elefin

一般业务条款



目录

页码索引标示本一般业务条款的主要章节。

1. 一般运营条款 3
1.1 报价的提供 3
1.2 交易及账户调整 3
1.3 客户身份识别 4
1.4 可疑操作的审查 5
2. 交易操作 6
2.1 一般交易条件 6
2.2 客户请求和订单 6
2.3 开仓 8
2.4 平仓 9
2.5 强制平仓程序 9
2.6 订单类型 10
2.7 订单执行 12
2.8 争议交易情形的处理 13
2.9 交易争议解决程序 14
2.10 交易术语释义 15

本一般业务条款由两部分组成，规定了客户交易账户的非交易操作、交易操作、客户请求和订单的提交与执行、争议交易情形的解决以及相关通讯的程序。

本一般业务条款构成客户协议不可分割的组成部分，必须与客户协议一并阅读。除非本一般业务条款另有定义，首字母大写的术语应具有客户协议所赋予的含义。

1. 一般运营条款

1.1 报价的提供

提供报价的条件应取决于客户所使用的交易账户类型。

(a) 适用于所有交易账户：

- 除客户协议第E部分第2条所载规定外，公司提供的报价可能与相关标的资产的价格不同。如果标的市场休市，公司提供的报价可能反映标的资产的估计价格；
- 公司应在合约规格中设定适用于每一金融工具的点差。公司网站上显示的点差为标准点差或平均点差，可能因市场状况和波动性而扩大或缩小。公司有权在不事先书面通知客户的情况下更改点差。

(b) 如果报价流因硬件、软件、通讯或其他技术故障而意外中断，公司有权使用从替代来源获得的信息，对交易服务器上的报价历史进行同步或重建。

(c) 替代来源可能包括：

- 公司运营或使用的其他实盘或模拟交易服务器；或
- 公司认为可靠的任何其他报价或定价来源。

(d) 如果发生与报价流中断有关的争议，公司应使用交易服务器上记录的已同步报价历史审查并裁定该事项。

1.2 交易及账户调整

(a) 公司应全权酌情决定对交易的规模、价值或数量以及对订单的价位、规模或条款所作的任何调整或修改。除明显错误的情况外，公司的决定为最终决定，对客户具有约束力。

(b) 有关适用调整的信息应在公司网站、交易平台或相关合约规格中公布。

(c) 在适用情况下，包括金融工具以派发股息的股票或股票指数为基础的情况，公司可对在相关除息日仍未平仓的头寸进行股息调整。股息调整一般应就多头头寸贷记至客户的交易账户，并就空头头寸从客户的交易账户中借记，但须扣除任何适用的税款、费用和调整。

(d) 公司保留全权酌情决定针对每一交易时段分别适用调整事件的权利。公司应在合理可行的情况下尽快将其决定采取的任何行动通知客户。该等通知可在相关调整事件发生后发出。

1.3 客户身份识别

(a) 公司应核实客户身份，以防止未经授权访问客户账户，并确认账户活动和指令系由客户或其授权代表执行或提交。

(b) 注册客户账户时，客户必须按照公司为身份识别和核实之目的所提出的要求，提供完整、准确、最新和真实的信息（“身份识别数据”）。如身份识别数据发生任何变化，客户必须及时通知公司。

(c) 身份识别数据可能包括客户的全名、出生日期、国籍、身份证件或护照信息、居住地址、电子邮件地址、电话号码、税务信息以及公司要求的任何其他信息。

(d) 公司可通过身份证明文件、地址证明文件、电子数据库或其他可靠来源核实客户的身份和地址。客户的电子邮件地址或电话号码可通过发送验证码或公司确定的其他安全程序进行核实。

(e) 公司可能要求进行核实的非交易操作包括：

- 提交出金申请；
- 更改访问数据或安全验证方式；
- 更改个人、联系或付款信息；以及
- 公司认为属于敏感或需要额外认证的任何其他操作。

(f) 可用于核实客户身份的安全验证方式可能包括：

- 电子邮件验证码；
- 短信验证码；
- 通行密钥（passkey）；
- 推送通知；
- 通过身份验证应用程序生成的基于时间的一次性密码（Time-Based One-Time Password，“TOTP”）；或
- 公司推出的任何其他验证方式。

上述列表并非详尽无遗。公司可酌情增加、删除或修改可用的安全验证方式。

(g) 电子邮件验证可能要求公司向客户注册的电子邮件地址发送验证码。客户必须通过网站、个人专区或公司批准的其他界面输入该验证码。

(h) 短信验证可能要求公司向客户注册的电话号码发送验证码。客户必须通过网站、个人专区或公司批准的其他界面输入该验证码。

(i) 通行密钥验证可能要求客户使用存储于或连接至客户授权设备上的加密凭证对操作进行认证。

(j) 推送通知验证可能要求客户通过发送至其注册设备的通知批准或拒绝某项操作。

(k) TOTP验证可能要求客户输入由与客户账户关联的身份验证应用程序生成的限时验证码。

(l) 客户可从公司提供的安全验证方式中进行选择。公司有权决定特定客户可使用哪些安全验证方式，并可通过通知客户更改默认或必需的安全验证方式。

(m) 在更改已注册的安全验证方式之前，公司可要求客户完成额外的身份核查。在此类核查中提供的信息必须与客户此前提供的身份识别数据和文件相符。

(n) 如果客户无法使用已注册的安全验证方式，客户必须立即通知公司，并成功完成公司要求的身份核实程序。在重置安全验证方式后，公司可在至少二十四（24）小时内或为保护客户账户而合理需要的任何其他期限内，限制出金及其他敏感操作。

(o) 如果身份识别数据不正确、不完整、已过期或无效，或客户未能提供公司要求的信息或文件，公司可暂停或拒绝某项非交易操作。

(p) 如果客户无法访问主密码及已注册的电子邮件地址或电话号码，公司可在完成必要的核实和安全审查后限制或关闭客户账户。任何剩余资金可通过原支付方式或公司选择的其他方式退还，但须符合公司的核实和合规要求。

(q) 公司可在注册后的任何时间，要求客户就其身份、居住地、资金来源、财富来源、支付方式或账户活动提供进一步的信息、文件、照片、生物特征或活体检测、视频通话或其他形式的核实。

1.4 可疑操作的审查

(a) 公司应监控客户对本一般业务条款的遵守情况，并可调查其认为可疑的任何操作或活动。为开展调查，公司可在其认为合理必要的期限内暂停或延迟相关操作。

(b) 在调查期间，公司可要求客户提供公司认为必要的任何信息、解释或证明文件。客户必须在公司规定的期限内提供所要求的信息和文件。

(c) 可疑操作的迹象可能包括但不限于：

- 在交易账户没有交易活动或仅有极少交易活动的情况下，进行大量的入金、出金或转账；
- 进行没有明显经济、商业或合法目的的操作；
- 未能遵守或拒绝遵守尽职调查要求，包括要求提供身份识别信息、身份证明、地址证明、资金来源或财富来源；
- 提供虚假、不完整、不一致或具有误导性的个人或财务信息；
- 多次试图为第三方利益进行非交易操作；
- 通过非以客户名义持有的支付方式付款或收款；
- 提供伪造、篡改或不一致的文件；或
- 冒充他人或允许他人操作客户账户。

(d) 上述迹象并非详尽无遗。公司在考虑客户的账户活动、交易历史、交易行为、支付活动、客户提供的信息以及任何其他相关情况后，可将某项操作归类为可疑操作。

(e) 如果公司认定某项操作属可疑、欺诈或违反本一般业务条款或客户协议，公司可：

- 拒绝、取消、撤销或延迟相关操作；
- 对入金、出金或转账收取任何适用的费用或佣金；
- 限制、暂停或冻结与该操作相关的任何客户账户或交易账户；
- 取消或调整任何相关交易；以及
- 在符合公司合规要求的前提下，通过原支付方式或公司选择的其他方式退还客户资金。

(f) 尽管客户协议或本一般业务条款有任何其他规定，如果公司、支付服务提供商、主管机关或监管机构正在进行调查，或客户未能提供公司要求的信息或文件，公司可临时冻结或封锁客户的操作。

2. 交易操作

2.1 一般交易条件

(a) 交易平台允许客户开立和操作公司提供的并不时在网站上说明的各类交易账户。

(b) 买入订单和多头头寸以卖出价（Ask）开仓。卖出订单和空头头寸以买入价（Bid）开仓。

(c) 交易日结束时仍保留在交易账户中的未平仓头寸应结转至下一个交易日。适用的展期时间应根据交易服务器时间确定，并可在网站或合约规格中列明。

(d) 除非合约规格另有明确规定，点差并非固定。点差大小应根据当时的市场状况确定。标准或平均点差可在合约规格或公司网站上显示。

(e) 公司在处理交易时可采用市价执行（Market Execution）、即时执行（Instant Execution）或其他执行方式。适用于每一金融工具或交易账户的执行方式应在合约规格、交易平台或个人专区中列明。

(f) 交易平台应是客户向公司提交请求、订单和交易指令的主要方式。

(g) 在相关功能可用的情况下，公司可允许客户通过个人专区选择或更改执行方式。如果客户从事禁止的交易行为、可疑操作或公司合理认为具有滥用性或干扰性的任何活动，公司可撤销或限制此项选择。

在此情况下，公司可将适用于客户现有或未来交易账户的执行方式更改为市价执行、即时执行或其他可用的执行方式。变更后提交的所有交易均应按为相关交易账户指定的执行方式处理。

2.2 客户请求和订单

(a) 在下列情况下，公司可拒绝与交易账户相关的客户请求、订单或指令：

- 客户的指令并非在相关报价仍然有效时提交；
- 由于客户的互联网连接或通讯系统中断或故障，公司未收到客户的指令；
- 相关报价存在明显错误；
- 相关报价不代表有效的市场价格；
- 所请求的交易规模低于合约规格中规定的最低规模或高于最高规模；
- 发生客户协议第A部分第11条所述的不可抗力事件；
- 客户的可用保证金低于开立所请求头寸所需的初始保证金；
- 公司无法确认相关金融工具的价格，包括交易平台显示"Invalid Price"、"Off Quotes"或类似信息的情况；
- 公司或服务提供商正在进行维护或发生技术故障；
- 客户无力偿债、破产或以其他方式违约；
- 客户企图滥用市场或公司的交易系统；或
- 客户已从事或企图从事市场滥用、市场操纵、欺诈活动、内幕交易、禁止的交易行为或客户协议第C部分第3条所述的其他活动。

(b) 如果流动性提供商、交易场所或其他执行提供商取消某笔交易或更改其执行价格，公司可对客户的交易账户作出相应的取消、更正或调整。

(c) 就本节而言，在下列情况下，公司可将客户视为无力偿债或违约：

- 客户未履行客户协议或本一般业务条款项下的义务；
- 客户未遵守适用的保证金要求；或
- 客户破产、无力偿债或受类似程序约束。

(d) 如果客户无力偿债或违约，公司可：

- 以可用的市场价格平掉任何或全部未平仓头寸；
- 从客户的交易账户中扣除客户欠公司的任何款项；以及
- 限制、暂停或关闭任何客户账户或交易账户。

(e) 如果客户请求、订单或指令被拒绝，交易平台可显示相应的拒绝、错误或状态信息。

(f) 在特殊情况下，即使公司原本有权拒绝，公司仍可决定接受或执行客户请求、订单或指令。此类接受并不要求公司在未来接受类似的请求、订单或指令。

(g) 如果智能交易系统、交易机器人、API或其他自动化系统提交过多重复、错误或在经济上不合理的请求或订单，包括在可用保证金不足的情况下反复尝试交易，公司可在问题得到纠正之前限制或停用

该自动化系统或相关交易账户。

2.3 开仓

(a) 提交开仓指令时，客户必须指明金融工具、交易数量和交易方向。

(b) 在适用情况下，开仓交易价值可使用以下公式计算：

开仓交易价值 = 手数 × 合约规模 × 适用的货币兑换汇率

适用的合约规模、保证金货币和兑换方法应在合约规格中列明。

(c) 对于外汇金融工具，除非合约规格另有规定，保证金货币一般为货币对中的第一种货币。

(d) 对于通过即时执行方式交易的金融工具：

- 当所显示的报价为客户所接受时，客户必须通过交易平台选择“Buy”或“Sell”；
- 如果在处理客户指令期间报价发生变化，公司可提供新价格或拒绝该指令；
- 在提供新价格时，交易平台上可能显示重新报价（requote）或类似信息；
- 如果客户希望以新价格继续交易，客户必须在交易平台显示的期限内接受该价格；以及
- 接受后，该指令应重新提交至交易服务器，并须经过适用的验证和执行检查。

(e) 对于通过市价执行方式交易的金融工具：

- 客户必须选择“Buy by Market”、“Sell by Market”或交易平台上提供的相应命令；
- 在下列情况下，客户的指令可能以不同于最近一次市场快照（Market Snapshot）中所显示报价的价格执行：

  (i) 当前报价自最近一次市场快照以来已发生变化；

  (ii) 所显示报价下的可用数量低于客户请求的交易数量；或

  (iii) 交易由流动性提供商或执行场所以不同的价格执行；
- 客户的指令应以执行时公司可获得的最佳价格执行；
- 收到指令后，交易服务器应根据适用于相关金融工具的保证金要求，确定客户是否有足够的可用保证金开立该头寸；
- 交易服务器应在暂时计入新头寸后，计算客户交易账户的保证金、浮动盈亏、净值和可用保证金；
- 如果计算后的可用保证金等于或大于零，且客户的总风险敞口未超过适用的交易账户或金融工具限额，则可开立该头寸；

- 如果计算后的可用保证金低于零、未满足适用的保证金要求，或开立该头寸将立即导致追加保证金通知、强制平仓或负净值，公司可拒绝该指令；以及
- 如公司认为有必要，公司可限制或禁止开立某一金融工具的新头寸。

(f) 当相应记录出现在交易服务器上时，开仓指令即视为已执行，头寸即视为已开立。

2.4 平仓

(a) 提交平仓指令时，客户必须指明相关的金融工具或头寸以及拟平仓的交易数量。如交易平台支持部分平仓，客户可全部或部分平仓。

(b) 对于通过即时执行方式交易的金融工具：

- 当所显示的报价为客户所接受时，客户必须选择“Close”或交易平台上提供的相应命令；
- 如果在处理平仓指令期间报价发生变化，公司可提供新价格或拒绝该指令；以及
- 在提供新价格时，客户必须在交易平台显示的期限内接受该价格，方可重新提交指令。

(c) 对于通过市价执行方式交易的金融工具：

- 客户必须选择“Close”或交易平台上提供的相应命令；
- 在下列情况下，平仓指令可能以不同于最近一次市场快照中所显示报价的价格执行：
  - (i) 当前报价自最近一次市场快照以来已发生变化；
  - (ii) 所显示报价下的可用数量低于客户希望平仓的数量；或
  - (iii) 交易由流动性提供商或执行场所以不同的价格执行。

(d) 客户的平仓指令应以执行时公司可获得的最佳价格执行。

(e) 当相应记录出现在交易服务器上时，头寸即视为已平仓。如仅部分头寸被平仓，剩余数量应继续作为未平仓头寸。

2.5 强制平仓程序

(a) 如果达到适用的强制平仓水平或交易账户出现负净值，公司可自动平掉客户的一个或多个未平仓头寸。当交易账户出现负净值时，对冲头寸亦可能须遵守保证金要求并被自动强制平仓。

(b) 如果客户持有多个未平仓头寸，浮动亏损最高的头寸应排在自动平仓队列的首位。

(c) 如果执行强制平仓后出现负净值，交易账户应按照客户协议中的负余额保护条款处理。

(d) 公司可不时更改适用的强制平仓百分比。任何此类变更均应在公司网站上公布，并自公司指定的日期起生效。

如发生违约事件，公司可提高强制平仓水平、更改所需的保证金水平，或平掉客户任何或全部未平仓头寸。

(e) 客户可能因追加保证金通知或强制平仓而遭受损失，交易账户可能出现负余额。公司不对任何追加保证金通知或由此产生的损失（包括因执行强制平仓而产生的任何损失）承担责任。

客户须全权负责持续监控交易账户，包括任何未平仓头寸是否以及何时达到追加保证金通知或强制平仓水平，并始终维持足以支持所有未平仓头寸的净值。

2.6 订单类型

(a) 交易平台可提供以下订单类型。

开仓订单：

- **Buy Limit（限价买入）**——以低于下单时可用价格的价格开立多头头寸的订单；
- **Buy Stop（止损买入）**——以高于下单时可用价格的价格开立多头头寸的订单；
- **Buy Stop Limit（止损限价买入）**——一种止损订单，当未来的卖出价达到指定的止损价位时，以止损限价栏中输入的价格下达限价买入订单。止损价位设于当前卖出价之上，而止损限价设于止损价位之下；
- **Sell Limit（限价卖出）**——以高于下单时可用价格的价格开立空头头寸的订单；
- **Sell Stop（止损卖出）**——以低于下单时可用价格的价格开立空头头寸的订单；以及
- **Sell Stop Limit（止损限价卖出）**——一种止损订单，当未来的买入价达到指定的止损价位时，以止损限价栏中输入的价格下达限价卖出订单。止损价位设于当前买入价之下，而止损限价设于止损价位之上。

平仓订单：

- **Stop Loss（止损）**——旨在以较下单时可用价格对客户更为不利的价格平掉现有头寸的订单；以及
- **Take Profit（止盈）**——旨在以较下单时可用价格对客户更为有利的价格平掉现有头寸的订单。

(b) 订单的下达和有效期：

- 客户仅可在相关金融工具的交易时间内下达、修改或删除订单。交易时间在合约规格中列明；
- 每天交易二十四（24）小时的金融工具的挂单应为“Good Till Cancelled”或“GTC”（撤销前有效）状态。客户可在相关栏位中指定到期日期和时间；
- 并非每天交易二十四（24）小时的金融工具的挂单应为“Day Order”（当日有效订单）状态，并可在交易时段结束时被删除；
- 止损订单和止盈订单应为“Good Till Cancelled”或“GTC”状态；

- 提交挂单时，客户必须指明金融工具、交易规模、订单类型和订单价位。客户还可指定止损价位、止盈价位以及到期日期和时间；
- 如果缺少必需参数或必需参数不正确，或可选参数输入错误，该指令应被拒绝；以及
- 为未平仓头寸下达止损或止盈订单时，客户必须指明相关头寸或金融工具以及所需的止损或止盈价位。

(c) 下达止损、止盈或挂单时，订单价位与当前市场价格之间的距离不得小于合约规格中规定的适用“Limit and Stop Levels”（限价和止损水平）。以下条件应适用：

- 对于空头头寸的止损，当前市场价格为卖出价，订单不得设于卖出价加上适用的限价和止损水平之下；
- 对于空头头寸的止盈，当前市场价格为卖出价，订单不得设于卖出价减去适用的限价和止损水平之上；
- 对于多头头寸的止损，当前市场价格为买入价，订单不得设于买入价减去适用的限价和止损水平之上；
- 对于多头头寸的止盈，当前市场价格为买入价，订单不得设于买入价加上适用的限价和止损水平之下；
- Buy Limit不得设于卖出价减去适用的限价和止损水平之上；
- Buy Stop不得设于卖出价加上适用的限价和止损水平之下；
- Sell Limit不得设于买入价加上适用的限价和止损水平之下；以及
- Sell Stop不得设于买入价减去适用的限价和止损水平之上。

(d) 当相应记录出现在交易服务器上时，订单即视为已下达。

(e) 如果下单指令在相关市场开盘后收到第一个报价之前提交，该指令可能被拒绝。

(f) 修改挂单时，客户必须指明相关的金融工具或订单、挂单价位以及任何止损或止盈价位。如果所需信息不正确，该指令可能被拒绝，相关修改功能可能保持不可用状态。

如果客户在下列情况下下达或修改挂单：

- 市场成交量或流动性不足；
- 市场异常波动；
- 出现价格跳空；
- 即将发生经济或市场新闻事件；
- 使用滥用性或禁止的交易行为；或
- 可用保证金不足，

公司可拒绝该指令、拒绝开立、修改或执行该挂单、以不同于所请求价格的价格执行该挂单，或拒绝客户的请求。

(g) 修改附于未平仓头寸的止损或止盈订单时，客户必须指明相关头寸或金融工具以及新的止损或止盈价位。如果所需信息不正确，该指令可能被拒绝，相关修改功能可能保持不可用状态。

(h) 删除挂单时，客户必须指明相关订单。当相应记录出现在交易服务器上时，修改或删除订单的指令即视为已执行。

(i) 如果拟设定的止损或止盈价位将导致订单立即符合按当前市场价格执行的条件，公司可拒绝该订单修改。

(j) 如果止损价位与开仓价格的距离小于适用的平均点差，公司可拒绝开立或修改挂单。

(k) 公司在执行止盈、止损、Buy Limit、Sell Limit、Buy Stop和Sell Stop订单时可使用市场价格。止盈、Buy Limit和Sell Limit订单可能以对客户有利的滑点执行。止损、Buy Stop和Sell Stop订单可能以对客户不利的滑点执行。

(l) 如果止损类订单设于非常接近当前市场价格的位置，或为保持在该价位而被反复修改，尤其是在市场波动或异常期间，公司可能无法提供其标准交易条件。

2.7 订单执行

(a) 在下列情况下，订单应被列入执行队列：

- 对于附于多头头寸的止盈订单，当报价流中的买入价等于或高于订单价位时；
- 对于附于多头头寸的止损订单，当报价流中的买入价等于或低于订单价位时；
- 对于附于空头头寸的止盈订单，当报价流中的卖出价等于或低于订单价位时；
- 对于附于空头头寸的止损订单，当报价流中的卖出价等于或高于订单价位时；
- 对于Buy Limit订单，当报价流中的卖出价等于或低于订单价位时；
- 对于Sell Limit订单，当报价流中的买入价等于或高于订单价位时；
- 对于Buy Stop订单，当报价流中的卖出价等于或高于订单价位时；以及
- 对于Sell Stop订单，当报价流中的买入价等于或低于订单价位时。

公司应努力以客户要求的限价执行限价订单。但是，在下列情况下，公司可能无法执行限价订单：

- 标的市场的成交量不足；
- 订单超出公司的风险管理限额；或
- 相关的买入价或卖出价尚未达到所需的订单价位。

对于Sell Limit订单，买入价必须达到所要求的限价。对于Buy Limit订单，卖出价必须达到所要求的限价。

(b) 订单在交易服务器上的激活可能需要最多五（5）秒。

除下文所述的例外情况外，如果订单价格在市场开盘时或在异常市场状况期间落入价格跳空区间，该订单应以订单激活完成时可用的市场价格执行。

对于公司网站上标明的金融工具，在下列情况下：

- 订单在不同于正常状况的市场状况（包括流动性较低的状况）下执行；或
- 挂单中指定的价格落入价格跳空区间，且订单价格与价格跳空后可用市场价格之间的绝对差额等于或超过该金融工具适用的跳空水平，

该订单应以价格跳空后可用的市场价格执行。在所有其他情况下，执行价格应与订单中指定的价格一致。

Buy Stop、Sell Stop和止损订单可能以较客户指定价格更为不利的价格执行。Buy Limit、Sell Limit和止盈订单可能以较客户指定价格更为有利的价格执行。

公司可酌情决定尽管存在价格跳空仍以所要求的价格执行订单，或取消特定金融工具适用的限价和止损水平。

如客户涉及可疑操作，或公司因其他原因认为有必要，公司可取消、修改或撤销上述条件。在此情况下，订单可能以可用的市场价格执行，公司不对由此产生的任何后果或损失承担责任。

(c) 公司应努力以合理可得的最佳条件执行客户的订单，包括市价订单。客户确认，公司应在考虑适用情况后确定相关执行参数。

公司应努力在合理期限内执行订单。执行所需的合理时间可能因客户订单的规模和数量、标的市场状况（包括高波动性或低流动性）、公司订单簿（Order Book）的总体规模和数量以及其他相关因素而有所不同。

客户确认，此类情况可能意外发生，公司不对由该等情况导致的延迟或损失承担责任。

2.8 争议交易情形的处理

(a) 发生争议交易情形时，客户可提出投诉。客户应遵循公司网站上提供并不时更新的客户投诉程序。

(b) 审查投诉时，交易服务器数据、数据库和服务器日志文件应作为主要信息来源。如果交易服务器数据、数据库或服务器日志文件中不包含客户所援引的信息，公司可拒绝考虑基于该信息的论点。

(c) 援引其他公司提供的报价或价格不应被视为有效证据，并且在解决争议交易情形时不予考虑。

(d) 对于以下事项的投诉将不予受理：

- 在交易服务器进行技术工作或维护期间未被执行的客户请求或指令；
- 利用某一头寸产生的利润所形成的临时超额可用保证金而订立的交易，而该头寸随后已被公司取消并宣告无效；或
- 交易平台上显示的差价合约价格与其标的资产价格之间的差异。

(e) 公司应通过纠正投诉的起因来解决争议交易情形，其中可能包括重新开立被错误平仓的头寸。

(f) 对于因与投诉中所述争议交易情形无关的事项而产生的损失，公司不予赔偿。

2.9 交易争议解决程序

(a) 挂单的下达和修改：

在下列情况下，挂单可被视为下达或修改不当：

- 相关交易于市场开盘前提交；
- 使用了不正确的报价；
- 交易平台发生故障；
- 交易于经济或市场新闻事件发生前夕提交；
- 客户使用了客户协议第C部分第3条所述的滥用性或禁止的交易行为；或
- 交易账户的可用保证金不足。

在此情况下，公司可酌情删除该挂单或执行该挂单后开立的任何头寸，或修改相关执行价格。

如果客户无法下达挂单或修改其价位，或由于涉及客户或交易服务器的连接不良，公司未执行下达或修改订单的指令，相关投诉将不予受理。

在争议仍处于审查期间，公司可按照若交易服务器在收到客户指令时即予执行则该挂单本应被触发的时间顺序，触发该挂单。

在争议调查或解决期间，公司可限制客户下达订单。

公司应在就争议作出决定后通知客户。

(b) 开仓和平仓：

如果客户无法开仓或平仓，或公司无法执行客户的开仓或平仓指令，在下列情况下，客户的投诉将不予考虑：

- 存在涉及客户或交易服务器的连接不良；
- 相关报价不正确；
- 交易于市场开盘前提交；或

- 交易平台或交易服务器软件发生故障。

如果交易账户资金不足以执行交易，或已超出该交易账户的交易、订单或未平仓头寸总数的适用限额，有关无法开仓的投诉将不予受理。

如果开仓指令系在市场开盘前收到、头寸系使用前一交易日的价格执行，或头寸系由不正确的报价所致，公司可删除该头寸。

如果头寸被错误删除，公司可决定恢复该头寸或向客户支付赔偿。

在争议调查或解决期间有关无法执行交易的投诉将不予受理。

2.10 交易术语释义

本一般业务条款中使用的术语应具有客户协议所赋予的含义。如客户协议未对某一术语作出定义，该术语应具有下文所列的含义。

“账户历史”（Account History）指交易账户上已完成交易以及入金和出金操作的记录。

“账户类型”（Account Type）指适用于特定类型交易账户的交易条件。公司提供的账户类型在公司网站上说明。账户类型在开立交易账户时选定，此后不得更改。

“自我推荐活动”（Auto-Referral Activity）指介绍经纪商从其直接或间接控制的交易账户所进行的交易中收取佣金的活动。

“柱线”（Bar）或“K线”（Candle）指图表中显示特定时段（例如一分钟、五分钟、一天或一周）的开盘价、收盘价、最高价和最低价的元素。

“标的市场”（Underlying Market）指差价合约的标的资产进行交易的市场。

“Buy Limit”具有本一般业务条款第2.6节所赋予的含义。

“Buy Stop”具有本一般业务条款第2.6节所赋予的含义。

“图表”（Chart）指报价流的图形表示。就柱线或K线所代表的时段而言：

- 最高价为最高买入价；
- 最低价为最低买入价；
- 收盘价为最后一个买入价；以及
- 开盘价为第一个买入价。

“客户终端日志文件”（Client Terminal Log File）指由客户的交易平台创建的、用于记录客户请求和指令（包括其提交时间）的文件。

“公司账户”（Company Account）指公司持有或使用的银行账户、数字账户或支付处理账户。

“争议情形”（Disputed Situation）指：

- 客户认为公司的作为或不作为违反了客户协议或本一般业务条款的情形；
- 公司认为客户的作为或不作为违反了客户协议或本一般业务条款的情形；或
- 使用非市场报价、市场开盘时的第一个报价，或因明显错误或交易平台故障而产生的报价进行交易的情形。

“Day Order”（当日有效订单）指在相关交易时段结束时自动删除的挂单。

“可疑操作”（Suspicious Operation）指被视为可疑、欺诈、不确定或不可靠的操作或活动。

“电子支付系统”（Electronic Payment System）指用于通过银行卡、电子货币或其他支付方式处理金融交易和结算的程序、计算机网络和软件的组合。

“快速市场”（Fast Market）指在短时间内价格快速变动、经常导致价格跳空的市场。快速市场可能出现在以下事件之前或之后：

- 重要宏观经济指标的公布；
- 央行的利率决议；
- 央行官员、国家元首、政府官员或财政部长的讲话、新闻发布会或公告；
- 市场干预；
- 恐怖袭击；
- 自然灾害或其他紧急情况；
- 战争或军事行动；
- 政府官员的罢免、任命或选举；或
- 影响市场价格的其他事件。

本列表并非详尽无遗。

“平淡市场”（Flat Market）指交易平台接收报价的频率较正常市场状况为低、间隔时间较长的市场状况。此种状况可能出现在圣诞节、国家法定节假日或市场活动减少的其他时期。

“完整已完成交易”（Full Completed Transaction）指由两笔数量相同、方向相反的交易组成的交易：一笔开仓交易和一笔相应的平仓交易。

“Good Till Cancelled”或“GTC”（撤销前有效）指在客户提交取消指令之前一直有效的订单。

“即时执行”（Instant Execution）指一种执行方式，在该方式下，客户接收实时报价流，并可按所显示的价格提交交易，但须经公司确认或重新报价。

“向其他交易账户转账的指令”（Instruction to Transfer Funds to Another Trading Account）指通过个人专区提交的、要求将资金从一个交易账户转至另一个交易账户的指令。

“Limit and Stop Levels”（限价和止损水平）指订单价位与当前市场价格之间允许的最小距离，以点（pip）或基点（point）表示。

“流动性提供商”（Liquidity Provider）指提供市场流动性或就金融工具的执行担任交易对手的金融机构或其他实体。

“锁仓头寸”（Locked Positions）指在同一交易账户上持有的同一金融工具的数量相同的多头和空头头寸。

“不同于正常的市场状况”（Market Conditions Different from Normal）指清淡市场或快速市场。

“市价执行”（Market Execution）指一种执行方式，在该方式下，订单以可用的市场价格执行，执行价格不予保证。

“市场开盘”（Market Opening）指在周末、节假日或交易时段之间的休市后恢复交易。

“最大偏差”（Maximum Deviation）指客户通过交易平台选择的参数，表示所请求价格与执行价格之间允许的最大差额，以点（pip）表示。

“市场价格”（Market Price）指相关时间的可用价格。

“修改”（Modification）指客户更改订单价位的请求。当相应记录出现在交易服务器上时，订单即视为已修改。

“非市场报价”（Non-Market Quote）或“尖峰报价”（Spike）指满足以下一项或多项条件的报价：

- 该报价涉及大幅的价格跳空；
- 价格在短时间内回到先前水平并形成价格跳空；
- 该报价出现之前价格并无波动；
- 该报价与其他主要市场参与者提供的报价相差超过百分之十（10%）；
- 该报价出现在标的资产的交易时间之外；或
- 该报价出现时并不存在可能对该金融工具产生重大影响的宏观经济事件或公司新闻。

公司可从交易服务器的报价历史中删除非市场报价。

“非交易操作”（Non-Trading Operations）包括入金或出金、更改密码、更改杠杆和提交投诉。

“正常市场状况”（Normal Market Conditions）或“正常市场”（Normal Market）指符合以下条件的市场：

- 报价流中没有重大中断；
- 没有异常快速的价格变动；以及
- 没有价格跳空。

“订单编号”（Order Ticket）指交易平台为未平仓头寸或挂单分配的唯一识别号码。

“合作伙伴链接”（Partner Link）指介绍经纪商或合作伙伴用于向公司介绍新客户的唯一链接。注册后，被介绍人成为客户，介绍经纪商或合作伙伴可根据适用的合作协议获得佣金。

“挂单”（Pending Order）指客户在市场价格达到指定订单价位时开仓的指令。

“基点”（Point）指金融工具价格允许的最小上升或下降变动幅度。

“点”（Pip）指相当于上升或下降十（10）个基点的价格变动。

“价格跳空”（Price Gap）指价格与前一价格之差超过允许的最小价格变动幅度的市场状况。

“报价”（Quoting）指公司为订立交易之目的向客户提供报价的过程。

“报价库”（Quote Base）指存储在交易服务器上的报价流信息。

“汇率”（Rate）就货币对而言，指以报价货币表示的基础货币价值。

“请求价格”（Requested Price）指客户要求执行的价格。

“Sell Limit”具有本一般业务条款第2.6节所赋予的含义。

“Sell Stop”具有本一般业务条款第2.6节所赋予的含义。

“服务器日志文件”（Server Log File）指包含交易服务器上所发生事件（包括客户请求和指令）记录的文件。

“止损”（Stop Loss）指旨在以较下单时可用价格对客户更为不利的价格平仓的订单。

“强制平仓”（Stop-Out）指交易服务器自动强制平掉未平仓头寸，从盈利最少的头寸开始，直至恢复所需的保证金水平为止。当交易账户的净值达到适用的强制平仓水平，或有对冲头寸的交易账户出现负净值时，可能发生强制平仓。

“止盈”（Take Profit）指旨在以较下单时可用价格对客户更为有利的价格平仓的订单。

“代码”（Ticker）指分配给金融工具的唯一符号或标识符。

“交易操作”（Trading Operations）包括买入或卖出金融工具，以及下达、修改或删除挂单。

“交易平台时区”（Trading Platform Time Zone）指交易服务器在服务器日志文件中记录事件时所使用的时区。

“追踪止损”（Trailing Stop）指交易平台根据客户选择的参数自动更改头寸止损价位的功能。

“交易量”（Trading Volume或Volume of Trade）指手数乘以适用的每手规模。

“限价订单”（Limit Order）指在市场价格达到指定订单价格时买入或卖出金融工具的指令。限价订单中指定的价格较下单时可用的市场价格对客户更为有利。

“止损订单”（Stop Order）指在市场价格达到指定订单价格时买入或卖出金融工具的指令。止损订单中指定的价格较下单时可用的市场价格对客户更为不利。