

شروط العمل العامة

إكسنس ليمند الأردن، رقم التسجيل 51905
مكتب 502، الطبق الخامس، مبني 164، شارع مكة، عمان، الأردن
www.exness.jo | support@exness.com



3	1. الأحكام العامة
3	1.1. الشروط المتعلقة لتقديم الأسعار
4	1.2. التعديلات
4	1.3. التعرف على الهوية
7	1.4. العمليات المشكوك فيها
8	2. عمليات التداول
8	2.1. أحكام عامة
9	2.2. طلبات وأوامر العميل
11	2.3. فتح المركز (صفقة)
12	2.4. إغلاق مركز (صفقة)
13	2.5. أمر الإيقاف
14	2.6. الأوامر
18	2.7. تنفيذ الأوامر
20	2.8. حلول للمواقف المثيرة للجدل
21	2.9. إجراءات الفصل في المواقف المتنازع عليها
22	2.10. تفسير المصطلحات

ت تكون شروط العمل العامة هذه من قسمين يصنفان إجراءات العمليات غير التداول على حساب التداول الخاص بالعميل بالإضافة إلى عمليات التداول وإجراءات تسوية النزاعات وإجراء الاتصالات.

1. الأحكام العامة

1.1. الشروط المتعلقة بتقديم الأسعار

تعتمد الشروط المتعلقة بتقديم الأسعار على نوع الحساب الذي يقوم العميل باستخدامه.

(ج)

لكل حسابات التداول:

- إضافة إلى الشروط الموضحة في الجزء هـ: "شروط تداول عقود الفروقات" الفقرة (2.1) من اتفاقية العميل، قد تختلف الأسعار عن سعر الأصل الأساسي. إذا كان السوق الأساسي مغلقاً، فإن عروض الأسعار المقدمة من الشركة في هذه الحال تعكس السعر المفترض للأصل الأساسي؛
- تقوم الشركة بتحديد هامش لكل أداة في مواصفات العقد. إن فروق الأسعار ("سبريد") الموضحة على الموقع الإلكتروني للشركة هي فروق أسعار قياسية (متوسطة). قد يزيد / ينقص حجم الفارق القياسي اعتماداً على تقلبات السوق.¹ يحق للشركة تغيير فروق الأسعار ("سريد") دون إشعار كتابي مسبق من العميل.

(ب)

في حالة الانقطاع غير المخطط له لتدفق الأسعار من الخادم بسبب تعطل الأجهزة أو البرامج، يحق للشركة مزامنة قاعدة عروض الأسعار على الخادم الذي يخدم عملاء التداول باستخدام مصادر أخرى،

(ج)

قد يمثل ما يلي بمثابة مصادر لهذا النوع:

- خادم تداول أو تدريب آخر؛

¹ العميل الذي يفضل تنفيذ عمليات التداول بأدوات مالية ذات فروق أسعار ثابتة يمكنه القيام بذلك عند قبول شروط التداول المطلوبة المقدمة على الموقع الإلكتروني الرسمي للشركة.

- أي مصادر عروض اسعار أخرى.

(د)

في حالة نشوء نزاع فيما يتعلق بانقطاع تدفق عرض الأسعار، سيتم اتخاذ جميع القرارات وفقاً لقاعدة عرض الأسعار المترادمة.

1.2 التعديلات

(إ)

إن تحديد أي تعديل أو تغيير في حجم، و قيمة، و /أو رقم المعاملة (و /أو مستوى وحجم أي أمر) يكون وفقاً لتقدير الشركة المطلقة ويكون ملزاً للعميل.

(ب)

يتم نشر المعلومات المشار إليها على موقع الشركة الإلكتروني.

(ج)

عندما يكون ذلك ممكناً (على سبيل المثال، عندما تكون الأوراق المالية على الأسهم أو مؤشر الأسهم الذي يدفع المصدر توزيع أرباحاً عنه، يجب احتساب تعديل توزيعات الأرباح فيما يتعلق بالمراكز المفتوحة المحافظ عليها في يوم توزيع الأرباح السابق للأوراق المالية الأساسية ذات الصلة. سيتم تعديل توزيعات الأرباح ليتم إضافتها إلى حساب التداول الخاص بالعميل في حال صفات الشراء أي فتح مركزاً طويلاً، ويتم خصمها في حال صفات البيع ، أي فتح مركزاً قصيراً).

(د)

تحتفظ الشركة وفقاً لتقديرها المطلق بالحق في متابعة تعديلات توزيع الأرباح على أساس كل جلسة. في هذه الحالة، ستقدم الشركة للعميل إشعاراً بأي إجراء قابل للتطبيق تقرر اتخاذه في أقرب وقت ممكن عملياً، والذي قد يكون لتجنب سوء الظن بعد التعديل ذي الصلة. .

1.3. التعرف على الهوية

(ا)

يتم التحقق من هوية العميل من أجل منع أي وصول غير مصرح به إلى حساب العميل ويتم الاحتفاظ به من خلال التحقق من حقيقة أن العمليات تتم بواسطة العميل نفسه.

(ب)

أثناء تسجيل حساب التداول، يجب على العميل تزويذ الشركة بالمعلومات الصحيحة لتحديد الهوية وفقاً لمتطلبات الشركة (المشار إليها فيما يلي باسم البيانات التعريفية)، على النحو المحدد وفقاً لتقديرها الخاص. يجب على العميل إبلاغ الشركة بالتغييرات في بيانات التعريف في الوقت المناسب.

(ج)

تشمل البيانات الشخصية التي يجب التتحقق منها تفاصيل الهوية أو جواز السفر والعنوان والبريد الإلكتروني ورقم الهاتف وما إلى ذلك.

(د)

يتم التتحقق من تفاصيل جواز السفر والعنوان من خلال الوثائق المقدمة. للحصول على تأكيد العنوان، يمكن توفير فاتورة المرافق وفاتورة الهاتف وفاتورة الكهرباء وكشوفات الحساب البنكية. يتم التتحقق من عنوان البريد الإلكتروني عن طريق إرسال بريد إلكتروني إليه مع رمز التحقق. يتم التتحقق من رقم الهاتف عن طريق إرسال رسالة نصية قصيرة بها رمز أو عن طريق الاتصال بموظفي الشركة.

(ه)

قائمة العمليات الغير متعلقة بالتداول التي يطلب إجراء التتحقق منها:

- قبل الإيداع؛
- طلبات السحب؛
- تغيير بيانات الوصول وما إلى ذلك؛

- تحديث بيانات العميل.

(و)

وسائل تحقق العميل (أنواع الحماية) هي (قائمة أولية قابلة للتوسيع):

- بواسطة البريد الإلكتروني؛
- بواسطة الرسائل القصيرة؛
- عبر مفاتيح المرور؛
- عبر الإشعارات الفورية؛
- عبر كلمة مرور مؤقتة لمرة واحدة ("TOTP") عبر تطبيق المصادقة.

ملاحظة: تحفظ الشركة بالحق في تعديل أو توسيع أنواع التحقق من هوية العميل (أنواع الحماية) حسب الحاجة وفقاً لتقديرها.

(ز)

يتضمن نوع حماية البريد الإلكتروني إرسال الشركة إلى البريد الإلكتروني للعملاء، رمز التحقق الذي يجب إدخاله على موقع الشركة لمعالجة العمليات الغير متعلقة بالتداول التي تتطلب التحقق.

(ح)

يتضمن نوع الحماية عبر الرسائل النصية القصيرة (SMS) إرسال الشركة إلى هاتف العملاء، رمز التحقق الذي يجب إدخاله على موقع الشركة لمعالجة العمليات الغير متعلقة بالتداول التي تتطلب التتحقق.

(ط)

تشمل مفاتيح المرور ارسال الشركة رمز تحقق إلى هاتف العميل، والذي يجب إدخاله على موقعها الإلكتروني وتطبيقاتها الهاوند المحمول لمعالجة العمليات الغير متعلقة بالتداول التي تتطلب التتحقق.

(ي)

تشمل الإشعارات الفورية إرسال الشركة رمز تحقق إلى هاتف العميل، والذي يجب إدخاله على موقعها الإلكتروني لمعالجة العمليات الغير متعلقة بالتداول التي تتطلب التحقق.

(ك)

تشمل كلمة المرور المؤقتة لمرة واحدة ("TOTP") إرسال الشركة رمز تتحقق إلى هاتف العميل، والذي يجب إدخاله على موقعها الإلكتروني لمعالجة العمليات الغير متعلقة بالتداول التي تتطلب التحقق.

(ل)

يحق للعميل اختيار نوع الحماية المتاح بعد عملية التسجيل. وللشركة الحق في تحديد نوع الحماية الذي ستقدمه له. علاوة على ذلك، يجوز تغيير نوع الحماية الافتراضي من وقت لآخر، وفقاً لتقدير الشركة وبعد إخطار العميل.

(م)

قد يتم تغيير نوع الحماية إذا كانت المعلومات المقدمة من العميل أثناء التسجيل تتطابق تماماً مع تلك الواردة في المستندات المقدمة من العميل بناءً على طلب الشركة. (ن)

في حال إبلاغ العميل الشركة بفقدان الوصول إلى نوع الحماية الخاص به، والسجل ضمن إجراءات الحماية الخاصة بالشركة، يُطلب من العميل الخضوع لعملية التحقق من الهوية وإتمامها بنجاح. بعد إتمام عملية التتحقق بنجاح، تُعيد الشركة ضبط نوع الحماية الخاص به. لحين إعادة ضبط نوع الحماية لن يتمكن العميل من إجراء أي عملية سحب لمدة 24 ساعة.

(س)

تحتفظ الشركة بالحق في تعليق تنفيذ العمليات الغير متعلقة بالتداول إذا ثبت أن بيانات هوية العميل غير صحيحة أو غير صالحة، وكذلك إذا لم يرسل العميل المستندات المطلوبة.

(ع)

في حال فقد العميل كلمة السر والبريد الإلكتروني المقدم أثناء التسجيل، فسيتم إغلاق الحساب بعد التحقق الكامل وسيتم سحب الأموال بشكل يتناسب مع الحساب (الحسابات) التي تم الإيداع منها.

(ف)

من أجل تحديد هوية العميل، يحق للشركة أن تطلب، في أي وقت بعد تسجيل حساب التداول، من بين أمور أخرى، معلومات و/أو وثائق و/أو مكالمة فيديو لإثبات الهوية وإثبات الإقامة ومصدر الأموال.

1.4. العمليات المشكوك فيها

(إ)

سوف تقوم الشركة بمراجعة تنفيذ شروط العمل العامة هذه وتكون ملزمة بالتحري عن العمليات المشكوك فيها للعميل بواسطة إيقاف هذه العمليات لوقت اللازم.

(ب)

في حال التحري عن عمليات تداول مشكوك فيها للعميل، يجب على الشركة طلب المستندات الضرورية للتحري عن هذه العمليات من العميل.

(ج)

علامات العمليات المشكوك فيها:

- تنفيذ عدد كبير من التحويلات في غياب العمليات و/أو نشاط التداول القليل على حساب التداول؛
- تنفيذ عمليات ليس لها أي معنى اقتصادي واضح أو أي غرض واضح آخر يحمل طبيعة قانونية؛
- عدم قدرة العميل أو رفضه الامتثال لأي طلب يتعلق بالغاية الواجبة وفقاً للتشريعات المعمول بها، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أحكام المعلومات الشخصية لأغراض تحديد الهوية و/أو عدم القدرة على إثبات هوية العميل و/أو تقديم معلومات خاطئة أو معلومات شخصية مضللة.

• محاولات مكرر لتنفيذ عمليات غير متعلقة بالتداول لصالح أطراف أخرى.

• تزوير المستندات المقدمة من العميل، مستندات مضللة، مقدمة في فترات زمنية مختلفة والتظاهر بأنه شخص آخر.

(د)

عدم استكمال الإجراءات للعمليات المشكوك فيها المقدمة. يمكن العثور على معاملة مشكوك فيها من قبل المتخصصين في الشركة نتيجة للتحليل المعقد وما يترتب عليها.

(هـ)

تمتلك الشركة الحق في إلغاء العمليات المثيرة للجدل من العميل و/أو فرض عمولة أو عمولات على عمليات الإيداع والسحب للعميل و/أو إغفال كافة حسابات التداول الخاصة بالعميل وحسابات التداول المعنية في تنفيذ مثل هذه العمليات. وفي هذه الحالة فإن أموال العميل سيتم سحبها بأي طريقة مقنعة للشركة، مع مراعاة الفقرة (1.4 - و) أدناه.

(و)

على الرغم من أي نص آخر في اتفاقية العميل و/أو أحكام العمل العامة، يمكن وقف عمليات العميل و/أو تجميدها بشكل مؤقت إذا كان هناك أي تحريات، سواء من جانب الشركة و/أو من جانب الهيئة التنظيمية أو السلطة و/أو إذا كان العميل غير ملتزم بطلبات الشركة في تزويد المعلومات المطلوبة من حين لآخر.

2. عمليات التداول

2.1. أحكام عامة

(إ)

توفر بوابة العميل إمكانية فتح حسابات التداول حيث يتم تحديدها على الموقع من وقت لآخر.

(بـ)

يتم تنفيذ أوامر الشراء (الصفقات الطويلة) بسعر الطلب. بينما يتم تنفيذ أوامر البيع (الصفقات القصيرة) بسعر العرض.

(ج)

يجب ترحيل جميع المراكز المفتوحة لليوم التالي من الساعة 21:59:00 إلى الساعة 22:00:00 حسب الوقت الموجود على الخادم.

(د)

الفارق السعري (السبريد) ليس قيمة ثابت، ويتم تحديد حجمه وفق حالة السوق. يتم عرض متوسط فروق الأسعار في مواصفات العقد على موقع الشركة الإلكتروني .

(هـ)

انواع التنفيذ التالية مستخدمة في تنفيذ الصفقات: التنفيذ الفوري وتنفيذ السوق. نوع الإجراء المستخدم لكل أداة يظهر في مواصفات العقد.

(و)

عند الضرورة، يمكن للشركة تغيير نوع التنفيذ للأداة، بموجب إشعار يرسل قبل 24 ساعة للعميل.

(ز)

الوسيلة الرئيسية لطلبات العميل وتعليماته ستكون بوابة العميل.

(ح)

يجوز للشركة أن توفر للعميل خيار تغيير نوع التنفيذ لنوع معين من الحسابات في بوابة العميل، ما لم يقم العميل بإجراء تداول يخضع لأساليب تداول محظورة و/أو عمليات مشكوك فيها و/أو لأي عملية أخرى. الظروف التي تعتقد فيها الشركة بشكل معقول أنه من الضروري أو المرغوب فيه تقييد العميل من القيام بذلك. في حالة حدوث أي حدث من هذا القبيل، تحتفظ الشركة بالحق في تغيير نوع التنفيذ إلى تنفيذ السوق أو التنفيذ الفوري. علاوة على ذلك، سيتم منع العميل من تغيير نوع التنفيذ لحسابه و/أو إلى أي حساب آخر قد يفتحه العميل في أي وقت. عند تغيير نوع التنفيذ، سيتم تنفيذ أي صفقات مستقبلية بنوع التنفيذ المحدد في الحساب.

2.2. طلبات وأوامر العميل ه

(ج)

يحق للشركة رفض أمر العميل أو تعليمات تتعلق بحساب التداول إذا:

- لم يتم إعطاء تعليمات العميل خلال فترة صلاحية عرض الأسعار، في حالة استلام عرض الأسعار من خلال بوابة العميل؛
- لم يتم استلام تعليمات العميل من جانب الشركة، في حال انقطاع الاتصال عبر الانترن特 من خلال ظروف خارجة عن سيطرة الشركة؛
- عرض الأسعار المقدم بأسلوب خاطئ بشكل كبير؛
- عرض الأسعار ليس عرض أسعار السوق؛
- حجم التداول أقل من الحد الأدنى المشار إليه في مواصفات العقد؛
- في حال نشوء ظروف قوى قاهرة مشار إليها في الفقرة 12 جزء (أ) من اتفاقية العميل؛
- عندما يتم فتح المركز، ويكون مقدار الهاشم الحر أقل من مقدار الهاشم الأولي المطلوب فيما يتعلق بمركز معين؛
- غياب إمكانية تثبيت السعر للأداة المالية. في هذه الحالة، يمكن للعميل أن يرى الأخطاء التالية: "أسعار غير سارية"، "خارج عرض الأسعار"، الخ؛
- إذا كان هناك أعمال صيانة على معدات الشركة
- إذا تم الاعتراف بالعميل على أنه في حالة إعسار أو يحاول إساءة استخدام السوق؛
- قيام العميل أو محاولة القيام بنشاط تداول يمكن اعتباره إساءة استخدام السوق و/أو أسلوب تداول محظوظ و/أو يخضع للفقرة(2)، الإجراءات المحظورة على منصة التداول، الجزء(ج) من اتفاقية العميل.

(ب)

في حالات إلغاء معاملة تم تنفيذها مسبقاً أو تغيير في السعر من قبل مزود السيولة، يجب أن تتم هذه التغييرات في حساب التداول الخاص بالعميل.

(ج)

إعسار العميل، إذا:

- لم يقوم العميل بالوفاء بواجباته المشار إليها في اتفاقية العميل والملحق الخاصة بها؛
- لم يلاحظ العميل شروط ومتطلبات الهاشم؛

- تم الإعلان عن إفلاس العميل.

(د)

- في حالة إعسار العميل (بدون إشعار خطى مسبق) يمكن:
- إغلاق جميع أو أي مراكز مفتوحة بأسعار السوق الحالية؛
 - شطب المبلغ الذي يدين به العميل للشركة من حساب التداول الخاص بالعميل؛
 - إغلاق أي حساب تداول خاص بالعميل.

(هـ)

يكون رفض طلب العميل أو تعليماته مصحوباً بر رسالة على بوابة العميل.

(و)

في حالات استثنائية، فإن الشركة، على الرغم من الحالات الموصوفة في الفقرة 2.2 -د) من شروط العمل العامة، يمكنها أن تقرر تنفيذ أمر العميل.

(ز)

في الحالات التي يرسل فيها النظام الآلي (Expert Advisor) عدداً كبيراً من الأوامر غير المعقولة (بما في ذلك المحاولات العديدة لتنفيذ عملية التداول مع عدم وجود هامش الحر)، يحق للشركة ايقاف عمل النظام الآلي (Expert Advisor) حتى لحظة تصحيح خطأ العميل في المعاملات الإلكترونية الخاصة ببرنامج النظام الآلي (Expert Advisor).

2.3. فتح المركز (الصفقة)

(إ)

من أجل إعطاء تعليمات لفتح المركز، يجب على العميل تحديد الأداة المالية المسورة وحجم المعاملة.

(ب)

حجم الصفقة المفتوحة يتم احتسابها باستخدام الصيغ التالية:

- إذا تم استخدام أداة عقود الفروقات على زوج العملات: حجم الصفقة الافتتاحية = حجم عقود MT * مبلغ العقد * عملة الهامش إلى سعر صرف الدولار الأمريكي.

(ج)

عملة الهامش هي:

بالنسبة لأداة الفوركس (FOREX)، العملة الأولى في الزوج؛

(د)

الأداة المعروضة من خلال تقنية التنفيذ الفوري:

- من أجل فتح مركز عبر بوابة العميل، يجب على العميل النقر فوق زر "الشراء" أو "البيع" في اللحظة التي تكون فيها الأسعار المتدايرة مناسبة له ؛
- إذا تغير السعر الحالي المعروض للأداة أثناء معالجة تعليمات العميل المتعلقة بحسابات التداول، فإن الشركة تقدم سعر جديد أو ترفض التنفيذ. إذا رغب العميل في فتح مركز بالسعر المعروض حديثاً، في هذه الحالة ستظهر نافذة إعادة التسعير، أو رسالة الخطأ "السعر غير صالح". إذا كان العميل يرغب في فتح مركز بالسعر المعروض حديثاً، فيجب عليه الرد بـ"موافق" خلال 3 ثوانٍ . في هذه الحالة، يتم إرسال التعليمات إلى الخادم مرة أخرى ويمر عبر جميع المراحل ويتحقق من جديد . إذا لم يتخذ العميل قرار تنفيذ المعاملة بالسعر الجديد خلال 3 ثوانٍ، فلن يتم قبول طلب إجراء المعاملة.

(هـ)

الأدوات المعروضة من خلال تقنية تنفيذ السوق:

- لفتح مركز عن طريق بوابة العميل، يقوم العميل بالنقر فوق زر "الشراء حسب السوق" أو "البيع حسب السوق". يجوز تنفيذ تعليمات العميل لفتح مركز بسعر يختلف عن السعر المعروض الذي استلمه العميل في بوابة العميل خلال آخر لقطة للسوق

في الحالات التالية: (Market Snapshot)

- إذا تغير السعر الحالي منذ آخر لقطة للسوق؛

- إذا كان عرض الأسعار من لقطة السوق الأخيرة ينطبق على حجم تداول أصغر من حجم تداول العميل؛
 - إذا كان مزود السيولة قد قام بتنفيذ العملية بهذا السعر.
 - على أي حال، يتم تنفيذ تعليمات العميل بأفضل سعر متوفّر من مزودي السيولة للشركة؛
 - عند استلام الخادم تعليمات العميل لفتح المركز ، فيتم الفتح تلقائياً إذا كان الهامش الحر كافي لفتح المركز بناءً على تفعيل متطلبات الهامش وقت فتح المركز لأداة مالية معينة؛
 - يتم إضافة مركز جديد إلى قائمة المراكز المفتوحة؛
 - يتم احتساب "الهامش" الجديد لمركز العميل التراكمي، بما في ذلك المركز الجديد المحتسب، وفقاً لأسعار السوق الحالية في وقت التحقيق؛
 - يتم احتساب جميع الأرباح/الخسائر العائمة لجميع المراكز المفتوحة، بما في ذلك المركز الجديد المحتسب، بأسعار السوق الحالية؛
 - "هامش الحر" الجديد يتم احتسابه حسب ما يلي:
 - إذا كان "الهامش الحر" أكبر أو يساوي صفر وكان إجمالي مركز العميل بما في ذلك المركز الجديد المحتسب لا يتجاوز الحدود الحالية المحددة لهذا النوع من الحساب. ثم يتم فتح المركز . يتبع عملية فتح المركز السجل ذو الصلة في ملف سجل الخادم؛
 - إذا كان "الهامش الحر" أقل من الصفر ، فيتحقق للشركة رفض تعليمات فتح المركز؛
 - إذا كان فتح مركز مضاد مؤقتاً بقيمة فارق السعر الحالي سيؤدي إلى نداء الهامش أو قيمة رأس المال ، فلن يتم فتح المركز.
 - يحق للشركة منع فتح مراكز جديدة لأداة مالية معينة لفترة غير محددة من الزمن بدون إشعار مسبق من العميل.
- تعتبر تعليمات فتح المركز قد تم تنفيذها، كما يعتبر المركز مفتوحاً بمجرد ظهور السجل ذي الصلة في الخادم.

2.4. إغلاق مركز (صفقة)

(i)

من أجل إعطاء تعليمات لإغلاق الصفقة، يجب على العميل تحديد المؤشر وحجم المعاملة.

(ب)

الأدوات المعروضة في وضع التنفيذ الفوري:

- من أجل إغلاق الصفقة عبر بوابة العميل، يجب على العميل الضغط على زر "إغلاق..." في اللحظة التي يكون فيها العميل راضياً عن عرض الأسعار في تدفق عروض الأسعار.

(ج)

الأدوات المعروضة من خلال تقنية تنفيذ السوق.

- من أجل إغلاق مركز عبر بوابة العميل، يجب على العميل الضغط على زر "إغلاق"
- تعليمات العميل لإغلاق مركز يمكن تنفيذها بسعر يختلف عن السعر المعروض الذي استلمه العميل في بوابته خلال لقطة السوق الأخيرة (Market Snapshot) في الحالات التالية:

- إذا كان عرض الأسعار الحالي تغير منذ وقت لقطة السوق الأخيرة.
- إذا كان عرض الأسعار من لقطة السوق الأخيرة ينطبق على حجم التداول الأصغر مقارنة بحجم تداول العميل.
- إذا كان مزود السيولة قام بتنفيذ الصفقة بهذا السعر.

(د)

في جميع الحالات، فإن تعليمات العميل سيتم تنفيذها حسب أفضل سعر متوفّر من مزود السيولة للشركة.

(هـ)

تعتبر تعليمات إغلاق المركز قد تم تنفيذها، كما يعتبر المركز مغلقاً بمجرد ظهور السجل ذي الصلة في الخادم.

2.5. أمر الإيقاف

(إ)

يحق للشركة إغلاق مراكز العميل قسراً إذا كان مستوى التوقف للهامش قد وصل إلى أو كان هناك رأس المال سلبي.

(ب)

إذا كان لدى العميل عدة مراكز مفتوحة، فإن المركز الأول الذي يجب وضعه في قائمة الانتظار حتى يتم إغلاقه إجبارياً هو المركز الذي يتمتع بأعلى خسارة عائمة.

(ج)

إذا أدى تنفيذ أمر الإيقاف إلى انخفاض رأس مال حساب التداول الخاص بالعميل، فسيتم تعويضه بحيث يصل رصيد الحساب إلى صفر دولار.

(د)

تحتفظ الشركة بحقها، من وقت لآخر، وفقاً لتقديرها الخاص، في تغيير نسبة الإيقاف وسيكون هذا التغيير متلاحاً على موقع الإلكتروني للشركة. ستصبح أي من هذه التغييرات سارية المفعول في التاريخ المحدد في الإشعار ذي الصلة. يقر العميل بأن التعديل الذي تم إجراؤه ليعكس تغييراً في التشريعات قد يصبح ساري المفعول على الفور دون سابق إنذار، إذا لزم الأمر. في حالة وقوع حدث تقصير، يجوز للشركة، وفقاً لتقديرها المطلق، في أي وقت مع أو بدون إشعار كتابي مسبق، زيادة مستوى الإيقاف الإجباري أو تغيير مستوى الهامش المطلوب لحساب التداول، ويجوز لها إغلاق المراكز المفتوحة لأي عميل بالقوة أو بإيقاف حساب التداول الخاص بهم إذا انخفض مستوى الهامش إلى أقل من 100%.

(ح)

قد يتبدد العميل خسائر بسبب نداء الهامش، يتم تعطيل الإيقاف الإجباري وقد يتحول حساب التداول الخاص به إلى رصيد بالسلال . لن تكون الشركة مسؤولة عن أي نداء هامش أو خسائر (بما في ذلك تلك الناتجة عن الإيقاف الإجباري). يتحمل جميع العمالء المسؤولية الكاملة والشخصية عن مراقبة نشاط حسابات التداول الخاصة بهم، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، ما إذا كان أي مركز مفتوح يصل إلى مستوى نداء الهامش ومتى يكون لديهم رأس المال متاح في جميع الأوقات للحفاظ على المراكز المفتوحة في حساب التداول.

2.6 الأوامر

(ا)

أنواع الأوامر على منصة التداول.

من أجل فتح مركز، يمكن استخدام الأوامر التالية:

- "حد الشراء": أمر لفتح مركز طويل بسعر منخفض مقارنة بالسعر السائد وقت تثبيت الطلب؛
- "وقف الشراء": أمر لفتح المركز بالسعر الأعلى وقت تثبيت الطلب؛
- "حد إيقاف الشراء": هذا النوع هو مزيج من النوعين الأوليين، وهو أمر يقف لتنفيذ أمر حد شراء. بمجرد وصول سعر الطلب المستقبلي إلى مستوى الإيقاف المحدد في الأمر (حقل السعر)، سيتم تنفيذ أمر حد شراء عند المستوى المحدد في حقل سعر حد الإيقاف. يُحدد مستوى الإيقاف أعلى من سعر الطلب الحالي، بينما يُحدد سعر حد الإيقاف أقل من مستوى الإيقاف.
- "حد البيع": أمر لفتح مركز قصير بسعر أعلى من السعر لحظة تثبيت الأمر؛
- "وقف البيع": أمر لفتح مركز قصير بسعر أقل من السعر لحظة تثبيت الأمر؛
- "حد إيقاف البيع": هذا الأمر هو أمر إيقاف لوضع أمر حد بيع. بمجرد وصول سعر العرض المستقبلي إلى مستوى الإيقاف المحدد في الأمر (حقل السعر)، سيتم وضع أمر حد بيع عند المستوى المحدد في حقل سعر حد الإيقاف. يُحدد مستوى الإيقاف أقل من سعر العرض الحالي، بينما يُحدد سعر حد الإيقاف أعلى من مستوى الإيقاف.

من أجل إغلاق المركز، يمكن استخدام الأوامر التالية:

- "وقف الخسارة": هو أمر إغلاق المركز المفتوح سابقاً على سعر أقل ربحية للعميل، مقارنة بالسعر لحظة تثبيت الأمر؛
- "أخذ الربح" وهو أمر إغلاق مركز مفتوح سابقاً، على سعر أكثر ربحية للعميل، مقارنة للسعر لحظة تثبيت الأمر.

(ب)

تثبيت وفترة الأوامر

- يمكن للعميل تثبيت، تعديل أو إلغاء الأوامر فقط خلال ساعات التداول للأداة المالية. ساعات التداول لكل أداة مالية منصوص عليه في مواصفات العقد؛
- الأوامر المعلقة على الأدوات المالية، التي يتم تداولها 24 ساعة يومياً، تتمتع بحالة "GTC" " صالحة حتى الإلغاء". يمكن للعميل تحديد تاريخ ووقت انتهاء الصلاحية في حقل "انتهاء الصلاحية"؛
- الأوامر المعلقة على الأدوات المالية، التي لم يتم تداولها 24 ساعة يومياً، تتمتع بحالة "أمر اليوم"، وسوف يتم حذفها في نهاية جلسة التداول؛
- وقف الخسارة وجنى الأرباح لجميع الأدوات المالية تحمل حالة "GTC" " صالحة حتى يتم الإلغاء"؛
- من أجل إصدار تعليمات لتثبيت أمر معلق، يجب على العميل توضيح المعايير المطلوبة التالية: الأداة المالية، حجم الصفقة، نوع الأمر، ومستوى الأمر. إضافة إلى أن العميل يمكن وضع المعايير الاختيارية التالية: مستوى "وقف الخسارة"، مستوى "أخذ الربح" تاريخ ووقت انتهاء الأمر المعلق؛
- سيتم رفض التعليمات إذا لم يتم تحديد أي من المعايير المطلوبة أو كانت غير صحيحة، أو كانت أي من المعايير الاختيارية غير صحيحة؛
- إذا قام العميل بإصدار تعليمات لتثبيت "وقف الخسارة" أو "أخذ الربح" فيجب أن يتم النص على المعلومات التالية: مؤشر (تيكير، Ticker) المركز المفتوح، مستوى "وقف الخسارة" ومستوى "أخذ الربح".

(ج)

أثناء إعطاء تعليمات لوضع أمر "وقف الخسارة" و/أو "أخذ الربح" على المركز المفتوح أو الأمر المعلق، فإن الفرق بال نقاط (pips) بين "وقف الخسارة" أو "أخذ الربح" أو مستوى الأمر المعلق وسعر السوق الحالي يجب ألا تقل عن حدود "مستويات الحد والإيقاف" المشار إليها لكل أداة في مواصفات العقد، ويجب استيفاء الشروط التالية:

- بالنسبة لأمر "وقف الخسارة" على المركز القصير، فإن سعر السوق الحالي هو سعر الطلب ويجب ألا يتم تثبيت الأمر أقل من سعر الطلب بالإضافة إلى معيار "مستويات الحد والإيقاف" المشار إليه لهذه الأداة المالية؛
- بالنسبة لأمر "أخذ الأرباح"، على المركز القصير، فإن سعر السوق الحالي هو سعر الطلب ويجب ألا يتم تثبيت الأمر بأعلى من سعر الطلب مطروحاً منه معيار "مستويات الحد والإيقاف" المشار إليها لهذه الأداة المالية؛
- بالنسبة لأمر "وقف الخسارة"، على المركز الطويل، فإن سعر السوق الحالي هو سعر الطلب ويجب ألا يتم تثبيت الأمر بأعلى من سعر العرض مطروحاً منه معيار "مستويات الحد والإيقاف"، المشار له بهذه الأداة المالية؛
- بالنسبة لأمر "أخذ الأرباح"، على المركز الطويل، فإن سعر السوق الحالي هو سعر الطلب ويجب ألا يتم تثبيت الأمر بأقل من سعر العرض مضافاً إليه معيار "مستويات الحد والإيقاف"، الموضوع له بهذه الأداة المالية؛

- بالنسبة لأمر "الحد من الشراء"، فإن سعر السوق الحالي هو سعر الطلب، ويجب أن لا يتم تثبيت الأمر بأعلى من سعر الطلب مطروحاً منه معيار "مستويات الحد والإيقاف" الموضوع لهذه الأداة المالية؛
- بالنسبة لأمر "وقف الشراء"، فإن سعر السوق الحالي هو سعر الطلب ويجب أن يتم تثبيت الطلب بأقل من سعر الطلب مضافاً إليه معيار "مستويات الحد والإيقاف" المشار إليه لهذه الأداة المالية؛
- بالنسبة "لحد البيع"، فإن سعر السوق الحالي هو سعر الطلب ويجب أن لا يتم تثبيت الطلب بأقل من سعر العرض مضافاً إليه معيار "مستويات الحد والإيقاف" المشار إليه لهذه الأداة المالية؛
- بالنسبة "لوقف البيع"، فإن سعر السوق الحالي هو سعر الطلب، ويجب أن يتم تثبيت الأمر بأعلى من سعر العرض مطروحاً منه معيار "مستويات الحد والإيقاف" الوارد لهذه الأداة المالية.

(د)

يعتبر الطلب قد تم تقديمها بمجرد ظهور السجل ذي الصلة في الخادم.

(هـ)

سيتم رفض تعليمات تقديم الطلب من قبل الشركة إذا كانت تسبق عرض الأسعار الأول عند افتتاح السوق.

(و)

في حال إصدار العميل تعليمات لتعديل معايير الأمر المعلق، فيجب على العميل تحديد ما يلي: المؤشر (ticker)، ومستوى الأمر المعلق؛ مستوى "وقف الخسارة" ومستوى "أخذ الأرباح". إذا كانت أي من المعلومات المشار إليها غير صحيحة وتم وضع / تعديل / حذف الأوامر عبر بوابة العميل دون استخدام النظام الآلي (Advisor)، فسيتم رفض التعليمات وسيظل زر "التعديل..." غير نشط. في حالة قيام العميل بتعيين أو تعديل الأوامر المعلقة، خلال الفترات التي يتم فيها استيفاء شروط السوق أو غيرها من الشروط بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر (أ) عدم وجود حجم كافٍ في السوق الأساسية، (ب) عدم كفاية السيولة، (ج) تقلب السوق، (د) فجوة الأسعار، (هـ) الأخبار الاقتصادية القادمة و/أو أخبار السوق، (و) تقنيات/سلوكيات التداول المسئئة كما هو محدد في (الجزء ج القسم 2) الإجراءات المحظورة على منصة التداول من اتفاقية العميل، (ز) عدم وجود هامش حر كافٍ، ونتيجة لذلك أصبحت قانونية أو صحة الأمر المعلق محل شك أو موضع شك بناءً على الحكم المطلق للشركة أو عندما يؤدي التعديل إلى ضرر ضد الشركة، وبالتالي تحفظ الشركة بحقها في:

- رفض / رفض فتح أو تعديل أو تنفيذ الأمر المعلق؛

- فتح امر معلم بسعر مختلف عن السعر المطلوب من العميل؛

- رفض العميل.

(ز)

إذا أعطى العميل تعليمات لتعديل أوامر "وقف الخسارة" وأخذ الأرباح" على المركز المفتوح، فيجب على العميل تحديد المؤشر (التيكر Ticker) ومستوى "إيقاف الخسارة" ومستوى "أخذ الأرباح". إذا كانت أي من المعلومات المشار إليها غير صحيحة وتم تقديم/تعديل/حذف الطلبات عبر بوابة العميل دون استخدام النظام الآلي (Advisor)، فسيتم رفض التعليمات وسيظل زر "التعديل..." غير فعال.

(ح)

إذا قام العميل بإعطاء تعليمات لحذف أمر معلم، يجب على العميل ذكر المؤشر (التيker) الخاص به. التعليمات الخاصة بتعديل حذف أمر تعتبر منفذه ويعتبر الأمر معدل أو محفوظ حالما يظهر السجل ذي الصلة في الخادم.

(ط)

للشركة الحق في رفض تعديل الأمر في حالة كون السعر الخاص ب "وقف الخسارة" أو "أخذ الأرباح" يدل على تنفيذ تلقائي للسعر الحالي وقت حصول التعديل.

(ي)

يحق للشركة أيضاً رفض فتح أو تعديل الأوامر المعلقة إذا كان أمر "وقف الخسارة" أقرب إلى سعر الافتتاح من مسافة متوسط الفارق.

(ك)

للشركة الحق في استخدام سعر السوق عند تنفيذ أوامر أخذ الربح ، وقف الخسارة، حد الشراء، حد البيع، وقف الشراء، وقف البيع. بموجب ذلك، انزلاق أوامر أخذ الربح ، حد الشراء، حد البيع لصالح العميل، انزلاق أوامر وقف الخسارة، وقف الشراء، وقف البيع عند خسارة العميل.

(ل)

إذا تم وضع أوامر الإيقاف بشكل متكرر بأسعار قريبة جداً من الأسعار الحالية و/أو تم تعديلها بشكل متكرر للبقاء عند هذا المستوى، خاصة خلال ظروف السوق المتقلبة أو غير الطبيعية، فقد لا تتمكن الشركة من تقديم شروط التداول القياسية الخاصة بنا.

2.7 تنفيذ الأوامر

(ا)

يتم وضع الأمر في قائمة الانتظار ليتم تنفيذه في الحالات التالية:

- يتم وضع أمر "أخذ الربح" على المركز الطويل المفتوح في قائمة الانتظار ليتم تنفيذه إذا أصبح سعر العرض في تدفق عروض الأسعار مساوياً أو أعلى من مستوى الأمر؛
- يتم وضع أمر "وقف الخسارة" على المركز الطويل المفتوح في قائمة الانتظار ليتم تنفيذه إذا أصبح سعر العرض في تدفق عروض الأسعار مساوياً أو أقل من مستوى الأمر؛
- يتم وضع أمر "خذ الربح" على المركز القصير المفتوح في قائمة الانتظار ليتم تنفيذه إذا أصبح سعر الطلب في تدفق عروض الأسعار مساوياً أو أقل من مستوى الأمر؛
- يتم وضع أمر "وقف الخسارة" على المركز القصير المفتوح في قائمة الانتظار ليتم تنفيذه إذا أصبح سعر الطلب في تدفق عروض الأسعار مساوياً أو أعلى من مستوى الأمر؛
- يتم وضع أمر "خذ الشراء" في قائمة الانتظار ليتم تنفيذه إذا أصبح سعر الطلب في تدفق عروض الأسعار مساوياً أو أقل من مستوى الأمر؛
- يتم وضع أمر "حد البيع" في قائمة الانتظار ليتم تنفيذه إذا أصبح سعر العرض في تدفق عروض الأسعار مساوياً أو أعلى من مستوى الأمر؛
- يتم وضع أمر "وقف الشراء" في قائمة الانتظار ليتم تنفيذه إذا أصبح سعر الطلب في تدفق عروض الأسعار مساوياً أو أعلى من مستوى الأمر؛

- يتم وضع أمر "وقف البيع" في قائمة الانتظار ليتم تنفيذه إذا أصبح سعر العرض في تدفق عروض الأسعار مساوياً أو أقل من مستوى الأمر.

ستسعى الشركة إلى تنفيذ أوامر الحد بالسعر المحدد الذي طلبها العميل. ومع ذلك، قد لا تتمكن الشركة من تنفيذ أي من أوامر الحد لأسباب تشمل على سبيل المثال لا الحصر (1) عدم وجود حجم كافٍ في السوق الأساسي، (2) يتجاوز الأمر حدود إدارة مخاطر الشركة كما تم تعينها وتعديلها من قبل الشركة. من وقت لآخر بناءً على ظروف السوق والعوامل الأخرى ذات الصلة، (3) لا يكون العرض أو الطلب (أيما يتعلق بطلب الحد الخاص بك) عند المستوى المطلوب، أي إذا كان الأمر للبيع، فيجب أن يصل مستوى العرض إلى السعر المحدد الخاص بك) وإذا كان الأمر للشراء، فيجب أن يصل سعر الطلب إلى السعر المحدد.

(ب)

يستغرق تفعيل الطلب لحسابات التداول على الخادم ما يصل إلى 5 ثوانٍ.

- مع مراعاة أي استثناءات محددة في البند الحالي أدناه، عندما يقع سعر الأمر في فجوة سعرية عند افتتاح السوق أو في ظروف السوق غير الطبيعية، سيتم تنفيذ الأمر بسعر السوق في وقت التنفيذ في لحظة تفعيل ينتهي الأمر؛
- تطبق القاعدة التالية على الأوامر التي تقع في فجوة على أزواج عملات معينة كما هو موضح على موقع الشركة:
 - إذا تم تنفيذ الأمر في ظروف سوق مختلفة عن الظروف العادية (على سبيل المثال، ظروف انخفاض السيولة)، أو
 - إذا وقع السعر المحدد في الأمر المتعلق في فجوة وكان الفرق (القيمة المطلقة) بالنطاق بين سعر السوق وقت التنفيذ (بعد الفجوة) وسعر الأمر يساوي أو يتجاوز حداً معيناً عدد النقاط (مستوى الفجوة) لأداة معينة،

- سيتم تنفيذ هذا الأمر، كما هو مذكور في (1) أو (2) أعلاه، بسعر السوق في وقت التنفيذ الذي يلي الفجوة. وفي جميع الحالات المتبقية، سيكون سعر تنفيذ الأمر مطابقاً للسعر المحدد في الأمر.

- قد يتم تنفيذ أوامر إيقاف الشراء وإيقاف البيع وإيقاف الخسارة عند مستوى أسوأ من المستوى الذي حدده العميل؛ ويجوز تنفيذ أوامر حد الشراء وحد البيع وأخذ الأرباح بمستوى أفضل من المستوى الذي حدده العميل.

- يجوز للشركة، وفقاً لتقديرها المطلق، السماح للعميل بتنفيذ السعر المطلوب بالسعر المطلوب بغض النظر عما إذا كان الأمر يقع في فجوة سعرية و/أو إزالة أي مستوى حد وإيقاف محدد لأدوات محددة في مواصفات العقد. يمكن العثور على مزيد من التفاصيل في المنطقة الشخصية للعملاء (بوابة العميل) و/أو الموقع الإلكتروني و/أو سيتم إرسالها مباشرة إلى العميل. تحتفظ الشركة بالحق، وفقاً لتقديرها المطلق، في إلغاء / تعديل / تغيير ما ورد أعلاه في حالة وجود عمليات مشكوك فيها من قبل العميل أو لأي سبب

آخر وفقاً لتقديرها المطلق. وفي مثل هذه الحالة، سيتم تنفيذ السعر المطلوب بسعر السوق في وقت التنفيذ ولا تتحمل الشركة تحت أي ظرف من الظروف المسؤلية عن أي عواقب أو خسائر.

(ج)

إذا تم وضع أوامر العميل، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر أوامر السوق، فإن الشركة ستسعى جاهدة لتنفيذ الأوامر المقابلة بأفضل تنفيذ ممكن. يقر العميل ويوافق على أن المعايير/العوامل التي يتم بها تنفيذ الأوامر ستتحدد الشروط ذات الصلة. ستسعى الشركة لتنفيذ الأوامر في غضون فترة زمنية معقولة. يقر العميل ويافق على أن ما يشكل "وقتاً معقولاً" قد يختلف بناءً على عوامل مثل حجم وكمية أمر العميل، وظروف الأسواق الأساسية (أي فترات التقلب العالي أو انخفاض السيولة وما إلى ذلك)، والحجم الإجمالي وحجم سجلات أوامر الشركة في وقت معين، وغيرها. كما يقر العميل ويافق على أن هذه الظروف قد تنشأ دون إشعار مسبق وأن الشركة لن تكون مسؤولة عن أي من هذه الظروف.

2.8. حلول للمواقف المثيرة للجدل

(ا)

يحق للعميل تقديم شكوى في حالة ظهور أي موقف مثير للجدل. في مثل هذه الحالة، يرجى الرجوع إلى إجراءات تقديم الشكاوى للعملاء حيث يمكن العثور عليها على موقع الشركة الإلكتروني، بصيغته المعبدة من وقت لآخر.

(ب)

تعد بيانات الخادم وقاعدة البيانات وملف سجل الخادم مصدر المعلومات الرئيسية في حالة وجود أي شكاوى. إذا لم تقم ببيانات الخادم وقاعدة البيانات وملف سجل الخادم بتسجيل المعلومات ذات الصلة التي يشير إليها العملاء، فقد لا يتمأخذ الوسيطة المستندة إلى هذا المرجع بعين الاعتبار.

(ج)

أي إشارات إلى عروض أسعار الشركات الأخرى ليست مؤهلة ولن يتمأخذها في الاعتبار.

(د)

الشكاوى الغير مقبولة:

- طلبات غير منفذة صدرت عن العميل خلال العمل الفني على الخادم.
- فيما يتعلق بالصفقات التي أجراها العميل باستخدام الهامش الحر المؤقت على حساب التداول المكتسب نتيجة لمركز مربح تم إلغاؤه من قبل الشركة بعد ذلك ويُخضع للإلغاء؛
- فيما يتعلق بالاختلاف في أسعار عقد الفروقات في منصة التداول والأصل الأساسي لعقد الفروقات؛ لـ

(ح)

تقوم الشركة بحل كافة الحالات المتنازع عليها عن طريق إزالة أسباب الشكوى، بما في ذلك إعادة فتح المراكز المغلقة عن طريق الخطأ.

(خ)

لا يتم تعويض العميل عن الخسائر إذا حدثت هذه الخسائر فيما يتعلق بأمور غير مرتبطة بالقضية المتنازع عليها المذكورة في الشكوى.

2.9. إجراءات الفصل في المواقف المتنازع عليها

(إ)

تغيير ووضع الأمر المعلق.

- تعتبر الأوامر المعلقة موضوعة أو معدلة عن طريق الخطأ في الحالات التالية:
 - إذا كانت الصفقات قد تمت قبل فتح السوق؛
 - في حال العروض الخاطئة؛
 - في حال قصور بمنصة التداول؛
 - إذا تم إجراء المعاملات قبل الأخبار الاقتصادية القادمة و/أو أخبار السوق؛

- في حالة استخدام تقنيات/سلوكيات تداول مسيئة كما هو محدد في اتفاقية العميل (الجزء ج القسم 2) الإجراءات المحظورة على منصة التداول؛
 - في حالة عدم وجود هامش حر كافٍ.
 - في هذه الحالات، سيتم حذف أمر معلق أو مراكز مفتوحة بسبب تنفيذ أمر معلق و/أو قد يتم تعديل السعر حسب الضرورة وفقاً لتقدير الشركة؛
 - لن يقبل أي شكاوى إذا لم يكن العميل قادراً على تثبيت الأمر المعلق أو تعديل مستويات الأمر المعلق أو إذا لم تقم الشركة بتنفيذ التعليمات الصادرة عن العميل لتعديل أو تثبيت الأمر بسبب ضعف الاتصال من جانب العميل أو الخادم، وأيضاً المطالبات المفصلة في الفقرة (أ) أعلاه؛
 - في حال استمرار النزاعات مفتوحة، للشركة الحق بتشغيل الأمر المعلق بالترتيب الزمني الذي كان من الممكن أن يتم تشغيله به إذا كان سيتم تنفيذ تعليمات العميل في وقت استلامها بواسطة الخادم؛
 - تحفظ الشركة بالحق في تقييد قدرة العميل على فتح مراكز أثناء إجراء تحقيق أو حل نزاع حالياً؛
 - بعد إتخاذ الشركة القرار بشأن النزاع، سيتم إبلاغ العميل بذلك.
- (ب)

فتح وإغلاق المركز

- عندما يعجز العميل عن فتح أو إغلاق مركز أولاً تستطع الشركة تنفيذ تعليمات العميل لفتح/إغلاق المركز، فلن يتم الأخذ بعين الاعتبار متطلبات العميل في الحالات التالية:
- ضعف الاتصال من جانب العميل أو الخادم؛
- خطأ في عرض الأسعار؛
- تنفيذ الصفقات قبل افتتاح السوق؛
- فشل في منصة التداول أو البرنامج الموضوع على الخادم.
- في حال عدم توفر سبولة في حساب العميل، تكفي لتنفيذ الصفقة، أو الحد الأقصى لعدد المعاملات الإجمالية(تثبيت الأمر، فتح المركز) لهذا النوع من الحساب، فإن مطالبة العميل حول استحالة فتح المركز غير مقبولة.
- يمكن حذف مركز العميل إذا كانت تعليمات فتح المركز تم استلامها قبل افتتاح السوق أو قد تم تنفيذها بسعر اليوم السابق ، أو في حال العرض الغير صحيح.

- في حالة الحذف الخاطئ للصفقات، يحق للشركة اتخاذ قرار بشأن الحل الإضافي للمشكلة المتعلقة بهذه المركز: إما استعادة المركز أو دفع تعويض للعميل؛
- لا يتم قبول ادعاءات العميل بشأن استحالة تنفيذ المعاملات أثناء حل النزاع.

2.10. تفسير المصطلحات

في مصطلحات الأعمال العامة هذه، يكون للمصطلحات المعنى الوارد في اتفاقية العميل. في حالة عدم وجود تعريف في اتفاقية العميل، يكون للمصطلحات المعنى أدناه:

"سجل الحساب": يعني كل الصفقات المكتملة، عمليات الإيداعات / السحبات على حساب التداول.

"نوع الحساب": يعني شروط نوع الحساب. قائمة أنواع الحسابات المقدمة من الشركة يمكن العثور عليه على الموقع الإلكتروني: www.exness.jo. يتم اختيار نوع الحساب خلال تسجيل حساب التداول ولا يمكن تغييره بعد ذلك.

"شريط/شمعة": يعني عنصر الرسم البياني، الذي يبين اسعار الفتح والإغلاق ، بالإضافة إلى أدنى وأعلى الأسعار لفترة زمنية محددة (مثل دقيقة، خمس دقائق، يوم أو أسبوع).

"السوق الأساسي": يعني السوق الذي يتم فيه تداول الأصول الرئيسية لعقود الفروقات.

"حد الشراء": يعني القيمة المشار إليها في شروط العمل العامة في قسم الأوامر.

"وقف الشراء": يعني القيمة المشار إليها في شروط العمل العامة في قسم الأوامر.

"الرسم البياني": يعني تدفق عروض الأسعار على شكل رسم بياني. للفترة ذات الصلة بالشريط/الشمعة:

- **قمة الشريط / الشمعة** يعني أعلى سعر عرض؛
- **أدنى نقطة في الشريط/الشمعة** يعني أقل سعر عرض؛،
- **سعر إغلاق الشريط/الشمعة** هو آخر سعر عرض؛
- **سعر فتح الشريط/الشمعة** هو أول سعر عرض.

"ملف سجل بوابة العميل": يعني الملف الذي يتم إنشاؤه بواسطة بوابة العميل لتسجيل كافة طلبات العميل وتعليماته للموزع بدقة تصل إلى ثانية واحدة.

"حساب الشركة": يعني البنك و/أو الحساب الرقمي للشركة وأيضاً حساب الشركة في مركز المعالجة.

"الوضع المثير للجدل": يعني 1) الوضع عندما يعتبر العميل أن الشركة، كنتيجة للأعمال أو عدم النشاط قامت بخرق واحد أو أكثر من الشروط المتعددة لاتفاقية العميل وملحقها ، 2) الوضع عندما تعتبر الشركة أن العميل، نتيجة لأعماله أو عدم نشاطه، قام بخرق واحد أو أكثر من شروط اتفاقية العميل وملحقها ، 3) الوضع عندما يتم تنفيذ عملية تداول من قبل العميل بموجب عرض أسعار غير السوق، أو العرض الأول عند افتتاح السوق، أو بموجب عرض أسعار استلمه العميل بموجب خطأ من قبل الشركة أو فشل في البرنامج أو منصة التداول.

"الأمر اليومي": يعني الأمر المعلق المحذوف تلقائياً في نهاية فترة التداول .

"العمليات المشكوك فيها" يمكن أن تشير إلى الأنشطة أو الإجراءات التي تعتبر مشبوهة أو احتيالية أو غير مؤكدة أو غير موثوقة.

"نظام الدفع الإلكتروني": يقصد به مجموعة من الإجراءات المرتبطة بها بشبكات الكمبيوتر والبرمجيات المستخدمة لإجراء المعاملات المالية والتسويات المتبادلة بين المشاركين في النظام. تتم المعاملات في النظام باستخدام البطاقات المصرفية ونقود الإلكترونية والنقد.

"السوق السريع": يعني الحركات السريعة في السوق لفترة قصيرة من الزمن وتسبب في الغالب فجوات في الأسعار. بشكل عام يمكن أن تحصل مباشرة قبل أو بعد أي حدث مهم مثل:

ا. إصدارات مؤشرات الاقتصاد الكلي الرئيسية عن الاقتصاديات العالمية والتي لها تأثير كبير على السوق المالي؛

ب. قرارات البنوك المركزية بخصوص أسعار الفائدة؛

ج. مؤتمرات الصحافة والمقالات لرؤساء البنوك المركزية، رؤساء الدول، وزراء المالية، والإعلانات الهامة؛

د. التدخلات؛

ك. الهجمات الإرهابية؛

س. الكوارث الطبيعية الأخرى التي تتسبب في إعلان حالة الطوارئ (أو غيرها من التدابير التقييدية) في المناطق المتضررة؛

ط. الحرب، أو أي أعمال عسكرية؛

ظ. القوة السياسية القاهرة: إقالة أو تعين المسؤولين التنفيذيين الحكوميين (بما في ذلك نتائج الانتخابات)؛

ح. أي أحداث مشابهة تؤثر على حركات الأسعار.

القائمة أعلاه ليست شاملة.

"السوق المسطحة": تعني متوسط حالة السوق عندما يتم استلام عروض الأسعار من قبل المنصة نادرًا لفترة ممتدة ثم خلال ظروف السوق العادية. كقاعدة عامة، تعتبر ظروف السوق هذه نموذجية لعطلات عيد الميلاد والعطلات الوطنية في العديد من البلدان، من الساعة 20 لغاية 000 حسب توقيت غرينتش.

"صفقة كاملة": تعني المعاملة التي تتكون من صفقتين بنفس الحجم (وضع الافتتاح ووضع الإغلاق)، الشراء والبيع اللاحق أو البيع والشراء اللاحق.

"جيد لغاية الإلغاء": تعني أمر له قوة البقاء لغاية قيام العميل بارسال تعليمات إلغائه.

"تنفيذ فوري": تعني آلية التنفيذ عندما يرى العميل سلسلة عروض للشركة، لذا يمكن للعميل السير قدماً بالصفقات المرغوب فيها.

"مستويات الحد والإيقاف": تعني الحد الأدنى للقيمة بال نقاط من مستوى الامر المثبت للسعر الحالي (مستوى الأمر المعلق).

"مزودي السيولة": تعني المؤسسات المالية التي لديها رأس مال كافي و تعمل كنظير لعملاء الشركة في تنفيذ الأدوات المالية.

"المراكز المقلقة": تعني المراكز الطويلة والقصيرة لنفس الحجم والأداة المفتوحة على حساب التداول.

"حالات السوق مختلفة عن الحالات العادية": تعني السوق الخفيف أو السوق السريع.

"تنفيذ السوق": تعني التنفيذ المنفذ حسب أوامر العملاء، ولكن سعر التنفيذ غير مضمون.

"افتتاح السوق": يعني استئناف التداول بعد العطل الأسبوعية، الأعياد الرسمية أو بعد استراحات بين فترات التداول بعد فترة استراحة بين جلسات التداول.

"سعر السوق": يعني السعر المتوفر في الوقت الحالي.

"الحد الأقصى للانحراف": وسيط وعامل يضعه العميل على بوابة العميل التي تقرر الحد الأقصى من الانحراف (بال نقاط) بين سعر التنفيذ والسعر المطلوب عند افتتاح واغلاق المركز.

"التعديل": تعني طلب العميل لتغيير مستوى أمر معين. يعتبر الأمر معدل بعد ظهور ملاحظة وثيقة الصلة على قاعدة بيانات الخادم.

"عرض أسعار غير سوقي" / "سابيك" / "Spike": يعني عرض أسعار يفي بالشروط التالية:

- ينطوي على فجوة كبيرة في الأسعار؛
- خلال فترة قصيرة من الزمن يعود السعر للمستوى الأصلي مع تشكيل فجوة أسعار؛
- سلوك السعر لم يكن متقلب قبل ظهور السعر المعنى؛
- يختلف عرض الأسعار عن عروض الأسعار من مشاركي السوق الآخرين بأكثر من 10%؛

- يظهر عرض الأسعار خلال ساعات عدم التداول للأصل الأساسي؛
 - وقت ظهور عروض الأسعار لم يكن هناك أحداث استقرار اقتصادي و/أو أخبار مصاحبة تؤثر على سعر صرف العملات الخاصة بالأداة. يجوز للشركة حذف عروض الأسعار المميزة لعرض أسعار غير سوقية من قاعدة عروض أسعار الخادم.
- "العمليات الغير متعلقة بالتداول":** تشمل الإيداع ، سحب الأموال من حساب التداول الخاص بالعملاء، تغيير كلمة السر، تغيير المستوى، تقديم شكوى.

"شروط السوق العادي / السوق العادي": تعني السوق حيث:

- لا توجد فترات توقف كبيرة في تدفق الأسعار في منصة التداول؛ و
- لا توجد حركة سريعة للسعر؛ و
- لا توجد فجوة سعرية.

"تذكرة الأمر": تعني رقم التعريف الفريد المخصص في نظام التداول لكل من المراكز المفتوحة أو الأوامر المتأخرة.

"الأمر المعلق": يعني تعليمات العميل لفتح مركز عندما يكون سعر السوق قد وصل إلى مستوى الأمر.

"النقطة": تعني وحدة ذات معدل أقل أهمية / أصغر زيادة في التغير في سعر العملة الأجنبية، إما صعوداً أو هبوطاً.

"النقطات": تعني حركة السعر المعادلة ل (10) نقاط إما زيادة أو انخفاض.

"فجوة السعر": تعني وضع التداول عندما يكون السعر مختلف عن السعر السابق بأكثر من الحد الأدنى من تغيير الأسعار.

"عرض السعر": يعني إجراء تزويد العميل بعروض الأسعار من أجل تنفيذ الصفقة.

"قاعدة عروض الأسعار": تعني معلومات تدفق عروض الأسعار المخزنة على الخادم.

"معدل السعر": يعني العقود مقابل الفروقات (CFD) على زوج العملات: قيمة العملة الأساسية من حيث عملة التسعير.

"حد البيع": يعني معناه حسبما يتم تقريره في بند أوامر شروط العمل.

"السعر المطلوب": يعني السعر الذي طلبه العميل.

"وقف البيع": يعني حسبما يتم تقريره في بند أوامر شروط العمل.

"ملف سجل الخادم": يعني الملف الذي يحتوي على معلومات حول كافة الأحداث المتعلقة بالخادم شاملة طلبات العميل وتعليماته.

"وقف الخسارة": تعني إغلاق المركز على سعر أقل من السعر المرجح للعميل مقارنة بالسعر عندما تم تقديم الأمر.

"التوقيف": تعني أمرًا للخادم بإغلاق المركز بشكل إلزامي (بدون موافقة وإخطار أولي للعميل في حالة نقص الأموال اللازمة لتمويل المركز المفتوح).

"أخذ الأرباح": تعني أمر لأغلاق المركز على السعر الأكثـر ربحاً للعميل مقارنة بالسعر المتوفـر عند تقديم الأمر.

"الرمز": يشير إلى المعرف الفريد أو الرمز المستخدم لتمثيل الأصل المحدد الذي يتم تداوله في عقد الـ CFD (العقود مقابل الفروقات).

" عمليات التداول": تعني عمليات شراء / بيع الأدوات المالية، ووضع الأوامر المتعلقة وتعديلها وحذفها.

"المنطقة الزمنية لمنصة التداول": تعني المنطقة الزمنية التي يسجل فيها ملف سجل الخادم أي حدث. في وقت إصدار هذه الوثيقة، كانت المنطقة الزمنية لمنصة التداول هي GMT +0.

"الإيقاف المتحرك": تعني ميزة في بوابة العميل التي توفر إنشاء تعليمات لتغيير وضعية مستوى وقف الخسارة للمركز بناء على المعايير المقررة دون مشاركة العميل.

"حجم التداول": يعني حاصل ضرب عدد اللوتجات في حجم اللوت.

"أمر الحد": تعني طلب العميل شراء أو بيع الأصل المالي عندما يصل سعر السوق السعر الواردة في الأمر ، السعر المحدد في أمر الحد يكون دائماً أفضل من سعر السوق الحالي.

"أمر الإيقاف": تعني طلب العميل شراء أو بيع الأصل المالي عندما يصل سعر السوق السعر الواردة في الأمر ، السعر المحدد في وقف الأمر يكون دائماً أسوأ من سعر السوق الحالي.