CFD-FOREX TRADING REGELS

CFD-FOREX TRADING REGELS

Inhoudstabel

Symboolgegevens, expiratiedata, spreads en grafieken 4
Symboolgegevens 4
Handelsuren 4
Expiratie 4
Spreads 4
Grafieken 4
Puntwaarde en forex paren 5
Puntwaarde - Positiegrootte 5
Forex op commissiebasis vs. Forex op spreadbasis 5
Minimumafstand en voorwaardelijke afstand voor forex 6
Geldigheid van orders 6
Een telefonische order plaatsen 6
Orderuitvoering, weekend-stop- en limietorders 6
Orderuitvoering 6
Stop- en limietorder, ´s nachts en in het weekend 8
Financieringsaanpassing, dividenden en short selling 8
Financieringsaanpassing 8
Financieringsaanpassing bij forex 9
Short selling 9
Dividenden op Amerikaanse aandelen 9
Dividenden op andere instrumenten 9
Corporate actions en slippage 10
Kapitaalsverhoging - Splits - Revers splits 10
Slippage 10
First-in First-out (FiFo) en hedging 11
Orderuitvoering gebaseerd op First-in First-out 11
Hedging 12
Marginvereisten en rekeningstand 13

Kantoren in Duitsland, Frankrijk, Luxemburg, België, Zwitserland en Nederland.

V. 260115

Margevereisten 13
De rekeningstand 14
Hefboom en risico 14
Hefboom 14
Risicobewustzijn 14
Risicoregels en autoliquidatie 15
Support en klachtenprocedure 15
Support 16
Klachtenprocedure 16

Risicowaarschuwing**:** CFD's zijn complexe instrumenten en brengen vanwege hun hefboomwerking een hoog risico met zich mee om snel geld te verliezen. Tot 80%* van de rekeningen van particuliere beleggers lijdt verlies bij het handelen in CFD's bij deze aanbieder. U moet overwegen of u begrijpt hoe CFD's werken en of u het zich kunt veroorloven het hoge risico te nemen om uw geld te verliezen. *Het meest recente percentage vindt u op de website.

Copyright: Alle rechten op deze gids zijn het uitsluitende eigendom van WH SelfInvest S.A. Reproductie en/of verspreiding van deze gids is niet toegestaan zonder de uitdrukkelijke toestemming van WH SelfInvest.

Disclaimer: Deze gids dient uitsluitend ter informatie en kan op geen enkele wijze worden geïnterpreteerd als een suggestie of voorstel om te investeren in de genoemde financiële instrumenten. Personen die besluiten om in deze financiële instrumenten te investeren, erkennen dat zij dit volledig doen op basis van hun eigen oordeel en risico's. Alle informatie in deze gids is verkregen uit bronnen die als betrouwbaar worden beschouwd. De juistheid van de informatie wordt echter niet gegarandeerd.

BELANGRIJK

- Het contract dat u ondertekent verplicht u om de regels die op dit blad worden uiteengezet te lezen en na te leven voordat u orders op het platform plaatst.
- WH SelfInvest behoudt zich het recht voor om deze regels zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen.
- De huidige versie van de handelsregels is te vinden op de website van WH SelfInvest.
- Neem contact op met de supportdesk als u vragen of twijfels hebt over de handelsregels.

Symboolgegevens, expiratiedata, spreads en grafieken

Symboolgegevens

Gedetailleerde informatie over een instrument (handelsuren, spreads, vervaldatum) is rechtstreeks in NanoTrader te bekijken via de symbooldetails. Klik met de rechtermuisknop op het instrument in de rekeningbalk, selecteer het pictogram Symbooldetails en vervolgens Marktinformatie.

Handelsuren

Forexcontracten zijn 24 uur per dag verhandelbaar, van zondagavond tot vrijdagavond. De meeste CFD's hebben dezelfde handelsuren als het onderliggende instrument. Andere worden, net als Forexcontracten, continu verhandeld. Gebruik Symbooldetails om precieze informatie te raadplegen.

Expiratie

Sommige CFD-contracten zijn gebaseerd op futures die op een bepaalde datum aflopen. Contractspecificaties – zoals maandelijkse of driemaandelijkse expiratie – zijn in het platform beschikbaar onder Marktinformatie. Ook de websites van de onderliggende markten zijn nuttig om dit soort informatie te vinden.

U kunt geen positie aanhouden na de vervaldatum. Als u vergeet een positie te sluiten op een contract dat op het punt staat te verlopen, wordt de positie automatisch gesloten tegen de door de markt bepaalde afwikkelingsprijs.

Als u een positie in het onderliggende instrument wilt behouden, moet u de positie doorrollen, dat wil zeggen: de bestaande positie sluiten en een nieuwe positie openen in het nieuwe contract. Het is het beste om een positie 1 tot 3 dagen vóór de vervaldatum door te rollen, omdat de liquiditeit van de onderliggende futures in de laatste dagen kan afnemen.

Spreads

De spreads op CFD's op grondstoffen kunnen variëren afhankelijk van de liquiditeit van de onderliggende markten.

Grafieken

Voor CFD's bestaat er geen laatst verhandelde prijs zoals op de beurs. Grafieken op het platform zijn niet gebaseerd op de laatst verhandelde prijs, maar op de huidige biedprijs (Bid). Minder ervaren beleggers geven vaak aan dat hun Buy Stop ten onrechte is uitgevoerd omdat de grafiek het stopniveau niet heeft bereikt. Deze opmerking is echter onjuist.

Zodra de laatprijs (Ask), die van nature hoger is dan de biedprijs, het prijsniveau bereikt, wordt de order uitgevoerd. De grafiek toont de biedprijs, die op dat moment mogelijk het prijsniveau van de kooporder nog niet heeft bereikt.

Puntwaarde en forex paren

Puntwaarde – Positiegrootte

CFD-contracten zijn gebaseerd op zeer uiteenlopende financiële instrumenten. Daarom verschilt de waarde van een punt van contract tot contract.

	Spread (in punten)	Marge*	Tick	Tick waarde	Valuta
Spot Gold	as low as 0,3	5%	0,1	1	USD
Spot Gold mini	as low as 0,3	5%	0,1	0,1	USD

Een tick komt overeen met de minimale afstand tussen twee opeenvolgende prijzen. De tick wordt uitgedrukt in CFD-punten. De tickwaarde toont de monetaire waarde van een tick in de valuta van het contract.
Deze informatie kan worden gebruikt om de waarde van een punt van een CFD-contract te bepalen:

Voorbeeld:

CFD : US Crude Oil

Tick : 0,01 (1 punt is in dit geval dus 100 ticks)

Waarde tick : 1 USD

In dit geval zal één punt gelijk zijn aan 100 USD (= 1/0,01). Als 1 contract US Crude Oil wordt gekocht tegen 45 USD, dan is de waarde van de positie eigenlijk USD 4500 (= 1 x 45 x 100).

Het is raadzaam om de tickwaarde in de instrumententabellen te controleren voordat je een CFD verhandelt die je niet goed kent.

Forex op commissiebasis vs. Forex op spreadbasis

Klanten kunnen kiezen tussen twee forex tradingmodellen:

Commission-based: De spread is vast in dit geval, plus een vaste ordervergoeding. De spread kan variëren van valutapaar tot valutapaar. Verdere informatie over onze spreads is te vinden in het handelsplatform en op onze website.

Spread-based: In dit geval is de spread variabel, maar zijn er geen orderkosten.

Voor beide modellen is de minimale ordergrootte 1.000, wat betekent dat 1.000 eenheden van de eerste valuta wordt verhandeld tegen de equivalente waarde van de tweede valuta van het valutapaar.
Boven de minimale ordergrootte kan elke hoeveelheid worden verhandeld.

Minimumafstand en voorwaardelijke afstand voor forex

Het systeem vereist dat een order op een bepaalde minimale afstand van de huidige bied-/laatprijs (Bid/Ask) wordt geplaatst. Onder speciale omstandigheden, zoals vlak vóór belangrijke nieuwsgebeurtenissen, kunnen deze minimale afstanden tijdelijk worden aangepast naar conditionele minimale afstanden in plaats van de normale minimale afstanden.

De algemene regel is dat bij de 'majors' (belangrijkste valutaparen) de minimale afstand kan oplopen tot driemaal de normale afstand; bij de overige valutaparen kan deze verdubbelen. Deze regel wordt doorgaans ongeveer 5 minuten vóór de bekendmaking van de gegevens toegepast en kort daarna weer opgeheven.

Geldigheid van orders

Standaard zijn orders geldig als GTC (Good Till Cancelled). Dit betekent dat de order actief blijft totdat deze wordt uitgevoerd of opnieuw wordt geannuleerd. In sommige gevallen kan de klant een ander type geldigheid voor een order selecteren.

Een telefonische order plaatsen

Om uw order efficiënt te kunnen plaatsen, houdt u de volgende informatie bij de hand:

- Uw rekeningnummer + uw e-mailadres
- Het instrument/contract
- Het volume van uw order
- Het type order (Market, Limit, Stop, OCO, beveiligd order (= Parent & Contingent))
- De prijs waartegen u uw order wilt laten plaatsen

08:00 – 22:00 CET: Bel dit nummer +352 42 80 42 82

Om telefonisch een positie te openen, kan WHS verplicht zijn om een vooraf bepaalde minimale handelsgrootte te gebruiken. De positie kan vervolgens in alle handelsgroottes worden gesloten.

Orderuitvoering, weekend-stop- en limietorders

Orderuitvoering

Marktorders worden uitgevoerd tegen de best beschikbare prijs. Kooporders worden uitgevoerd tegen de best beschikbare laatprijs (ASK). Verkooporders worden uitgevoerd tegen de best beschikbare biedprijs (BID). De prijs die in het orderticket verschijnt, is slechts de laatst bekende prijs vóór het verzenden van de order en is daarom niet noodzakelijk de uitvoeringsprijs.

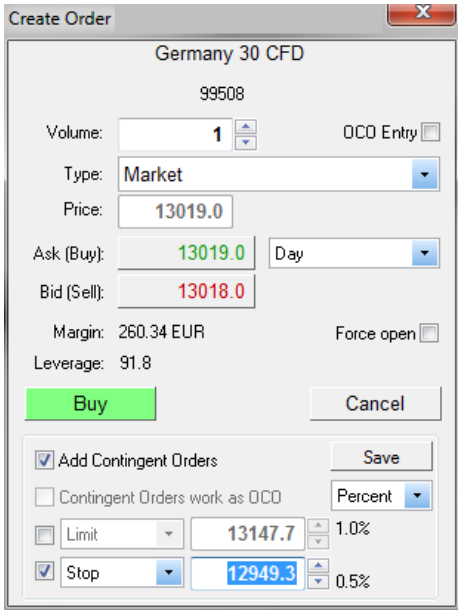
Limietorders worden uitgevoerd tegen de door de klant opgegeven prijs of tegen een betere prijs.

Stoporders activeren een marktorder zodra het door de klant vastgestelde prijsniveau (de trigger) is bereikt. Deze marktorder wordt vervolgens uitgevoerd tegen de eerstvolgende beschikbare marktprijs. Buy stop-orders worden uitgevoerd tegen de beste ASK-prijs. Sell stop-orders worden uitgevoerd tegen de beste BID-prijs. De uitvoeringsprijs kan minimaal afwijken van het afgegeven stopniveau.

Prijsontwikkelingen verlopen niet altijd continu, waardoor prijzen kunnen “springen”.

Een **gegarandeerde stop** (guaranteed stop) is een stoporder met een gegarandeerde uitvoeringsprijs, waarbij de uitvoeringsprijs gelijk is aan de ingestelde stopprijs. De gegarandeerde stoporder moet op een minimale afstand van de huidige prijs worden geplaatst. Wanneer de order wordt uitgevoerd, wordt de vaste prijs toegepast.

In dit voorbeeld wordt een BUY-order tegen een prijs van 13.019 gecombineerd met een gegarandeerde stop. De minimale afstand tussen deze stop en de instapprijs van de BUY-order bedraagt 0,5%.



BELANGRIJK

(1) Een geplaatste order die niet is afgewezen, moet als geaccepteerd worden beschouwd, zelfs als u geen onmiddellijke bevestiging ontvangt.

(2) Een uitvoerbare order (een marktorder, een limietorder waarvan de limiet is bereikt en een stoporder waarvan het stopniveau is bereikt) wordt altijd uitgevoerd onder de hierboven beschreven voorwaarden, ook als u de positie niet onmiddellijk ziet.
Zelfs als uw order onmiddellijk wordt uitgevoerd, kan de bevestiging vertraagd zijn. Het feit dat u geen uitvoeringsbevestiging hebt ontvangen of de positie niet ziet, betekent niet dat de order niet is uitgevoerd. Evenzo kunt u orders plaatsen om de positie te sluiten of te beschermen, ondanks het ontbreken van een uitvoeringsbevestiging. De uitvoeringsbevestiging en het bijwerken van de positie zullen iets later plaatsvinden.

Neem bij twijfel altijd eerst contact op met onze helpdesk om de status te bevestigen en start ook uw platform opnieuw op.

Stop- en limietorder, ´s nachts en in het weekend

Houd er rekening mee dat stoporders alleen de **uitvoering** garanderen, maar niet de **uitvoeringsprijs**. Het is risicovol om stop- en limietorders met onbeperkte geldigheid 's nachts, in het weekend of op feestdagen aan te houden, omdat deze orders kunnen worden uitgevoerd tegen een ongunstigere prijs dan gepland, als gevolg van het verschil tussen de slotkoers en de openingskoers van de volgende handelsdag (gap).

Het continu (24 uur per dag) actief hebben van orders in de markt vergroot het risico op minder gunstige uitvoering als gevolg van ongunstige marktomstandigheden, bijvoorbeeld tijdens periodes met gewijzigde spreads.

Voorbeelden

	EUR/USD	.DE40	MSFT
Sluitingskoers vrijdag	1,3000	6.975	30,10
Actieve orders	Buy Stop @ 1.3025	Buy Limiet @ 6955	Buy Stop @ 30.25
Bid/Ask bij opening	1,3038/40	6.933/35	31,10/,12
Uitvoeringskoers	1,3040	6.935	31,12

Financieringsaanpassing, dividenden en short selling

Financieringsaanpassing

Wanneer een CFD-positie 's nachts wordt aangehouden, kan een financiële aanpassing plaatsvinden (credit of debet). Dit is uitsluitend van toepassing op CFD-posities op **cash-indices, aandelen en cash-grondstoffen**. Voor CFD's op futures geldt geen financieringsaanpassing.

Als de waarde van de positie **V** is (= aantal CFD's × slotkoers), dan bedraagt de aanpassing voor **1 nacht**:

LONG -V x (referentierente + 3,5%) / 360

SHORT +V x (referentierente - 3,5%) / 360

Voorbeelden

	Koers	**Aanpassing(*)**
Long 500 AIRF	€11.36	- €0.49
Short 500 AIRF	€11.36	- €0.62
Long 300 MSFT	$83.50	- $3.53
Short 300 MSFT	$83.50	+ $1.34

(*) Voor dit voorbeeld geldt: EUR-referentierente = 2% en USD-referentierente = 4%.

Financieringsaanpassing bij Forex

Financieringsaanpassingen op Forex worden toegepast op posities die overnight worden aangehouden (d.w.z. na 17:00 ET). De financieringsaanpassing is gebaseerd op de cross-currency swap rate, die het renteverschil tussen de twee valuta's weerspiegelt, en de spotprijs. De toegepaste cross-currency swap rate is de institutionele swap rate +/- 3,5%.

Short Selling

Er kunnen beperkingen op short selling worden toegepast, zoals onvoldoende liquiditeit, beperkingen op de onderliggende markt, overheidsmaatregelen, etc.

Daarnaast kunnen er extra kosten zijn als de liquiditeitsprovider de verkochte aandelen die short zijn verkocht, moet lenen. Dit kan het geval zijn bij aandelen met lage liquiditeit of aandelen met zeer grote shortposities.

Dividenden op Amerikaanse aandelen

Rekeningen die long CFD-posities aanhouden op Amerikaanse aandelen ontvangen geen dividendbetalingen.

Rekeningen die short CFD-posities aanhouden op dividendbetalende Amerikaanse aandelen worden het volledige dividendbedrag afgetrokken van hun rekening.

Dividenden op andere instrumenten

Als een instrument een dividend ontvangt, zullen klanten die CFD-posities op dat instrument aanhouden een gedeelte van dat dividend ontvangen. Als een account short is op het instrument, wordt het volledige dividendbedrag afgetrokken van de rekening.

Dit is gebaseerd op de volgende logica:

LONG	**SHORT**
+85% x bruto dividenden	-100% x bruto dividenden

CFD's op cash-indices (zoals .F40, .N25 enz.) kunnen worden beïnvloed door dividenduitkeringen. Rekeningen die longposities aanhouden op indices die dividend uitkeren, ontvangen het dividend. Rekeningen die shortposities aanhouden op indices die dividend uitkeren, betalen het dividend. De prijs van cash-indices wordt aangepast om de uitgekeerde dividenden te weerspiegelen. Daarnaast zal de open P/L van longposities negatief worden beïnvloed, terwijl de open P/L van shortposities positief wordt beïnvloed.

* De Duitse dividendbelasting bedraagt 26,375%. Klanten met LONG-posities ontvangen 73,625% × het bruto dividend. Klanten met shortposities betalen 100% van het dividend.

Corporate actions en slippage

Kapitaalsverhoging – Splits – Reverse Splits

Bij een kapitaalverhoging (right issue) kan de aandelenkoers mechanisch dalen als gevolg van de verwatering van het aantal aandelen.

Speculeren op deze koersdaling om winst te maken door de CFD short te gaan, is geen haalbare strategie. Alle traders met een ongedekte shortpositie op het moment van de kapitaalverhoging worden namelijk verplicht om de nieuw uitgegeven aandelen terug te kopen, bovenop hun oorspronkelijke positie. Deze extra aandelen, die tegen een gunstigere prijs zijn genoteerd, moeten vervolgens tegen de marktprijs worden teruggekocht.

Een aandelensplit is een verdeling van de nominale waarde van een aandeel, waardoor de prijs per aandeel lager wordt. Een reverse split is het tegenovergestelde.

Een CFD-positie gebaseerd op een onderliggend aandeel dat onderhevig is aan een split of reverse split, wordt zo snel mogelijk op het platform aangepast. Het blijft echter de verantwoordelijkheid van de klant om na te gaan of splits of reverse splits invloed hebben op zijn portefeuille en om, indien nodig, de volumes en/of prijzen van openstaande orders op deze CFD's aan te passen.

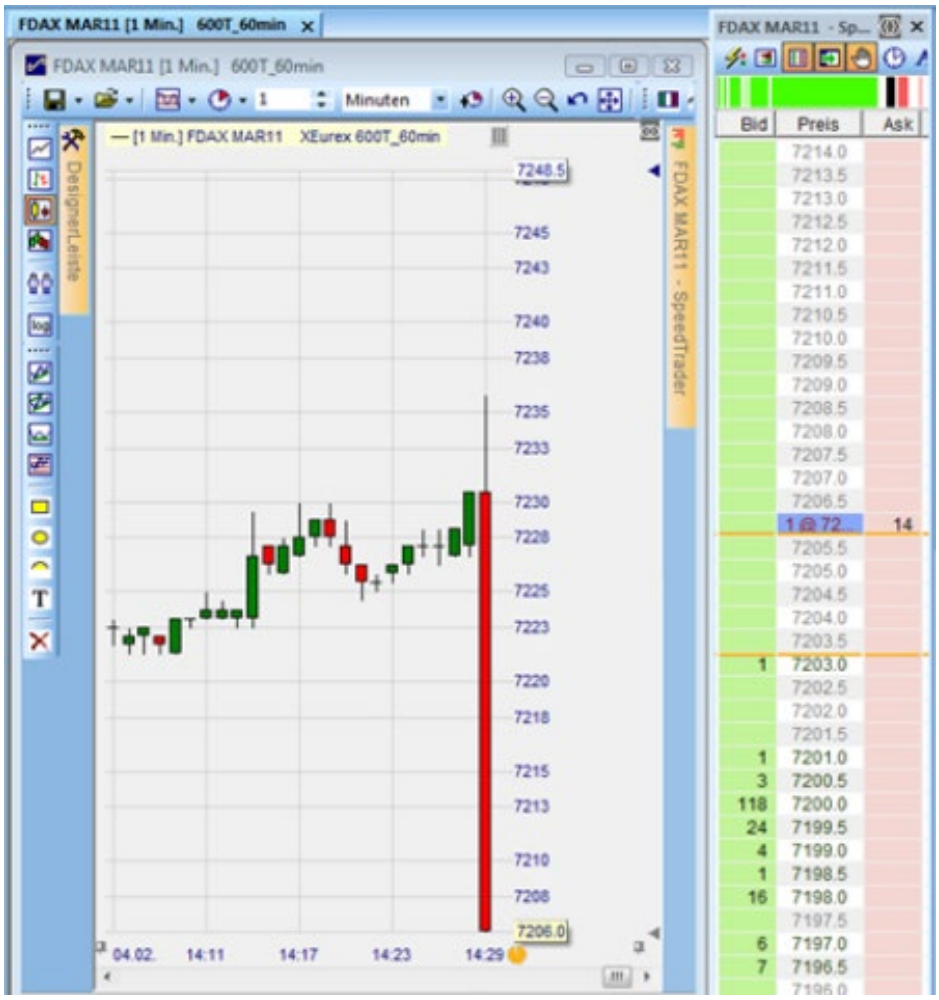
Slippage

Een stoporder die op de beurs wordt geplaatst, kan worden uitgevoerd tegen een ongunstigere prijs dan de ingestelde stopprijs. Het verschil tussen de uitvoeringsprijs en de stopprijs wordt slippage genoemd.

Een veelvoorkomend voorbeeld van slippage doet zich voor wanneer de Amerikaanse werkloosheidscijfers worden gepubliceerd (elke eerste vrijdag van de maand). In aanloop naar dit nieuws halen veel traders hun orders uit het orderboek, wat leidt tot lage liquiditeit vlak voor de publicatie.

Zowel het gebrek aan liquiditeit als het verrassingseffect dragen bij aan grote prijsbewegingen. Het is belangrijk om te begrijpen dat prijzen sprongsgewijs bewegen; er vindt dus niet op elk prijsniveau een transactie plaats. Daarom kunnen sommige stoporders worden uitgevoerd met kleinere of grotere afwijkingen dan verwacht.

Dit voorbeeld toont een vrijwel leeg orderboek en de extreme koersbeweging van de DAX-index na een geplande publicatie van economische gegevens.



First-in First-out en Hedging

Orderuitvoering gebaseerd op First-in First-out

Alle CFD's worden verwerkt volgens het First-in First-out (FIFO) principe. Dit betekent dat de eerste positie die op je rekening wordt geopend, ook als eerste wordt gesloten.

Het onderstaande voorbeeld illustreert de basisregel van het FIFO-principe:

	Trade	Positie	W/V (gerealiseerd)
Trade1	KOOP 2 @ 6000	2	
Trade2	VERKOOP 1 @ 6050	1	50 (van Trade1)
Trade3	KOOP 2 @ 6070	3	
Trade4	VERKOOP 2 @ 6050	1	+30 (+50 van Trade1,-20 van Trade3)
Trade5	Close @ 6070	0	0 (Break Even vanTrade3)
			Eindresultaat: **+80**

BELANGRIJK

Wanneer hedging op een rekening is toegepast, wordt de margin bepaald op basis van de grootste positie.

Als de rekening bijvoorbeeld LONG 5 en tegelijkertijd SHORT 10 is, dan wordt de margin bepaald en berekend op basis van de SHORT-positie van 10.

Wanneer hedging is toegepast op een rekening, moet elke afzonderlijke positie op die rekening apart worden gesloten. Dit kan voor de klant extra kosten met zich meebrengen.

De bovenstaande voorbeelden tonen aan dat bij een FIFO-strategie slechts 5 transacties nodig waren, terwijl bij hedging een extra zesde transactie nodig was om de positie op de rekening volledig te neutraliseren.

Hedging

Als uitzondering op de algemene FIFO-regel kunnen klanten ervoor kiezen om een transactie te plaatsen met gebruik van de hedging-functie.

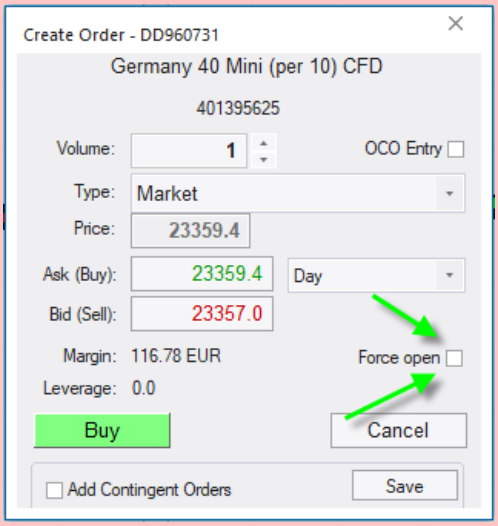
Deze functie maakt het mogelijk om tegengestelde posities in hetzelfde instrument op dezelfde rekening aan te houden. Een rekening kan daardoor tegelijkertijd LONG en SHORT zijn.

Het onderstaande voorbeeld illustreert hedging:

	Trade	Positie	W/V (gerealiseerd)
Trade1	KOOP 2 @ 6000	2	
Trade2	VERKOOP 1 @ 6050	2 en -1	0
Trade3	KOOP 2 @ 6070	4 en -1	0
Trade4	CLOSE Trade 1 @ 6050	2 en -1	100 (50 punten X 2 lots)
Trade5	CLOSE Trade 2 @ 6070	2	20 (20 punten X 1 lot)
Trade6	CLOSE Trade 3 @ 6070	0	0 (Break Even vanTrade3)
			Eindresultaat: **+80**

BELANGRIJK

Om het hedging-principe op een order toe te passen, vinkt de klant in het orderticket het vakje 'Force open' aan.
Standaard is dit vakje niet aangevinkt, het standaard orderbeheerprincipe is dan FIFO.



Marginvereisten en rekeningstand

Marginvereisten

Margin is het bedrag dat nodig is om het risico op verlies van openstaande posities af te dekken.

Bij het openen van een positie moet een minimaal bedrag aan margin beschikbaar zijn in 'cash' en 'cash equivalents' om de positie te kunnen openen. De vereiste margin wordt berekend als een percentage van de totale waarde van de positie.

Het exacte percentage verschilt per instrument. Als er onvoldoende margin beschikbaar is, wordt de order geweigerd.

Instrument	**% Margin**
FX Majors	: 3,33
FX Minors	: 5
CFD op aandelen	: 20
CFD Euro Bond, US Treasury	: 20
CFD Index Majors (DAX, CAC...)	: 5
CFD Index Minors (AEX, HK40...)	: 10
CFD op goud en mini goud	: 5
CFD op aardolie, zilver...	: 10
CFD op mais, soja...	: 10

Margins kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd en zijn dan ook van toepassing op reeds openstaande posities.

De rekeningstand

Het handelsplatform geeft in **realtime** en in je **basisvaluta** de waarden weer van de volgende belangrijke variabelen:

- Effectief kassaldo van de rekening.
- P/L is de zwevende winst of het zwevende verlies op de posities. Dit wordt beschouwd als een cash equivalent.
- Equity is de huidige waarde van de rekening (= effectief kassaldo + cash equivalents).
- Margin is de som van de vereiste margins voor de openstaande posities.
- Marginpercentage: zie de paragraaf Risicobewustzijn.

Hefboom en risico

Hefboom

Voorbeelden

Ik heb 2.500 € op mijn rekening en koop 5 DAX CFD bij 5.000 punten.
De hefboom is 10 → 5 x 5.000 / 2.500 = 10.

Ik heb 5.000 € op mijn rekening en koop 300 CFD's op aandeel ABC à 50 €, en daarnaast 2 CFD's op de DAX à 5.000 punten.
De hefboom is 5 → [(300 x 50) + (2 x 5.000)] / 5.000 = 5.

Ik heb 50.000 € op mijn rekening en koop 8 DAX bij 5.000 punten.
De hefboom is 0,8 → 8 x 5.000 / 50.000 = 0,8.

Een getal kleiner dan 1 betekent dat er geen hefboom wordt gebruikt.

Of en hoeveel hefboom wordt gebruikt, is een keuze van de klant. Weet altijd je hefboom voordat je een positie opent. Meer hefboom betekent meer risico. Beperk je hefboom.

Risicobewustzijn

WHS gebruikt het “Margin Percentage” (MP) om het risiconiveau van een rekening te meten. Het marginpercentage is de verhouding tussen het totaal aan equity en de vereiste margin.

Percentage marge (PM) = (Cash*/Marge) x 100

Dit percentage is in realtime beschikbaar op je platform. Monitor het regelmatig.

Risicoregels en autoliquidatie

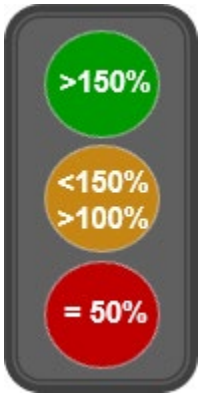
Om een nieuwe positie te openen, moet de klant ten minste de vereiste margin als beschikbaar saldo op zijn rekening hebben. Als de vereiste margin niet beschikbaar is, wordt de order door het systeem geweigerd.

De margincontrole vindt plaats op het moment van uitvoering van de order, niet bij het plaatsen van de order.

* **Cash = Effectief kassaldo + Cash equivalent (open P/L)**
Beschikbaar saldo = Cash – Vereiste margin voor openstaande posities

Om posities te onderhouden, raadt WH SelfInvest aan altijd een voldoende beschikbaar saldo op de rekening te houden.

De grafiek illustreert de belangrijke gebieden als richtlijn voor risicobewustzijn.



Als het marginpercentage daalt tot 50%, begint de automatische liquidatie aan de kant van het systeem.
Alle openstaande posities worden tegen de marktprijs gesloten.

Dit proces is onherroepelijk en volledig geautomatiseerd.

Support en klachtenprocedure

Support

Mocht u op enigerlei wijze ontevreden zijn over een aspect van onze dienstverlening, dan verzoeken wij u vriendelijk om in eerste instantie contact op te nemen met onze supportdesk. Dit kan telefonisch via +352 42 80 42 82 of per e-mail via info@whselfinvest.com. De meeste problemen kunnen op dit niveau snel worden afgehandeld en opgelost.

Klachtenprocedure

Indien de supportdesk geen oplossing kan bieden, kunnen klanten een klacht indienen bij de klachtenservice.
In dat geval dient u een schriftelijke en onderbouwde verklaring op te stellen en deze per e-mail of post te versturen.

De klachtenservice behandelt elke indiening onpartijdig en met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Er wordt een volledige analyse gemaakt van de in de klacht beschreven elementen en gebeurtenissen, waarna wordt beoordeeld of de contractuele of andere verplichtingen tegenover de klant zijn nagekomen.

Binnen een periode van vier weken na officiële ontvangst van de klacht ontvangt u een schriftelijke en onderbouwde reactie.

Schrijven naar

complaint@whselfinvest.com

of

WH SelfInvest N.V.
Vitrum building
Rue du Puits Romain 33
8070 Luxembourg-Bertrange