

WHS REGLES DE TRADING FUTURES



WH SELFINVEST
Est. 1998
Luxembourg, France, Belgium,
Poland, Germany, Netherlands

Version: Jan. 2017

Copyright 2007-2014: all rights attached to this guide are the sole property of WH SelfInvest S.A. Reproduction and/or transmission of this guide by whatever means is not allowed without the explicit permission of WH SelfInvest. Disclaimer: this guide is purely informational in nature and can in no way be construed as a suggestion or proposal to invest in the financial instruments mentioned. Persons who do decide to invest in these financial instruments acknowledge they do so solely based on their own decision and risks. All information contained in this guide comes from sources considered reliable. The accuracy of the information, however, is not guaranteed.

Vos engagements contractuels vous imposent de lire consciencieusement ce document sur les règles de trading, ainsi que toutes les informations disponibles sur notre site internet avant de placer votre premier ordre sur la plateforme de trading.

WHS se réserve le droit de modifier ces règles sans vous avertir préalablement.

Le trading avec levier et/ou les ventes à découvert peuvent causer plus de pertes que la valeur de votre investissement initial.

Le client est entièrement responsable d'un solde de compte négatif et se doit de couvrir ce débit dans les 5 jours ouvrables.

La dernière version des règles de trading est toujours disponible sur le site internet de WHS.

Merci de contacter le support desk de WHS si vous avez des questions ou remarques sur ces règles de trading.



Définition, heures de trading et halted session

Expirations

Valeur d'un tick, spreads, marges requises et frais d'inactivité

Options, Ordres par téléphone et les différents types d'ordres

Rapport/ Lowest-in /First-out (LoFo)

Slippage

Sensibilisation au levier et au risque

**Règle de Messagerie CME/ Annulation d'ordres CQG/ Limit Up –
Limit Down**

Questions fréquemment posées

Procédure de réclamation

DEFINITION	HEURES DE TRADING	HALTED TRADING SESSION
<p>Les futures sont l'instrument préféré des traders actifs. Les marchés des futures sont totalement électroniques, 100% centralisés et parfaitement transparents.</p> <p>Il n'y a pas de market makers. Les professionnels et les investisseurs particuliers ont accès aux mêmes informations.</p> <p>Parmi tous les instruments financiers, les futures ont les commissions les plus basses et les spreads les plus serrés. Ils sont simples à comprendre et offrent à l'investisseur une large palette de valeurs sous-jacentes.</p> <p>Les clients ont un accès direct à tous les principaux marchés. Au total plus de 2 000 futures électroniques sont disponibles.</p> <p>La vente à découvert est autorisée sur tous les futures.</p> <p>Les positions peuvent être ouvertes sur marges.</p> <p>Ainsi l'investisseur peut déterminer son propre effet de levier.</p>	<p>Les contrats sur futures sont échangeables pendant les heures de trading régulières. Merci de visiter notre site internet pour plus d'informations:</p> <p>https://www.whselfinvest.com/en/trading_broker_futures_margin_exchange_fees_ho urs.php</p> <p>Attention:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les heures d'ouverture et de clôture des marchés des futures peuvent être différentes lors de jours fériés. - Les heures de trading sur les futures US sont normalement indiquées d'après l'US Central Time, heure de Chicago, où se trouve le siège du groupe CME. - Le serveur d'ordres Pats est disponible de 22:30 à 21:30 GMT. 	<p>Lors de de jours fériés aux Etats-Unis, les marchés américains seront généralement fermés (à l'exception du marché GLOBEX). Ainsi les ordres « jour » (« DAY ») placés et toujours ouverts lors de la clôture du marché, seront roulés (rolled over) sur la prochaine journée de trading. Si vous ne souhaitez pas maintenir vos ordres « jour » , vous devez les annuler avant l'arrêt de la session du GLOBEX. Les clients seront tenus pour responsables des conséquences liées aux ordres « jour » non-annulés.</p> <p>Les ordres SYOMS : Tous les ordres « jour » doivent être annulés avant la fermeture du marché GLOBEX. Rappel: merci de ne pas utiliser les types d'ordres GTC SYOMS ou GTD SYOMS.</p> <p>Veillez noter que vos trades et positions exécutés sur le CME-GLOBEX lors d'un jour férié ne seront visibles que dans le relevé de du <u>prochain</u> jour ouvré.</p>

Notice de Risque :

Les marchés des futures se réservent le droit de modifier ces paramètres. Bien que le tableau des heures de trading sur notre site internet soit actualisé aussi souvent que possible, il se peut qu'une information ne soit pas à jour.

EXPIRATIONS - GENERAL

L'expiration est la date et l'heure à laquelle une échéance particulière d'un contrat future n'est plus échangeable et où son prix définitif est fixé.

Exemples:

DAX: Le troisième vendredi du mois d'échéance si c'est un jour ouvré; autrement ce sera le jour précédant directement ce jour.

MINI S&P: Le trading peut se poursuivre jusqu'à 8h30 heure de Chicago (CT) le troisième vendredi du mois d'échéance.

EURO FX: 9h16 heure de Chicago (CT) le deuxième jour ouvrable précédant immédiatement le troisième mercredi du mois d'échéance (habituellement le lundi).

Certains contrats future sont compensés de manière financière à l'échéance (CAC, DAX, mini S&P, mini Nasdaq, etc) et d'autres nécessitent une livraison physique du sous-jacent (Pétrole, Bund, TNote, etc.).

CONSEIL: Vous pouvez consulter les dates d'expiration de chaque contrat sur la page internet du marché concerné.

Par exemple:

EUREX: www.eurexchange.com

CME: www.cmegroup.com

EXPIRATIONS DE CONTRATS

Il est strictement interdit de garder une position sur un contrat qui sera compensé avec des instruments financiers ou des biens physiques à l'expiration. Le client est tenu de clôturer ses positions avant l'expiration.

Les clients doivent connaître les conditions de règlement à l'expiration pour les contrats qu'ils souhaitent trader. Cette information peut être trouvée sur le site internet du marché en question.

Afin d'éviter certains désagréments, les traders se doivent de comprendre parfaitement la période de première notice et le dernier jour de trading.

PERIODE DE PREMIERE NOTICE

Le premier jour où les investisseurs ayant tradé des contrats future pourront être informés qu'ils sont assignés à la livraison d'un sous-jacent.

DERNIER JOUR DE TRADING

C'est le dernier jour où un contrat future pourra être tradé ou clôturé avant la livraison du sous-jacent. Les contrats future n'ayant pas été clôturés avant la fin du dernier jour de trading seront assignés à la livraison du sous-jacent ou à défaut sa compensation en espèce.

IMPORTANT

Afin d'éviter les frais de livraison, WHS conseille vivement à ses clients de se séparer de leurs contrats future non compensables en espèce au moins deux jours avant le jour de première notice.

Exemple:

CMXGOLD DEC13 Future

Jour de première notice = Vendr. 29 novembre 2013

Dernier jour de trading = Vendr. 27 décembre 2013

Les traders doivent clôturer leurs positions ouvertes sur le CMX Gold DEC13 Future au plus tard mercredi 27 novembre 2013.

27	Wednesday	28	Thursday	29	Friday
Traders need to trade out of their CMX Gold DEC13 positions		No CMX Gold Dec13 positions allowed		First Notice Day: CMX Gold Dec13	

Important:

Si les clients ne sortent pas de leurs positions à temps, WHS se réserve le droit de liquider la position en question. Un supplément de 50€ par contrat sera appliqué.

VALEUR D'UN TICK – TAILLE POSITION

Les contrats future sont basés sur différents instruments financiers, ainsi la valeur du point d'un contrat future peut varier d'un contrat à l'autre.

	Nominal	Quotes in	1 Tick	Tick value
DAX (EFDX)	Index x 25 €	index pts	0,5 index pts	12,5 €

La colonne "1 tick" correspond à la plus petite différence entre deux prix consécutifs. La valeur d'un tick donne la valeur financière d'un tick dans la devise de l'instrument. Sur base de ces deux informations, il est possible de déterminer la valeur d'un point pour un contrat future comme le montre cet exemple:

Contrat: Mini Crude Oil (NQM)
 Tick : 0,025 \$/baril
 (1 point correspondant dans ce cas à 40 ticks)

Valeur d'un tick : 12,50 USD, donc
 1 point vaut 500 USD (= 12,50 * 40)

CONSEIL : Vérifiez la valeur d'un tick dans le tableau des instruments ou sur la page internet du marché en question, avant de trader un contrat futures que vous ne connaissez pas.

SPREADS

Comme presque tous les instruments financiers, les marchés des futures ont séparé le prix d'achat (ask) du prix de vente (bid).

La distance entre deux prix varie et reflète la liquidité du marché sous-jacent.

Comme mentionné précédemment, les marchés des futures ont normalement des spreads très serrés - en particulier les marchés de day trading populaires.

Par exemple:

DAX – Le marché du Future DAX

FRAIS D'INACTIVITE

Les marchés des futures fournissent aux traders leurs cotations en temps réel à coûts réduits. Patsystems et WH SelfInvest fournissent ces cotations gratuitement à leurs clients. Afin d'être considéré comme un trader actif par les marchés, chaque client est tenu d'exécuter au minimum un trade par mois. Si un client utilise sa plateforme de trading et ne répond pas à cette exigence, le marché augmentera le coût des cotations. Nous répercuterons ces coûts, s'élevant à 75£, aux clients n'exécutant pas au moins un trade par mois.

MARGES REQUISES

La marge requise est le minimum que doit posséder un trader sur son compte afin de pouvoir garder une position sur un future.

Consultez le tableau des marges requises sur notre site internet:

http://www.whselfinvest.com/en/f_price_bourse_courtier_trading.php#margin

La marge intraday est le montant minimum dont doit disposer un trader pour garder une position journalière (8h00-22h00 CET)

La marge overnight est le montant minimum dont doit disposer un trader pour garder une position pendant la nuit (22h00 – 8h00 CET).

Important: Les marges sont exprimées en Euro (€). Les marges sur notre site internet sont uniquement données à titre indicatif puisqu'elles sont sujettes à des fluctuations pouvant intervenir à n'importe quel moment et sans avertissement préalable.

LES ORDRES PAR TELEPHONE

Afin de placer votre ordre, merci de fournir les informations suivantes:

- Votre numéro de compte + votre adresse email pour l'identification
- instrument/contrat
- le volume de votre ordre
- le type d'ordre
marché, limite, stop,
- le prix auquel vous aimeriez placer votre ordre

8.00 – 22.00 CET →

Appelez ce numéro : **+352 42 80 42 80**

OPTIONS

Les marchés des futures proposent aussi des options. Celles-ci ont pour sous-jacents aussi bien des futures que des indices cash. Les spécifications techniques sont multiples et peuvent varier fortement en fonction des différents produits. Avant de trader les options, le client doit s'informer de façon exhaustive, par le biais du site internet officiel du marché, sur les conditions de trading du produit.

Notice de risque:

Les options sont des instruments extrêmement complexes qu'il faut prendre au sérieux et qui ne conviennent pas à tous les investisseurs particuliers. La probabilité de commettre une erreur est élevée et toute erreur peut avoir des conséquences imprévues pouvant causer des pertes illimitées sur le compte.

DIFFERENT S TYPES D'ORDRES

-Limite : prix maximum si vous souhaitez acheter ou prix minimum si vous souhaitez vendre.

-Stop : Si le prix atteint l'ordre stop, un ordre au marché sera envoyé.

-Stop Limite : Si le prix atteint l'ordre stop, un ordre limite sera envoyé. Entrez votre niveau stop dans 'Prix' et le niveau limite dans 'LimitePrix'. Exemple: Achat Stop 900 Limite 902, Vente Stop 3000 Limite 2995.
Nous vous conseillons d'utiliser ce type d'ordre uniquement pour l'ouverture d'une position.

-Market : Achetez au meilleur prix ask ou vendez au meilleur prix bid.

-Market If Touched (MIT) : Un ordre conditionnel qui deviendra un ordre au marché si l'instrument atteint un prix spécifique. Un ordre d'**achat MIT** sera exécuté au marché si le contrat est proposé ou tradé à un cours inférieur ou égal au prix fixé. Un ordre de **vente MIT** sera exécuté au marché si le contrat est demandé ou tradé à un cours supérieur ou égal au prix fixé.

- SyOMS orders: SyOMS signifie Synthetic Order Management System. C'est un ordre émis sur le serveur PATS. Ces ordres ne seront donc pas visibles sur les marchés.

DIFFERENT S TYPES D'ORDRES

Tous les ordres SyOMS sont sous la responsabilité des clients. WH Selfinvest ne pourra être tenu responsable des conséquences pouvant résulter de l'utilisation d'ordres SyOMS.

Les ordres JOUR, GTC, GTD:

-Jour : Sans spécification particulière, les ordres seront considérés comme annulés à la fin de la session de trading.

- Les ordres GTC (Good Til Cancel) restent en vigueur d'un jour à l'autre jusqu'à leur annulation ou exécution.

- Les ordres GTD (Good Till Date) restent en vigueur jusqu'à la fin de la journée d'expiration spécifiée ou jusqu'à leur annulation ou exécution.

Notice de risque:

- Tous les différents types d'ordres ne sont pas disponibles sur tous les marchés.

- Tous les ordres SyOMS sont sous la responsabilité des clients. WH Selfinvest ne peut être tenu responsable des conséquences pouvant résulter de l'utilisation d'ordres SyOMS.

- Les ordres GTC et GTD SyOMS ne doivent pas être utilisés.

- Dans le cas d'une halted session: les ordres journaliers doivent être annulés manuellement. Ne placez JAMAIS d'ordre SyOMS pendant une halted session.

LES EXECUTIONS D'ORDRES SONT BASÉES SUR LE "LOWEST-IN, FIRST-OUT "(LOFO)

Tous les contrats future suivent le principe du "Lowest-in, First-out"(LOFO).

Cette règle implique que le contrat future dont le prix est le plus bas sera débouclé en premier. Les investisseurs peu expérimentés font souvent l'erreur de croire que cette règle impactera négativement le solde de leur compte. L'exemple suivant, s'appuyant sur 8 trades, montre que ce n'est pas le cas.

<u>BUSINESS DONE TODAY</u>						
	Dax	Index	25	ERX		
11DEC13	B	1	DEC13	DMA	EL	9094.00
11DEC13	S	1	DEC13	DMA	EL	9088.00
11DEC13	S	1	DEC13	DMA	EL	9092.00
11DEC13	B	1	DEC13	DMA	EL	9114.00
11DEC13	B	1	DEC13	DMA	EL	9116.50
11DEC13	S	1	DEC13	DMA	EL	9115.00
11DEC13	B	1	DEC13	DMA	EL	9102.50
11DEC13	B	1	DEC13	DMA	EL	9108.00
11DEC13	B	1	DEC13	DMA	EL	9110.50
11DEC13	B	1	DEC13	DMA	EL	9114.50
11DEC13	B	1	DEC13	DMA	EL	9115.00

La chronologie des trades comme affiché dans la plateforme et sur le rapport



<u>SETTLEMENTS</u>						
	Dax	Index	25	ERX		
11DEC13		1	DEC13			9094.00
11DEC13		1	DEC13			9102.50
11DEC13		1	DEC13			9108.00
11DEC13		1	DEC13			9110.50
11DEC13		1	DEC13			9114.00
11DEC13		1	DEC13			9114.50
11DEC13		1	DEC13			9115.00
11DEC13		1	DEC13			9116.50
						9088.00
						9092.00
						9098.00
						9106.50
						9108.50
						9115.00
						9117.00
						9119.00

Rapport basé sur le „LoFo“



Notice de risque:

Ne tradez jamais si votre position parait suspecte.
 En cas de disfonctionnement ou de doute, il est impératif de contacter WH afin de trouver une solution.
 Si vous intervenez avant ou sans le consentement de WH, vous assumez l'entière responsabilité de tous les désagréments et pertes directes ou indirectes.

LES EXECUTIONS D'ORDRES SONT BASÉES SUR LE "LOWEST-IN, FIRST-OUT "(LOFO)

Trading chronology			Settlement (LoFo) as on the statement		
	BUY	SELL		BUY	SELL
1	9094	9088	1	9094	9088
2	9114	9092	2	9102.5	9092
3	9116.5	9115	3	9108	9098
4	9102.5	9098	4	9110.5	9106.5
5	9108	9106.5	5	9114	9108.5
6	9110.5	9108.5	6	9114.5	9115
7	9115	9117	7	9115	9117
8	9114.5	9119	8	9116.5	9119
Sum:	72875	72844		72875	72844
		72875			72875
	/	72844		/	72844
		31 points			31 points
	x 25 € / points			x 25 € / points	
		775.00 €			775.00 €

- L'ordre chronologique des trades n'a pas d'importance et n'aura pas d'incidence sur le résultat final.

- Important : Si vous prenez une position overnight, le cours tradé le **plus élevé** de la journée sera utilisé pour la compensation et repris dans le rapport le lendemain (sous Open Positions).

<u>TOTALS</u>	
BROUGHT FORWARD BALANCE	6,311.50CR
SETTLEMENTS	
Dax Index Futures	775.00DR
COMMISSIONS	43.20DR
EXCHANGE FEES	8.00DR
CARRIED FORWARD BALANCE	5,485.30CR

8 Aller- retours =

16 x 0,50 commissions = 8 EUR
 16 x (2,20+0,5) = 43,2

SLIPPAGE

Un ordre stop placé sur le marché peut éventuellement être exécuté à un prix moins bon que celui auquel il a été introduit. Cela signifie qu'il y aura une différence de prix entre le prix d'exécution et le prix du stop. Ce phénomène s'appelle slippage. Un cas courant de slippage peut se produire par exemple au moment de l'annonce des chiffres du chômage aux USA, le premier vendredi du mois. Certains traders anticipent cette annonce et enlèvent leurs ordres du carnet d'ordres, faisant ainsi perdre au marché de la liquidité juste avant que les chiffres ne soient divulgués.

L'absence de liquidité ainsi que l'effet de surprise contribuent à créer des mouvements de prix importants. Il est important de noter que les prix n'évoluent pas de façon linéaire, c'est-à-dire qu'il n'y a pas d'exécution à chaque niveau de prix. C'est pourquoi certains ordres peuvent être exécutés avec des déviations plus ou moins grandes.

Ce film vous montre un exemple de carnets d'ordres de plusieurs contrats futures au moment de la communication d'une nouvelle:

http://www.whselfinvest.com/films/slippage_news.swf

(Veuillez noter que le mouvement de prix peut être encore plus volatile que celui montré dans cet exemple)



LEVIER

Le levier lié au trading des futures résulte du fait que seul un petit montant (la marge initiale) est requis pour acheter ou vendre un contrat future.

Par exemple, un acompte de seulement 5 800 € permet à l'investisseur d'acheter un contrat FDAX d'une valeur de 237 500 €. La marge est typiquement située entre 5 et 15% de la valeur du contrat sous-jacent mais comme montré dans l'exemple ci-dessus, elle peut aussi être inférieure.

Plus la marge est petite par rapport à la valeur du contrat future, plus l'effet de levier et le risque sont importants. Si vous spéculiez sur les contrats futures et les prix se déplacent dans la direction que vous attendiez, un fort effet de levier peut entraîner de grands bénéfices par rapport à votre marge initiale.

Inversement, si les prix évoluent dans l'autre direction, un fort effet de levier peut entraîner de grandes pertes par rapport à votre marge initiale.

Exemples:

J'ai 20 000 EUR sur mon compte et j'achète 2 EuroStoxx50 à 3 000 points (10 € étant la valeur d'un point).
L'effet de levier est 3 ($= 2 \times 3,000 \times 10 / 20,000$).

J'ai 10 000 EUR sur mon compte et j'achète 1 CAC40 à 4,200 points (10 € étant la valeur d'un point).
L'effet de levier est 4,2 ($= 4,200 \times 10 / 10,000$).

J'ai 50 000 EUR sur mon compte et j'achète 1 EuroStoxx50 à 3 200 points (10 € étant la valeur d'un point). L'effet de levier est 0.64 ($= 3,200 \times 10 / 50,000$).

→ Inférieur à 1 signifie que je n'utilise aucun levier.

CONSEIL : Il en est de votre propre choix d'utiliser l'effet de levier. Il est important de toujours le connaître avant de placer un ordre.

REGLE DE MESSAGERIE CME

Les plateformes des marchés sont affectées négativement lorsque les clients envoient un nombre excessif de messages (par exemple des ordres, des modifications ou des annulations) qui n'apportent pas de valeur ajoutée au marché. Ainsi, les marchés peuvent imposer des sanctions monétaires aux utilisateurs qui dépassent les volumes de référence pour un produit donné.

Le CME peut facturer des pénalités s'élevant à 2 000 \$ aux clients qui continuent à envoyer un trop grand nombre de messages via la plateforme de trading.

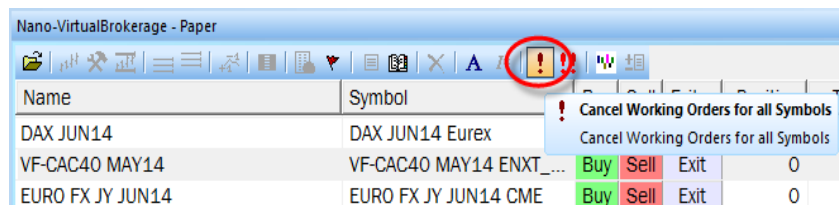
Plus d'informations concernant la procédure de messagerie du CME Globex peuvent être trouvées sur le site web du groupe CME en suivant le lien ci-dessous:

<http://www.cmegroup.com/globex/resources/cme-globex-messaging-efficiency-program.html>

CQG: Annulation d'ordres

Afin d'éviter un flux de messages excessif, CQG a limité le nombre d'ordres pouvant être annulés par action.

Si vous cliquez sur le bouton « Annuler les ordres en cours pour tous les instruments » et que vous voyez toujours des ordres en cours, attendez une seconde et cliquez à nouveau sur le bouton.



Selon le nombre d'ordres en cours, il se peut que vous ayez besoin de répéter la manipulation plusieurs fois jusqu'à ce que tous les ordres soient annulés.

REGLES DE RESTRICTION - LIMIT UP / LIMIT DOWN

Les Limit up / Limit down sont des mécanismes utilisés par la majorité des bourses pour empêcher les manipulations ou la volatilité extrême sur les marchés.

Limit Up :

Il s'agit du prix maximum auquel un contrat Future peut être échangé sur une journée de trading. Le marché fixe cette limite afin d'éviter toute manipulation ou volatilité. Le prix varie d'un produit à l'autre. Certains marchés permettront la reprise des échanges si le prix s'éloigne de la limite du jour.

Limit Down :

C'est l'inverse de limit up. Il s'agit de la baisse de prix maximum autorisée sur une journée de trading. En d'autres termes, c'est le cours minimum auquel un produit peut être échangé avant que le marché n'interrompe le trading.

Tout comme la limit up, le marché définit la limite la plus basse à laquelle, selon lui, le prix provoquerait volatilité ou manipulations. Ce prix varie d'un produit à l'autre.

FAQ:

- Q: Pourquoi mon ordre a-t-il été exécuté alors que sur mon graphique je ne vois pas l'ordre stop atteint?

- R: Sur les marchés à forte volatilité, il peut arriver que le fournisseur de données en temps réel ne puisse pas transférer tous les ticks à un moment donné. Par exemple, Patsystems peut donner un maximum de 10 ticks par seconde. Si vous pensez qu'un tick est manquant, vous pouvez simplement cliquer sur F6 (seulement pour NanoTrader) afin de recharger l'historique des prix incluant tous les ticks. Important: la limitation à un certain nombre de ticks maximum par seconde n'a aucun impact négatif sur l'exécution des ordres, car, par défaut, ceux-ci sont placés directement sur les marchés et seront donc exécutés correctement.

- Q: Pourquoi l'indicateur de volume indique-t-il des valeurs différentes en temps réel et en données historiques ?

- R: Notre fournisseur de données en temps réel Patsystems calcule le volume différemment, car il prend également en compte les trades OTC. Si vous pensez que le volume est faux, vous pouvez simplement cliquer sur F6 (sur NanoTrader uniquement) afin de recharger les volumes tradés.

- Q: Pourquoi ai-je un message d'erreur lorsque je souhaite clôturer ma position avec le bouton „FLAT“?

- R: Par défaut, le TradeGuard place un stop (Click Stop) et une limite (Click Target) afin de protéger votre position actuelle (dans le cas où TradeGuard est activé dans l'étude par défaut).

Le marché bloque une marge pour l'ordre limit et une marge pour la position. Si vous voulez fermer cette position et que vous ne disposez pas d'une marge supplémentaire, vous devez d'abord désactiver le TradeGuard avant de pouvoir envoyer un ordre au marché pour fermer la position avec le bouton FLAT.

Pour la bourse cet ordre au marché est considéré comme un nouvel ordre distinct et vous obtiendrez donc le message d'erreur suivant: **Ordre rejeté par manque de marge.**

Pour éviter cette erreur, vous devez toujours désactiver le TradeGuard d'abord :



FAQ:

- Q: Puis-je fermer la plateforme lorsque TradeGuard est activé (uniquement pour NanoTrader)?
- R: Non. Si vous fermez la plateforme manuellement, le TradeGuard sera désactivé et les ordres seront annulés sur le serveur. La plateforme doit être lancée afin que les ordres brackets de TradeGuard soient actifs sur le serveur.
- Q: Que va-t-il se passer avec mes ordres placés via TradeGuard si je perds ma connexion (uniquement pour NanoTrader)?
- R: Dans ce cas, les ordres liés au TradeGuard resteront sur le serveur du marché en question. Notez que si vous avez plusieurs ordres, le système OCO ne fonctionnera pas si le TradeGuard n'est pas actif.
- Q: Pourquoi la valeur du compte diffère-t-elle légèrement de la plateforme au rapport?
- R: C'est parce que nos contreparties convertissent le solde du compte en USD et ce, pour des raisons de backoffice. En raison des fluctuations journalières du taux de change, vous verrez des valeurs légèrement différentes sur la plateforme et dans le relevé de compte. Cela n'aura pas d'impact sur la balance du compte. Le montant que vous voyez dans vos rapports journaliers est correct.
- Q: Pourquoi le prix moyen de ma position ouverte est-il différent de celui entré la veille?
- R: Les positions ouvertes sont évaluées chaque soir par les banques dépositaires en utilisant le cours de compensation. (Le cours de compensation est le prix officiel établi en fin de journée sur base d'un intervalle de prix de clôture pour un contrat donné). Le lendemain, le nouveau prix moyen correspond au cours de compensation du jour précédent.

DEMANDES AU SUPPORT

Dans le cas, peu probable, où vous seriez insatisfait d'un des aspects de nos services, merci de bien vouloir vous adresser, dans un premier temps, à notre Support Desk par téléphone +352 42 80 42 80 ou par email info@whselfinvest.com. La grande majorité des questions peuvent être traitées à ce niveau.

RECLAMATIONS

Dans le cas où notre Support Desk ne pourrait pas résoudre votre problème, vous pouvez vous adresser à notre service de réclamation. Merci de rédiger un texte clair par e-mail ou par courrier.

Le service de réclamation procèdera à un examen impartial de la plainte, en vue de comprendre la situation et d'évaluer si nous avons agi de manière juste et si nous avons rempli, entre autres, nos obligations contractuelles. Une réponse écrite complète sera fournie dans les quatre semaines suivant la réception de la plainte.

Merci décrire à:

complaint@whselfinvest.com

ou

WH SelfInvest
 Complaint Service
 291 route d'Arlon
 1150 Luxembourg
 Luxembourg