

## WHS FUTURES TRADING REGELS



Versie: Jan. 2017



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

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. Alle information contained in this guide comes from sources considered reliable. The accuracy of the information, however, is not guaranteed.

*U heeft zich er contractueel toe verbonden kennis te nemen van de trading regels in dit document alsook alle informatie beschikbaar op onze website, alvorens uw eerste order te plaatsen middels het trading platform.*

*WHS behoudt zich het recht voor deze regels zonder waarschuwing aan te passen.*

*De handel met hefboom en/of short-selling kunnen leiden tot grotere verliezen dan de waarde van uw rekening.*

*De cliënt is volledig verantwoordelijk voor een negatieve rekeningbalans, en dient ieder debiet binnen 5 werkdagen aan te vullen.*

*De laatste versie van de trading regels is altijd beschikbaar op de WHS website.*

*Gelieve contact op te nemen met de support desk van WHS indien u vragen of opmerkingen heeft m.b.t. de trading regels.*



**Definitie, Handelstijden en Halted Session**

**Expiraties**

**Tickwaarde, Spreads, Margevereisten en Inactiviteit**

**Opties, Telefoonorders en Verschillende Order Types**

**Settlement / Lowest In – First Out (LoFo)**

**Slippage**

**Hefboom-Effect en Risicowaarschuwing**

**CME Berichtenregel / Limit Up – Limit Down**

**Frequently Asked Questions**

**Klachten Procedure**

DEFINITIE	Handelstijden	HALTED TRADING SESSION
<p>Futures zijn het instrument van voorkeur voor actieve traders. De futures-markten zijn volledig elektronisch, 100% gecentraliseerd en transparant.</p> <p>Er zijn geen market-makers. Professionele en particuliere investeerders hebben identieke informatie.</p> <p>Van alle financiële instrumenten hebben futures de laagste commissies en kleinste spreads. Futures zijn eenvoudig te begrijpen en bieden de actieve investeerder een grote verscheidenheid aan onderliggende waarden.</p> <p>Cliënten hebben directe toegang tot alle major markten. In totaal staan 2000+ elektronische futures ter beschikking.</p> <p>Short selling is toegelaten op alle futures.</p> <p>Posities op basis van marge.</p> <p>De investeerder kan aldus zijn eigen hefboom bepalen.</p>	<p>Futures contracten zijn handelbaar tijdens de reguliere handelstijden. Gelieve onze website te raadplegen voor meer informatie:</p> <p><a href="http://www.whselfinvest.com/en/f_pric_e_bourse_courtier_trading.php#margin">http://www.whselfinvest.com/en/f_pric_e_bourse_courtier_trading.php#margin</a></p> <p>Waarschuwing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-De openings- en/of sluitingstijden van Futuresmarkten kunnen afwijken tijdens feestdagen.</li> <li>- Handelstijden op de US-markten worden doorgaans aangegeven in US Central Time, de tijd in Chicago, waar het hoofdkwartier van de CME Group is gevestigd.</li> <li>-De Pats order-server is bereikbaar van 22:30 tot 21:30 GMT.</li> </ul>	<p>Tijdens US feestdagen zijn de US markten doorgaans gesloten (behalve GLOBEX). Bijgevolg worden alle "DAY" orders, die zijn aangegaan en nog actief zijn aan het einde van de handelsdag, naar de volgende handelsdag gerold. Indien u deze "DAY" orders niet wenst te behouden, moeten ze voor het einde van de GLOBEX sessie geannuleerd worden. Cliënten zijn volledig verantwoordelijk voor niet geannuleerde orders.</p> <p>SYOMS orders: Alle "DAY" orders moeten geannuleerd voordat de GLOBEX markt sluit. Herinnering: gelieve geen GTC SYOMS of GTD SYOMS te gebruiken.</p> <p>Gelieve u ervan te vergewissen dat trades en posities aangegaan op de GLOBEX tijdens een feestdag pas in het rekeninguittreksel na de volgende normale werkdag verschijnen.</p>

**Risico disclaimer:**

Futures beurzen passen deze parameters soms aan. Hoewel getracht wordt de handelsuren courant te houden, kan het voorkomen dat dit niet het geval is.

## EXPIRATIES - ALGEMEEN

Expiratie is de tijd en dag dat een bepaalde leveringsmaand van een futures-contract ophoudt te traden. Eveneens duidt het op de settlement prijs van dat contract.

### Examples:

**DAX:** Derde vrijdag van de maand, indien dit een handelsdag is. Zoniet, de handelsdag direct daaraan voorafgaand.

**MINI S&P:** Derde vrijdag van de maand tot 08h30 AM Central Time (CT).

**EURO FX:** Tweede handelsdag voor de derde woensdag (meestal een maandag) van de leveringsmaand van het contract om 09h16 AM CT.

Sommige futurescontracten worden cash gesetteld na expiratie (CAC, DAX, mini S&P, mini NasDaq, etc.) andere contracten vereisen fysieke levering (Crude Oil, Bund, TNote, etc.).

**ADVIES:** De expiratie-data van de futures-contracten zijn terug te vinden op de websites van de beurzen waarop deze verhandeld worden

### Bijvoorbeeld:

EUREX: [www.eurexchange.com](http://www.eurexchange.com)

CME: [www.cmegroup.com](http://www.cmegroup.com)

## CONTRACT EXPIRATIES

Het is ten strengste verboden posities na expiratie aan te houden, op een contract dat met financiële instrumenten of fysieke levering gesetteld wordt. De cliënt is verantwoordelijk voor het sluiten van de positie voor expiratie. Cliënten zijn verantwoordelijk zich op de hoogte te stellen van de voorwaarden voor het settelen van de door hen gehandelde contracten. Deze informatie is te vinden op de website van de beurzen.

**Traders dienen zich op de hoogte te stellen van volgende begrippen:**

### FIRST NOTICE DAY

De eerste dag dat handelaren op de hoogte gesteld kunnen worden dat hun futures contract fysiek geleverd moet worden.

### LAST TRADING DAY

De laatste dag dat een futures contract gehandeld of gesloten kan worden voor de levering van het onderliggende instrument. Futures contracten die niet zijn gesloten voor het einde van de laatste handelsdag moeten gesetteld worden door fysieke levering of door een cash settlement.

## BELANGRIJK

Om leveringskosten voor nieuwe aanbesteding (retendering) te vermijden dringen wij er bij onze cliënten op aan om posities, in futures contracten die cash of fysiek gesetteld worden, twee dagen voor First Notice Day te sluiten.

### Voorbeeld:

CMXGOLD DEC13 Future

First Notice Day = vr 29 november 2013

Last Trade Day = woe 27 november 2013

**Traders moeten hun open posities in CME Gold aldus uiterlijk woe 27 nov. sluiten.**

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	

### Belangrijk:

**In geval dat cliënten niet tijdig hun positie(s) sluiten behoudt WHS zich het recht voor deze posities te liquideren.**

**Een boete van EUR 50 per contract zal in rekening worden gebracht.**

## TICKWAARDE- POSITIEGROOTTE

Futures contracten zijn gebaseerd op verschillende financiële instrumenten, de puntenwaarde van een futures contract verschilt van contract tot contract

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

De "1 Tick" kolom geeft de kleinst mogelijke verandering in koers weer. De "Tick value" is de monetaire waarde van 1 tick. Met deze gegevens kan de waarde van 1 punt berekend worden zoals in onderstaand voorbeeld:

Contract: Mini Crude Oil (NQM)  
 Tick : 0,025 \$/barrel  
 Tick value : USD 12,50  
 1 Point:  $1/0.025 = 40$  ticks  
 Point value: USD 500 = USD 12.5 \* 40

ADVIES : Controleer tickwaarde in de instrumenten tabellen of op de website van de respectievelijke beurzen, **alvorens** een onbekend contract te verhandelen.

## SPREADS

Zoals bijna alle financiële instrumenten, hebben futurescontracten van elkaar verschillende koop- en verkoopprijzen, ook bekend als respectievelijk de Ask en Bid prijs. Het verschil tussen deze prijzen varieert en reflecteert de liquiditeit van de onderliggende markt  
 Zoals eerder vermeld hebben Futures markten onder normale omstandigheden zeer kleine spreads, vooral de populaire day trading markten.

Bijvoorbeeld:

DAX – de DAX futures markt  
 DJIA5 – de Mini Dow Jones futures markt  
 MINI S&P – de Mini S&P 500 futures markt  
 CAC40 – de CAC40 futures markt

## INACTIVITEITSKOSTEN

De futures beurzen stellen hun real-time koersen aan een gereduceerd tarief ter beschikking, aan actieve traders. Om door de beurzen als actieve trader te kunnen worden beschouwd is het nodig om minimaal 1 trade maand te doen. Niet actieve traders zullen de door de beurs opgelegde meerkost van 75£ doorgerekend krijgen op hun statement.

## BENODIGDE MARGE

De benodigde marge is het minimumbedrag dat een futures trader op zijn rekening moet hebben om een futures-contract te kunnen verhandelen.

Gelieve de margins tabel op onze webpagina te raadplegen.

[http://www.whselfinvest.com/en/f\\_price\\_bourse\\_courtier\\_trading.php#margin](http://www.whselfinvest.com/en/f_price_bourse_courtier_trading.php#margin)

Intraday marge is het minimumbedrag nodig op de rekening om een positie overdag, tussen 08h00 en 22h00 CET, aan te houden.

Overnight marge is het minimumbedrag nodig op de rekening om een positie 's nachts, tussen 22h00 en 08h00 CET, aan te houden.

**Belangrijk: Margins worden in Euro uitgedrukt. De marges op onze website zijn louter informatief, daar zij op ieder moment zonder waarschuwing onderhevig kunnen zijn aan prijs-fluctuaties.**

## TELEFONISCHE ORDERS

Gelieve volgende informatie te verschaffen om order te plaatsen:

- rekeningnummer + e-mailadres ter verificatie
- instrument/contract
- Het volume van uw order
- Het type order: markt, limiet, stop
- de koers waaraan u het order wilt plaatsen

8.00 – 22.00 CET →

Bel volgend nummer: **+352 42 80 42 80**

## OPTIES

Futures beurzen stellen ook opties ter beschikking. Deze kunnen zowel futures als cash indices als onderliggende waarde hebben. De specificaties van deze producten zijn uiteenlopend en kunnen sterk variëren. Alvorens opties te handelen dient de klant zich via de website van de beurs die de opties aanbiedt te informeren over de handelscondities van het product in kwestie.

### Risk disclaimer:

Opties zijn complexe beleggingsmechanismen die in vele gevallen niet geschikt zijn voor privé beleggers. Tenzij u voldoende expertise heeft, wordt het handelen in opties afgeraden. Een foute inschatting kan verstrekkende gevolgen hebben en kan tot potentieel ongelimiteerde verliezen leiden.

## VERSCHILLENDE ORDER TYPES

-Limit: Maximum prijs indien u wenst te kopen, minimumprijs indien u wenst te verkopen.

-Stop: Wanneer de koers de stop raakt wordt een marktorder verstuurd.

-Stop Limit: Wanneer de stop geraakt wordt, wordt een limit order geplaatst. Stel de Stopkoers in onder "Prijs" en de Limitkoers onder "LimitPrice".

We adviseren dit type order enkel te gebruiken om een positie te openen.

-Market: Koop aan de beste Askprijs en verkoop aan de beste Biedprijs.

-Market If Touched (MIT): Een voorwaardelijk order dat een markt order wordt wanneer het instrument een bepaalde koers bereikt. Een **MIT Buy** order wordt een marktorder wanneer het contract aan of onder de gewenste prijs wordt verhandeld. Een **MIT Sell** order wordt een marktorder wanneer het contract aan of boven de gewenste prijs wordt verhandeld.

- SyOMS orders: SyOMS staat voor Synthetic Order Management System en is een order op de PATS server en aldus niet zichtbaar op de beurzen.

## VERSCHILLENDE ORDER TYPES

SyOMS orders zijn volledig op risico van de cliënt. WH Selfinvest kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor enige consequentie voortvloeiend uit het gebruik van SyOMS orders.

DAY, GTC, GTD Orders:

-Day: Tenzij anders ingesteld worden orders aan het einde van de handelsdag geannuleerd.

-GTC (Good Til Cancel) orders blijven actief totdat ze worden geannuleerd.

-GTD (Good Till Date) orders blijven actief tot het einde van de ingestelde expiratie-dag, totdat ze geannuleerd worden, of totdat ze gefilled worden.

### Risk disclaimer:

- Niet alle ordertypes zijn beschikbaar op iedere beurs.

- SyOMS orders zijn volledig op risico van de cliënt. WH Selfinvest kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor enige consequentie voortvloeiend uit het gebruik van SyOMS orders.

- GTC and GTD SyOMS orders kunnen niet worden gebruikt

- In geval van een Halted Session moeten day orders handmatig geannuleerd worden. NOOIT een SyOMS order gebruiken tijdens een Halted Session.

## ORDER EXECUTIES ZIJN GEBASEERD OP LOWEST-IN, FIRST-OUT (LOFO)

Alle Futures-contracten worden volgens het principe Lowest-in-First-out gebalanceerd.

Dit principe leidt ertoe dat contracten met de laagste prijs als eerste gesetteld worden. Vaak wordt door minder ervaren traders de denkfout gemaakt dat dit ongunstig is voor hun totale balans. Het volgende voorbeeld met 8 roundturns zal het tegendeel tonen.

<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	

Chronologie van trades zoals getoond in het platform en het rekeninguittreksel



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

Settlement gebaseerd op LOFO



### Risk disclaimer:

Handel nooit op een positie waarover twijfel bestaat. In het geval van discrepancies of twijfel, is het verplicht contact op te nemen met WH en een actie plan op te stellen. Indien u vooraf ingrijpt of ingrijpt zonder een actieplan af te spreken bent u alleen en volledig verantwoordelijk voor alle directe en indirecte verliezen en schade.



ORDER EXECUTIES ZIJN GEBASEERD OP 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	
		<b>775.00 €</b>			<b>775.00 €</b>

- De chronologie van de trades is niet van belang en heeft geen invloed op de uiteindelijke balans.

- Belangrijk: Indien u een positie overnight aanhoudt wordt de **hoogst** gehandelde prijs van de handelsdag gebruikt voor de settlement, en weergave in het rekeninguittreksel de volgende dag (onder 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 Roundturns =

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

## SLIPPAGE

Een stop order dat op de beurs wordt geplaatst kan aan een slechtere koers uitgevoerd worden dan de oorspronkelijke stop koers, waardoor er een verschil ontstaat tussen de stopprijs en de uitvoeringsprijs. Dit heet slippage. Een terugkerend geval van slippage is, bijvoorbeeld, wanneer de werkeloosheidscijfers in de VS worden gepubliceerd op iedere vrijdag van de maand. In afwachting van dit nieuws zullen beleggers hun orders uit het orderboek halen zodat de liquiditeit daalt net voor het nieuws.

Zowel het ontbreken van liquiditeit als het verrassingseffect leiden tot grote koersfluctuaties. Het is belangrijk op te merken dat de koers met tussenpozen beweegt, waardoor niet op ieder koersniveau orders kunnen worden uitgevoerd. Dit is de reden waarom sommige stop orders met afwijkingen worden uitgevoerd.

Deze film toont een voorbeeld van de orderboeken van verschillende futures contracten op het moment van een nieuwsbericht:

[http://www.whselfinvest.com/films/slippage\\_news.swf](http://www.whselfinvest.com/films/slippage_news.swf)

(let erop dat de koersbeweging nog volatieler kan zijn dan in dit voorbeeld wordt weergegeven)



## HEFBOOM-EFFECT

Het hefboom-effect bij futures-handel resulteert uit het feit dat slechts een relatief klein bedrag (de initiële marge) nodig is om een futures-contract te handelen. Bijvoorbeeld een marge van slechts EUR 5,800 maakt het mogelijk om een contract in de FDAX te kopen, wat overeenkomt met een bedrag van ca. EUR 237,500. De marge is over het algemeen tussen de 5% en 15% van de waarde van het onderliggende contract, hoewel het in sommige gevallen (zoals FDAX) ook minder kan zijn. Hoe kleiner de margin in vergelijking met het contract hoe groter het hefboom effect en het risico.

Indien u speculeert in futures-contracten en de koers beweegt zich in de door u geanticipeerde richting, leidt het hefboom effect voor hoge winsten in vergelijking met de initiële marge. Echter in het tegenovergestelde geval, wanneer de koers zich tegen de door u geanticipeerde richting beweegt, kan het hefboom effect tot hoge verliezen leiden in vergelijking met de initiële marge.

Voorbeelden:

Rekeningwaarde is EUR 20,000; aankoop van 2 EuroStoxx50 aan 3,000 punten (puntwaarde EUR 10).

Het hefboomeffect is aldus  $(2 \times 3,000 \times 10 / 20,000) = 3$

Rekeningwaarde is EUR 10,000; aankoop van 1 CAC40 aan 4,200 punten (puntwaarde EUR 10).

Het hefboomeffect is aldus  $(4,200 \times 10 / 10,000) = 4.2$

Rekeningwaarde is EUR 50,000; aankoop 1 EuroStoxx50 aan 3,200 punten (puntwaarde EUR 10).

Het hefboomeffect is aldus  $(3,200 \times 10 / 50.000) = 0.64$

→ Een hefboomeffectwaarde van minder dan 1 betekent dat er geen gebruik wordt gemaakt van een hefboom op de rekening.

ADVIES: De hefboom resulteert uit eigen keuze. Vergewis u steeds van het hefboomeffect op uw rekening alvorens een order te plaatsen.

## CME BERICHTEN REGEL

Gebaseerd op de vooronderstelling dat de beursplatforms negatief worden beïnvloed wanneer cliënten grote aantallen berichten (bijv. orders, aanpassingen, annulaties) die geen marktwaarde toevoegen, kunnen de beurzen financiële sancties opleggen aan klanten die een bepaalde berichtvolumegrens overschrijden voor een bepaald product.

CME kan klanten die berichten blijven sturen, hoewel de berichtvolumegrens is overschreden, een boete opleggen van USD 2,000 iedere keer dat de berichtvolumegrens wordt overschreden.

Verdere informatie betreffende het CME Globex berichtbeleid is te vinden op de CME Group website:

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

## LIMIT REGELS– LIMIT UP / LIMIT DOWN

Limit up / Limit down zijn mechanismen die door grote beurzen worden gebruikt om manipulatie of extreme volatiliteit in de markten te beperken.

### Limit Up:

Dit is de maximale waardetoeename die door de beurs wordt toegelaten voor een bepaald contract.

De beurs legt deze limiet vast op een prijs waarvan zij gelooft dat overschrijding hiervan manipulatie en/of volatiliteit zal veroorzaken.

Sommige beurzen hervatten de handel in deze contracten wanneer de prijs zich van de limiet beweegt.

### Limit Down:

Het tegenovergestelde van de Limit up, dit is de maximale waarde-afname die door de beurs wordt toegelaten voor een bepaald contract.

De beurs legt deze limiet vast op een prijs waarvan zij gelooft dat onderschrijding hiervan manipulatie en/of volatiliteit zal veroorzaken.

## FAQ:

- Q: Waarom werd mijn order gefilled, hoewel de stop volgens de chart niet werd bereikt?

- A: In volatiele markten kan het voorkomen dat de real-time tick-per-tick data niet toereikend zijn om alle ticks op een gegeven moment weer te geven. Patsystems bijvoorbeeld, kan maximaal 10 ticks per seconde weergeven. Indien u van mening bent dat er ticks missen kunt u op functietoets F6 (enkel in FutureStation) drukken om de historische data na te laden, hierin worden eventueel missende ticks ook weergegeven.

Belangrijk: de beperking van een maximaal aantal ticks per seconde heeft geen negatieve invloed op de orderuitvoering, Daar alle orders standaard aan de beurs worden geplaatst worden deze correct uitgevoerd.

- Q: Waarom toont de volume indicator afwijkende waarden aan voor de real-time en historische data?

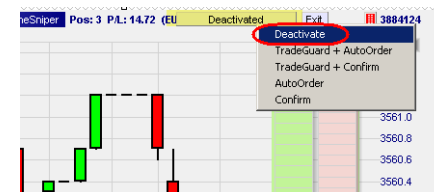
- A: Onze real-time data provider Patsystems berekent het volume anders, door ook OTC block trades mee te rekenen. Indien u van mening bent dat het volume foutief is kunt u op functietoets F6 (enkel in FutureStation) drukken om de historische koersdata inclusief de originele beursgehandelde volumes te tonen.

- Q: Waarom ontvang ik een foutmelding wanneer ik mijn positie tracht te sluiten middels de "FLAT" knop?

- A: Tradeguard plaatst een Stop- (click stop) en Limit- (click target) order om uw positie te beschermen (wanneer tradeguard geactiveerd is in de studie). De beurzen vragen bijkomende marge voor de Limiet en voor het marktorder (om de positie te sluiten), deze marge is mogelijk niet beschikbaar op de rekening.

Indien u de huidige positie wenst te sluiten en de bijkomende marge niet beschikbaar is op uw rekening, moet tradeguard gedeactiveerd worden voordat een marktorder (om de positie te sluiten) kan worden verstuurd met de Flat-knop.

De beurs beschouwt het marktorder (om de positie te sluiten) als een apart/zelfstandig order en daarom ontvangt u de foutmelding: **Order rejected due to insufficient margin**. Om dit te vermijden moet Tradeguard gedeactiveerd worden:



## FAQ

- Q: Kan het platform gesloten worden wanneer TradeGuard geactiveerd is?

- A: Nee. Wanneer u het platform manueel sluit zal TradeGuard gedeactiveerd worden en zullen de werkende orders worden geannuleerd. Het platform moet geopend blijven opdat de TradeGuard orders actief blijven op de server (van de beurs).

- Q: Wat gebeurt er met de TradeGuard orders na een verbindingsonderbreking (enkel FutureStation)?

- A: In dit geval zullen de TradeGuard orders op de servers van de beurs blijven staan. Vergewis u ervan dat wanneer u meer dan 1 order had deze niet OCO zullen worden uitgevoerd wanneer TradeGuard niet actief is.

- Q: Waarom wijkt de rekeningbalans in het platform af van de balans in de rekeninguittreksels?

- A: Dit komt omdat onze clearing partners de rekening in USD converteren om back office redenen. Vanwege intraday fluctuaties in de wisselkoers zullen de waarden in het platform licht afwijken van die in het uittreksel. Dit heeft echter geen invloed op uw werkelijke balans. De waarde zoals weergegeven op het rekeninguittreksel is correct en rechtsgeldig.

- Q: Waarom wordt een andere gemiddelde prijs weergegeven dan die waaraan de positie de vorige dag is geopend?

- A: Open posities worden 's avonds middels de settlement prijs gesettled door de depotbank (De settlement prijs is de officiële prijs die aan het einde van de handelsdag wordt vastgesteld en gebaseerd is op het scala aan close-koersen van een bepaald contract. De volgende dag is de nieuwe gemiddelde handelsprijs gelijk aan de settlementprijs van de vorige dag.

## SUPPORT VERZOEKEN

Mocht u ooit opmerkingen of bezwaren hebben over enig aspect van onze diensten of dienstverlening, verzoeken wij u in eerste instantie contact op te nemen met de helpdesk op +352 42 80 42 80 of per email [info@whselfinvest.com](mailto:info@whselfinvest.com). Het gros van uw verzoeken kan hier behandeld worden.

## COMPLAINTS

In het onwaarschijnlijke geval dat onze helpdesk uw verzoek niet (naar genoeg) kan behandelen kunt u uw verzoek als formele klacht aan onze klachtenafdeling richten. Gelieve uw klacht duidelijk te verwoorden in een e-mail of per schrijven.

De klachtenafdeling zal een onpartijdig onderzoek instellen naar uw klacht met als doelstelling een overzicht te krijgen van wat wel en niet is gebeurd, als ook om te beoordelen of consciëntieus is gehandeld en de contractuele en andere obligaties werden vervuld. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht zal een geschreven antwoord worden verstuurd.

Gelieve uw klacht te richten aan:

[complaint@whselfinvest.com](mailto:complaint@whselfinvest.com)

of

WH SelfInvest  
 Complaints Department  
 291 route d'Arlon  
 1150 Luxembourg  
 Luxembourg