协议及其附录中规定的义务；
- 客户未遵守保证金条款和要求；
- 客户被宣布破产；

(d) 如果客户破产，本公司可以在不事先书面通知客户的情况下采取如下措施：

- 以当时的市场价格将所有或任何未结头寸平仓；
- 从客户的交易账户中冲销客户对本公司的欠款；
- 关闭客户的任何交易账户。

(e) 在拒绝执行客户的请求或指令后，本公司会通过客户终端向客户发送相应信息。

(f) 在特殊情况下，即使出现本一般业务条款第 2.2 条“d”款中所述的情形，本公司也有权决定执行客户的订单。

(g) 如果智能交易系统发出大量没有合理经济意义的订单(包括但不限于在没有可用保证金的情况下多次尝试执行交易操作)，则在电子智能交易系统软件中的客户错误纠正前，本公司有权禁用电子智能交易系统。

## 2.3 开仓

(a) 在发出开仓指令时，客户应说明报价的交易品种和交易量。

(b) 开仓交易量使用如下公式计算：

- 货币对差价合约适用于：开仓交易量 = MT 交易手数 \* 合约规模 \* 保证金货币对美元的汇率；

(c) 保证金货币指如下货币：

- 对于外汇市场工具，指货币对中的第一种货币；

(d) 通过即时执行技术提供报价的交易品种适用以下条款：

- 要通过客户终端开仓，客户必须在认为串流报价合适时，点击“买入”或“卖出”按钮。
- 在处理交易账户的客户指令的过程中，如果交易品种的报价发生变化，本公司将提供新的报价或拒绝执行交易。在这种情况下，会弹出“重新报价”窗口或“无效报价”错误信息。如果客户希望以新的报价开仓，必须在 3 秒内点击“接受 (OK)”。然后，客户的指令会再次发送给服务器，并重新执行所有程序和检查。如果客户没有在 3 秒内决定按照新的报价执行交易，则本公司将不会接受客户的交易请求。

(e) 通过市价执行技术提供报价的交易品种适用以下条款：

- 要通过客户终端开仓，客户必须点击“以市价买入”或“以市价卖出”按钮。在以下情况下，客户开仓的执行价格可能会与本公司最近一次发布行情快览时为客户在客户端提供的报价不同：
  - 自最近一次发布行情快览以来报价已发生变化；
  - 最近一次发布的行情快览中提供的报价适用的交易量小于客户的交易量；
  - 流动性供应商已经以该价格执行交易。
- 在任何情况下，本公司都会以流动性供应商提供的最优价格执行客户指令。
- 在服务器收到客户的开仓指令后，如果可用保证金满足相应金融品种在开仓时规定的保证金要求，开仓指令将自动执行。
- 新仓位将加入到未结头寸清单中；
- 客户累计仓位（包括新增仓位）的新“保证金”将根据验证时的市场价格计算；
- 所有未结头寸（包括新增仓位）的所有浮动盈亏将根据当时的市场价格计算；
- 新的“可用保证金”将按照如下方式计算：
  - 如果“可用保证金”大于等于零，且客户总仓位（包括新增仓位）未超过该类型账户当时规定的限额，则本公司将为客户开仓。开仓之后，服务器日志文件中会进行相应的记录。
  - 如果 “可用保证金” 小于零，则本公司有权拒绝执行开仓指令；
  - 如果以当时点差临时加仓会导致发出追加保证金通知或净值为负，则本公司不会为客户开仓。
- 未经客户事先通知，本公司有权无限期禁止开立特定金融品种的新仓位。

- 在服务器中出现相应记录后，即视为已执行开仓指令并完成开仓。

## 2.4 平仓

(a) 在发出平仓指令时，客户应指明交易代码和交易量。

(b) 通过即时执行模式报价的交易品种适用以下条款：

- 要通过客户终端平仓，客户须在认为串流报价合适时，点击“平仓.....”按钮。

(c) 通过市价执行技术报价的交易品种适用以下条款：

- 要通过客户终端平仓，客户必须点击“平仓.....”按钮；

在以下情况下，客户开仓的执行价格可能会与本公司最近一次发布行情快览时为客户端提供的报价不同：

- 自最近一次发布行情快览以来报价已发生变化；
- 最近一次发布的行情快览提供的报价所适用的交易量小于客户的交易量；
- 流动性供应商已经以该价格执行交易。

- (d) 在任何情况下，本公司都会以流动性供应商提供的最优价格执行客户指令。
- (e) 在服务器中出现相应记录后，即视为已平仓。

## 2.5 爆仓

- (a) 如果达到保证金的爆仓水平或出现负资产，本公司有权强制平仓客户头寸。请注意，在客户账户净值为负值的情况下，对冲头寸也受保证金要求的限制；因此，自动平仓机制将被启动。尽管有上述规定，在负资产净值的情况下，本公司保留在任何时候执行爆仓机制的权利。
- (b) 如果客户有多个未结头寸，则浮动亏损最高的头寸将首先被强行平仓。
- (c) 如果爆仓导致客户交易账户的净值为负，则须做出补偿，使净值为 0。
- (d) 本公司保留自行决定不时更改爆仓百分比的权利，此类更改将在本公司网站上公布。任何此类变更将于相关通知中规定的日期生效。客户承认，如有必要，为反映法律或法规变化而做出的调整在不另行通知的情况下可能会立即生效。如果发生违约事件，公司可随时在事先书面通知或不通知的情况下，行使绝对酌情权，可能会提高爆仓位或更改交易账户所需的保证金水平，并可在保证金水平低于 100% 时强行关闭任何客户的未结头寸或关停其交易账户。
- (e) 客户可能因追加保证金、触发爆仓而遭受损失，其交易账户可能出现负余额。公司对任何追加保证金或损失（包括止损）不承担任何责任。所有客户对监控其交易账户的活动负全部和个人责任，包括但不限于任何未平仓合约是否及何时达到追加保证金水平，以及在任何时候都有可用资金来维持交易账户的未结头寸。

## 2.6 订单

- (a) 交易平台中的订单类型。

开仓时可以使用如下订单：

- “限价买单”指要求以低于下单时价格的价格开立多头仓位的订单；
- “止损买单”指要求以高于下单时价格的价格开立多头仓位的订单；
- “限价止损多单”是前两种类型的组合，即以止损单下达买入限价单。一旦未来买价达到订单中指定的止损价位（价格字段），就会以止损限价字段中指定的价位开立买入限价挂单。止损价位高于当前买价，而止损限价低于止损价位；；

- “限价卖单”指要求以高于下单时价格的价格开立空头仓位的订单；
- “止损卖单”指要求以低于下单时价格的价格开立空头仓位的订单；
- “限价止损买单”是为限价卖单的止损订单。一旦未来卖价达到订单中指定的止损价位(价格字段), 将按照止损限价字段中指定的价位下达限价买单挂单。止损价位低于当前卖价, 止损限价高于止损价位。。

平仓时可以使用如下订单：

- “止损单”指要求以劣于客户下单时价格的价格平仓的订单；
- “获利单”指要求以优于客户下单时价格的价格平仓的订单。

(b) 下单和订单时间。

- 客户只能在相关交易品种的交易时间内开立、修改或删除订单。合约细则中注明了每种交易品种的交易时间。
- 全天候交易的交易品种的挂单状态为“GTC”，即“取消前有效”。客户可以在“到期时间”栏中设定到期日期和时间。
- 非全天候交易的交易品种的挂单状态为“当日有效”，挂单将在交易时段结束时删除。
- 所有交易品种的止损单和获利单的状态都是“GTC”，即“取消前有效”。
- 在发出开立挂单指令时，客户应填写以下必填参数：交易品种、交易量、订单类型和订单价位。客户也可以额外填写以下选填参数：“止损”价位、“获利”价位、挂单到期日期和时间。
- 如果客户未填写所有必填参数或提供的任何必填参数或选填参数不正确，本公司将拒绝执行客户指令：
- 客户在发出“止损单”或“获利单”指令时，必须提供以下信息：未结头寸交易代码、“止损”价位和“获利”价位。

(c) 在发出对未结头寸或挂单设置“止损”和/或“获利”订单的指令时，“止损”和“获利”或挂单价位与当时市价之间的基点差不得小于合约细则中规定的各交易品种当时的“限价和止损水平”，并且必须满足如下条件：

- 如对空头下“止损”订单，当时的市价为买价，订单价格不得低于买价加相应交易品种的“限价和止损水平”；
- 如对空头下“获利”订单，当时的市价为买价，订单价格不得高于买价减相应交易品种的“限价和止损水平”；

- 如对多头下“止损”订单，当时的市价为卖价，订单价格不得高于卖价减相应交易品种的“限价和止损水平”；
- 如对多头下“获利”订单，当时的市价为卖价，订单价格不得低于卖价加相应交易品种的“限价和止损水平”；
- 如下“限价买单”，当时的市价为买价，订单价格不得高于买价减相应交易品种的“限价和止损水平”；
- 如下“止损买单”，当时的市价为买价，订单价格不得低于买价加相应交易品种的“限价和止损水平”；
- 如下“限价卖单”，当时的市价为卖价，订单价格不得低于卖价加相应交易品种的“限价和止损水平”；
- 如下“止损卖单”，当时的市价为卖价，订单价格不得高于卖价减相应交易品种的“限价和止损水平”。

(d) 在服务器中出现相应记录后，即视为下单完成。

(e) 对于在开市第一次报价之前发出的下单指令，本公司将拒绝执行。

(f) 客户在发出修改挂单参数的指令时，应指明如下参数：交易代码、挂单价位、“止损”价位和“获利”价位。如果客户提供的任何信息不正确，并且订单是在未使用智能交易系统的情况下通过客户终端下达/修改/删除的，本公司将拒绝执行指令，“修改...”按钮将无法使用。如果客户在满足某些市场或其他条件的期间设置或修改挂单，包括但不限于(i)基础市场交易量不足，(ii)流动性不足，(iii)市场动荡，(iv)价格缺口，(v)即将发布的经济新闻和/或市场新闻，(vi)客户协议第 C 部分第 2 节<交易平台上禁止的行为>中定义的滥用交易技术/行为，(vii)可用保证金不足，导致挂单的合法性或真实性经公司绝对判断产生怀疑或质疑，或者修改对公司不利，公司保留以下权利：

- 拒绝/拒绝打开、修改或执行挂单；
- 以不同于客户要求的价格开立挂单；
- 拒绝客户；

(g) 客户在发出修改未结头寸“止损”和“获利”订单的指令时，应指明交易代码、“止损”价位和“获利”价位。如果客户提供的任何信息不正确，并且订单是在未使用智能交易系统的情况下通过客户终端下达/修改/删除的，本公司将拒绝执行指令，“修改...”按钮将无法使用。

(h) 客户在发出删除挂单的指令时，应指明交易代码。在服务器中出现相应记录后，即视为已执行修改或删除订单的指令，订单已修改或删除。

(i) 如果根据“止损”或“获利”的设定价格，要在修改时自动执行当前价格，则本公司有权拒绝修改订单。

(j) 如果订单的止损价与开盘价的差额小于平均点差，本公司也有权拒绝开立或修改挂单。

(k) 在执行获利单、止损单、限价买单、限价卖单、止损买单和止损卖单时，本公司有权使用市价。因此，在执行获利单、限价买单和限价卖单时，可能会出现对客户有利的滑点；在执行止损单、止损买单和止损卖单时，可能会出现对客户不利的滑点。

(i) 如果止损单常常被置于与当前价格非常接近的价位和/或被修改以保持在该价位，尤其在市场条件波动剧烈或出现异常时，本公司或无法提供我们的标准交易条件。

## 2.7 订单的执行

(a) 订单将在以下情况下进入执行等待列表：

- 报价流中的卖价等于或高于订单价位时，未结多头的“获利单”将进入执行等待列表；
- 报价流中的卖价等于或低于订单价位时，未结多头的“止损单”将进入执行等待列表；
- 报价流中的买价等于或低于订单价位时，未结空头的“获利单”将进入执行等待列表；
- 报价流中的买价等于或高于订单价位时，未结空头的“止损单”将进入执行等待列表；
- 报价流中的买价等于或低于订单价位时，“限价买单”将进入执行等待列表；
- 报价流中的卖价等于或高于订单价位时，“限价卖单”将进入执行等待列表；
- 报价流中的买价等于或高于订单价位时，“止损买单”将进入执行等待列表；
- 报价流中的卖价等于或低于订单价位时，“止损卖单”将进入执行等待列表。

本公司将竭力按照客户请求的限价执行限价单。但是，由于某些原因，本公司可能无法执行某些限价单，这些原因包括但不限于：(i) 标的市场的交易量不足，(ii) 订单超出了本公司根据市场情况和其他相关因素不时设定和修订的风险管理限度，(iii) 卖价或买价(视具体限价单而定)未达到要求价位，即：对于卖单，卖价必须达到设置的限价；对于买单，买价必须达到设置的限价。

(b)

服务器最多需要5秒的时间来激活交易账户订单。

- 根据以下现行条款指明的任何其他情况，如果订单价格处于在开盘或出现异常市场状况时形成的价格缺口内，本公司将在订单激活后以执行时的市价执行订单。
- 如本公司网站合约细则中所示，部分货币对的订单价格落入价格缺口时适用以下规则：
  - 如果执行订单时的市场状况出现异常(例如流动性较低)，或者
  - 如果挂单中指定的价格在价格缺口内，并且执行时的市价(出现缺口后)和订单价格之间的基点

差(绝对值)等于或大于相应交易品种的特定基点数(缺口位),

- 则 i) 或 ii) 中所述订单将以出现缺口后的执行时的市价。在其他情况下, 订单均将按照指定的价格执行。
- 止损买单、止损卖单和止损单的执行价格可能劣于客户指定的价格;限价买单、限价卖单和获利单的执行价格可能优于客户指定的价格。
- 无论订单是否存在价格差距, 公司可自行决定是否允许客户以要求的价格确定订单价格, 并且/或者取消特定合同规范工具的任何限价和止损水平。更多内容可在客户个人专区和/或网站和/或直接与客户沟通中获得。如果客户操作有疑问或出于公司自行提出的任何其他原因, 公司保留自行取消/修改/更正上述内容的权利。在这种情况下, 订单价格应按照执行时的市价执行, 并且公司不对任何情况下的后果或损失负责。  
(c) 若客户开立订单(包括但不限于市价单), 本公司将竭尽全力以最佳的执行条件完成相应订单的执行。客户确认并同意, 订单的执行参数/因素将由本公司根据相关情况决定。本公司将竭尽全力在合理的时间内执行订单。客户确认并同意, “合理时间”具体而言可能因多种因素而有所不同, 例如客户订单的规模与交易量、标的市场的状况(如高波动或低流动性时期等)、本公司在特定时间点的买卖盘记录的整体交易量与规模, 以及其他因素。客户进一步确认并同意, 上述情况可能在无事先通知的情况下发生, 且本公司不对任何此类情况承担责任。

## 2.8 争议情形的解决

- (a) 如出现争议情形, 客户有权投诉。如出现争议情形, 请参阅本公司网站上不时修定的《客户投诉程序》。
- (b) 服务器数据、数据库和服务器日志文件是解决争议的主要信息来源。如果服务器数据、数据库和服务器日志文件未记录客户的投诉内容, 本公司可以忽略相关投诉。
- (c) 其他公司的报价属于无效参照, 对此本公司将不予考虑。
- (d) 本公司不接受以下投诉:
  - 客户在服务器技术维护期间发出的请求没有得到执行;
  - 客户使用其交易账户上因某一头寸获利而获得的临时额外可用保证金进行交易, 但该获利头寸之后被本公司取消并可能被宣布无效;
  - 交易平台上的差价合约价格与差价合约标的资产的价格有差异;
- (e) 本公司通过消除投诉原因来解决所有争议情形, 包括重开被误平仓的仓位。

(f) 若发生的损失与投诉中所述的争议事项无关, 本公司将不会对客户进行赔偿。

## 2.9 争议情形解决程序

(a) 修改和开立挂单。

- 在以下情况下, 挂单的开立和修改将被视为有误:
  - 交易是在开市前执行的;
  - 报价有误;
  - 交易平台出现故障;
  - 在即将发布的经济新闻和/或市场新闻之前进行交易;
  - 出现《客户协议》第 C 部分第 2 节<交易平台上禁止的行为>中定义的滥用交易技术/行为;
  - 可用保证金不足。
- 在这些情况下, 应删除挂单或因执行挂单而形成的未结头寸, 和/或根据公司自行决定的需要修改价格;
- 如果由于客户终端或服务器连接故障或 "a" 款所述原因, 导致客户无法下挂单或修改挂单的价位, 或本公司未执行客户修改或下订单的指令, 本公司不接受相关投诉;
- 在争议未解决期间, 本公司有权按照服务器在收到的客户指令时本应执行指令的时间顺序依次触发挂单;
- 本公司保留在当前争议的调查或解决过程中限制客户下单的权利;
- 就争议做出决定后, 本公司会通知客户。

(b) 开仓和平仓。

- 如果由于以下原因, 客户未能开仓或平仓, 或本公司未能执行客户的开仓/平仓指令, 本公司将不接受客户的投诉:
  - 客户终端或服务器连接故障;
  - 报价有误;
  - 交易是在开市前执行的;

- 就争议做出决定后，本公司会通知客户；
- 如果由于客户账户资金不足无法执行交易，或者超出了此类账户的总交易(订单开立、开仓)限制次数而导致客户无法开仓，则本公司不接受相关投诉；
- 如果在开市前收到开仓指令，或按照前一天的价格或错误报价执行了开仓指令，本公司可以删除客户的相应仓位。
- 如果误删仓位，本公司有权决定如何进一步处理该仓位：可以恢复仓位，也可以向客户作出赔偿。
- 本公司不接受客户因在争议未解决期间无法执行交易而提出的投诉。

## 2.10 术语解释

在本一般业务条款中，术语的含义与客户协议中定义的相同。客户协议中未定义的术语的含义如下所示：

"账户历史" 指交易账户中所有已完成的交易和存入资金/提出资金操作。

"账户类型" 的含义中应包括账户类型的条件。关于本公司可提供的账户类型，请参见 [www.exness.com](http://www.exness.com) 中交易条件页面提供的清单。账户类型在注册交易账户时选择，之后不能更改。

"自动转介活动" 指本公司的直接证据或旁证显示介绍经纪商从其掌握的交易账户上的交易操作赚取佣金。

"柱状图/K线图" 指显示开盘价、收盘价以及特定时间(例如1分钟、5分钟、1天和1周)内最高价和最低价的图表。

"基础市场" 指差价合约基础资产的交易市场。

"限价买单" 的定义见本一般业务条款"订单"部分。

"止损买单" 的定义见本一般业务条款"订单"部分。

"图表" 指以图表显示的报价流。在柱状图/K线图的相关时间内：

- 柱状图/K线图高点是最高卖价，
- 柱状图/K线图低点是最低卖价，
- 柱状图/K线图收盘价是最后一个卖价，

- 柱状图/K线图开盘价是第一个卖价。

“客户终端日志文件”指客户终端创建的文件，用于记录客户对经纪商发出的所有请求和指令，精确到秒。

“本公司账户”指本公司的银行账户和/或数字账户以及本公司在处理中心的账户。

“争议情形”指以下情形:1) 客户认为由于本公司的作为或不作为导致客户协议及其附录中所列的一个或多个条款遭到破坏; 2) 本公司认为由于客户的作为或不作为导致客户协议及其附录中所列的一个或多个条款遭到破坏; 3) 客户以非市场报价执行交易操作, 或以开市后第一个报价执行交易操作, 或以本公司出现明显错误或交易平台软件发生故障时提供的报价执行交易操作。

“当日有效订单”指在交易时段结束后自动删除的挂单。

“可疑操作”指被认定为操作可疑、具有欺诈性质、不确定或不可靠性的活动或流程。

“电子支付系统”指程序和与之连接的计算机网络和软件的组合，用于执行系统参与者之间的财务交易和相互结算。在该系统中，通过银行卡、电子货币和现金执行交易。

“快市”指市场短期内快速变化的情况，通常会造成价格缺口。快市一般发生在重大事件前后，例如：

- A. 发布对金融市场有重大影响的全球经济的主要宏观经济指标；
- B. 中央银行关于利率的决定；
- C. 中央银行行长、国家/地区元首、财政部长等举行新闻发布会、发表讲话以及以其他方式发布重要消息；
- D. 干预措施；
- E. 发生恐怖袭击；
- F. 发生自然灾害或其他天灾，导致受影响地区宣布进入紧急状态(或采取其他限制措施)；
- G. 爆发战争或其他军事行动；
- H. 发生政治不可抗力事件，例如政府高官被解职或任命(包括选举结果)；
- I. 发生任何其他影响价格波动的类似事件。

以上并未列出导致快市的所有事件。

“平市”指在正常市场状况下，客户终端在长时间内仅收到少量报价的市场状况。这种市场状况通常出现在G7国家圣诞节和国定假日，格林尼治标准时间从20:00至00:00。

“完整交易”指两笔交易量相同的相反交易(开仓和平仓)，包括先买再卖或先卖再买。

“GTC(取消前有效)”指在客户发送指令取消之前一直有效的订单。

“即时执行”指一种执行机制，在该机制下客户可以看到本公司的实时报价流，并根据自己的意愿进行交易。

“向另一交易账户转账指令”指为资金冲销之目的，通过本公司网站个人专区发送的要求将资金从客户交易账户转入在本公司注册的其他交易账户的通知。

“限价和止损水平”指所下订单价位和当前价位(挂单价位)之间的以基点为单位的最小值。

“流动性供应商”指在金融品种交易的执行中作为本公司客户的交易对手方，且拥有充足流动资金的金融机构。

“锁定头寸”指在交易账户中开立的数量和交易品种相同的多头和空头头寸。

“异常市场状况”指淡市或快市。

“市价执行”指根据客户订单执行交易，但不保证执行价格。

“开市”指在周末、节假日或交易时段暂停结束后重新开始交易。

“最大偏差”指客户通过客户终端设定的一个参数，规定了开仓和平仓时执行价格与请求价格之间的最大偏差(以基点为单位)。

“市价”指当前时刻可成交的价格。

“修改”指客户请求修改订单价位。在服务器数据库中出现相应记录后，即视为订单修改完成。

“非市场报价” / “偏离市场报价”指符合以下条件之一的报价：

- 存在重大价格缺口；
- 价格在短时间内回归到初始水平，并形成价格缺口；
- 报价之前不存在快速价格波动；
- 报价与其他主要市场参与者的报价差额超过 10%；
- 报价时间是标的资产的非交易时间；
- 报价前没有发生对交易品种的汇率造成重大影响的宏观经济事件和/或企业新闻。本公司有权从服务器的报价数据库中删除具有非市场报价特点的报价。

“非交易操作”包括客户交易账户存入资金/提出资金、变更密码、变更杠杆和提出投诉。

“正常市场状况/正常市场”指符合以下条件的市场：

- 交易平台报价流没有重大中断；
- 没有快速价格波动；以及
- 没有价格缺口。

“订单编号”指交易系统中为每个未结头寸或延迟订单分配的唯一识别号。

“合作伙伴链接”指用于吸引新客户的特殊URL链接。注册者在完成注册后会成为公司的客户，而合作伙伴则可以开始按照《合作伙伴协议》中指定的公式赚取佣金。

“挂单”指要求在市价达到订单价位时开仓的客户指令。

“迷你点”指外汇价格的最小单位/外汇价格向上或向下变动的最小单位。

“点”指向上或向下的等同于 10 迷你点的价格移动。

“价格缺口”指前后两个价格的差额大于最小价格变动值的情形。

“报价过程”指为达成交易而向客户提供报价的过程；

“报价数据库”指服务器上存储的报价流信息。

“价格”，1)在货币对差价合约中指以报价货币计量的基础货币的价值。

“请求价格”指客户所提出的价格。

“限价卖单”的定义见本一般业务条款“订单”部分。

“止损卖单”的定义见本一般业务条款“订单”部分。

“服务器日志文件”指包含所有服务器相关事件信息的文件，包括客户请求和指令。

“止损”指以劣于客户下单价格的价格平仓。

“爆仓”是指当账户净值达到“爆仓”水平(即低于维持未结头寸的保证金水平)或对冲账户净值为负值时，服务器自动生成的强制平仓指令(从盈利最少的头寸开始，直到达到保证金水平要求为止，无需与客户达成一致意见，也无需事先通知客户)。

“获利订单”指以优于客户下单价格的价格平仓的订单。

“品种代码”指用于标识进行差价合约交易的特定资产的唯一识别码或符号。

“交易操作”包括买入/卖出金融品种以及开立、修改和删除挂单。

“交易平台时区”指服务器日志文件记录任何事件使用的时区。在本文件发布时，交易平台时区为格林威治标准时间。

“追踪止损”指客户终端的一项功能，客户无需参与即可发出根据指定参数修改某头寸的止损价位的指令。

“交易量”指交易手数和手数规模的乘积。

“限价单”指客户请求在市价达到订单指定价格时买入或卖出金融资产的订单。限价单中指定的价格始终优于当前市价。

“止损单”指客户请求在市价达到订单指定价格时买入或卖出金融资产的订单。止损单中指定的价格始终劣于当前市价。