

TỔNG HỢP Q&A CHO KHÁCH HÀNG

1. Giới thiệu về Neex

Câu hỏi

Câu trả lời

(1) **Trụ sở Neex của bạn nằm tại đâu?**

Trụ sở chính của chúng tôi nằm ở Dubai. Địa chỉ chính xác: Tòa nhà Sotheby, Vịnh Rodney, Gros-Islet, P.O. Box 838, Castries, Saint Lucia.

(2) **Giờ mở cửa của thị trường?**

Giờ giao dịch của NEEX trên các nền tảng MT4 và MT5 cho tất cả các cặp tiền ngoại trừ tiền điện tử và cổ phiếu là 24/5, bắt đầu từ 12:00 sáng Thứ Hai và kết thúc lúc 11:59 tối Thứ Sáu theo giờ máy chủ (EET/EST). Tiền điện tử giao dịch 24/7, trong khi giao dịch chứng khoán phụ thuộc vào giờ giao dịch của sàn mà cổ phiếu thuộc về.

(3) **Ưu điểm của giao dịch với Neex là gì?**

Chúng tôi đánh giá cao mọi nhà giao dịch và luôn nỗ lực để mang đến trải nghiệm giao dịch tài chính tích cực và mang lại lợi nhuận. Ưu tiên hàng đầu của NEEX là cung cấp dịch vụ chất lượng cao, đáp ứng các tiêu chuẩn và quy định quốc tế.

Chúng tôi cung cấp:

Thực thi lệnh nhanh chóng, trong vòng 1/1 triệu giây

Không tính phí khi gửi và rút tiền

Mức spread thấp nhất trong ngành

Các phương thức gửi và rút tiền đa dạng

Bảo vệ số dư âm

Và nhiều công cụ giao dịch khác

2. Mở tài khoản

Câu hỏi

Câu trả lời

(1) Làm cách nào để đăng ký?

Truy cập [trang đăng ký](#), điền vào và nhấn Mở tài khoản hoặc liên kết qua hồ sơ mạng xã hội của bạn.

Tìm thư của chúng tôi có tiêu đề Xác nhận địa chỉ email của bạn trong hộp thư đến, mở nó và nhấn Xác nhận email—bạn sẽ được chuyển hướng đến trang web của chúng tôi. Hoặc nếu bạn sử dụng số điện thoại thì code xác nhận sẽ được gửi về số điện thoại

Điền vào tất cả các thông tin cần thiết và nhấn Tiếp tục. Tiếp theo, hoàn tất việc thiết lập tài khoản giao dịch của bạn và bạn đã sẵn sàng.

Bạn có thể xem tại [Link](#)

(2) Tôi đã có một tài khoản hồ sơ Neex. Làm cách nào để tạo một tài khoản mới?

Đăng nhập vào [hồ sơ của bạn](#). Nếu bạn đang ở trang tổng quan của mình, hãy chọn tùy chọn Tạo tài khoản giao dịch

Từ đó, bạn có thể chọn Mở Tài khoản Thực hoặc Mở Tài khoản Ảo. Sau đó bạn có thể thực hiện các bước như [link](#) sau.

(3) Tôi nên chọn loại tài khoản nào?

Nếu bạn mới bắt đầu hoặc giao dịch không quá tần suất cao, tài khoản Standard là lựa chọn phù hợp. Nếu bạn là nhà giao dịch chuyên nghiệp hoặc giao dịch tần suất cao, tài khoản Premium sẽ tối ưu hơn.

Bạn có thể xem thêm thông tin ở [Link](#)

2. Mở tài khoản

Câu hỏi

Câu trả lời

- | | |
|---|--|
| (4) Tôi nên chọn loại đòn bẩy nào? | Bạn có thể chọn đòn bẩy 1:1, 1:5, 1:15, 1:25, 1:30, 1:50, 1:100, 1:200, 1:500 trên nền tảng NEEEX. Đòn bẩy là khoản tín dụng ảo được công ty cấp cho khách hàng, giúp thay đổi yêu cầu ký quỹ của bạn. Điều này có nghĩa là, khi tỷ lệ đòn bẩy càng cao, bạn sẽ cần ít ký quỹ hơn để mở một lệnh. Bạn cũng có thể thay đổi đòn bẩy sau trong hồ sơ của mình. |
| (5) Tôi có thể xem thỏa thuận khách hàng tại đâu? | Trên Thoả thuận khách hàng . Vui lòng đảm bảo rằng bạn đã đọc và đồng ý với Thỏa thuận Khách hàng trước khi bắt đầu giao dịch. |
| (6) Tôi đã mở một tài khoản giao dịch. Tôi làm gì tiếp theo? | <p>Sau khi mở tài khoản, hãy kiểm tra email của bạn để nhận thông tin đăng nhập. Hãy nhớ lưu lại thông tin này, vì bạn sẽ cần nó để truy cập vào nền tảng giao dịch.</p> <p>Nếu bạn đã nạp tiền vào tài khoản hoặc mở tài khoản ảo, bạn có thể bắt đầu giao dịch ngay lập tức.</p> <p>Chỉ cần nhấn vào mục cài đặt ứng dụng MetaTrader 4 hoặc MetaTrader 5 trên thiết bị của bạn và bắt đầu giao dịch trên các nền tảng này.</p> |
| (7) Làm cách nào để mở tài khoản giao dịch cổ phiếu? | Để giao dịch cổ phiếu trên Neex, bạn có thể thực hiện trực tiếp trên nền tảng MT4 hoặc MT5, tận hưởng trải nghiệm giao dịch mượt mà và tiện lợi. |

3. Client Portal

Câu hỏi

Câu trả lời

- | Câu hỏi | Câu trả lời |
|---|---|
| (1) Client Portal để làm gì? | <p>Trong Trang Client Portal, bạn có thể:</p> <ul style="list-style-type: none">- Mở tài khoản giao dịch mới- Quản lý những tài khoản hiện có- Yêu cầu rút tiền - nạp tiền- Chuyển khoản giữa các tài khoản của bạn- Nhận tiền thưởng- Khôi phục mật khẩu đã quên. |
| (2) Làm cách nào để đăng nhập vào Trang Client Portal của tôi? | <p>Sử dụng địa chỉ email đăng ký và mật khẩu Trang cá nhân của bạn để đăng nhập.</p> |
| (3) Tôi quên mật khẩu Trang Client Portal của mình. Tôi có thể khôi phục nó bằng cách nào? | <p>Nếu bạn quên mật khẩu bạn hoàn toàn có thể lấy lại mật khẩu của mình thông qua Link</p> <p>Mật khẩu mới của bạn sẽ được xác minh qua Email hoặc số điện thoại, từ đó bạn có thể lấy lại mật khẩu của mình</p> |

3. Client Portal

Câu hỏi

Câu trả lời

(4) Làm cách nào để thay đổi đòn bẫy của tôi?

Bạn hoàn toàn có thể thay đổi đòn bẫy qua Client Portal, Cụ thể

B1: Đăng nhập vào Client Portal

B2: Bấm vào “Tài Khoản” chọn “Tài khoản thực”

B3: Ở phần tài khoản thực bạn chọn tài khoản cần thay đổi đòn bẫy và chọn vào đòn bẫy

B4: Thực hiện thay đổi đòn bẫy

(5) Tôi có thể tìm thấy tất cả các tài khoản của mình ở đâu?

Bạn hoàn toàn có thể tìm thấy toàn bộ tài khoản của mình trong “tài khoản” trong Client Portal

(6) Làm cách nào để xóa tài khoản không còn sử dụng khỏi danh sách tài khoản của mình?

Xin lỗi nhưng Neex hiện chưa có tính năng ẩn hoặc xóa tài khoản giao dịch cũ, nhưng nó sẽ sớm được cập nhật trong tương lai

(7) Làm cách nào để đóng Trang cá nhân của tôi?

Bạn có thể liên hệ hỗ trợ ở phần Chat ngay trong Client Portal

(8) Tôi có thể có nhiều Trang cá nhân không?

Chúng tôi thiết kế Trang cá nhân Octa để bạn có thể giữ tất cả thông tin giao dịch của mình ở một nơi. Xin lưu ý rằng việc tạo nhiều Trang cá nhân bằng cách sử dụng nhiều địa chỉ email bị cấm.

4. Thông tin cá nhân và dữ liệu truy cập

Câu hỏi | Câu trả lời

(1) Làm cách nào để thay đổi email của tôi?

- Đăng nhập vào Trang cá nhân.
- Mở trình đơn thả xuống Cài đặt bên cạnh tên của bạn.
- Chọn trang Hồ sơ
- Nhấn Thay đổi bên cạnh email hiện tại của bạn.
- Nhập địa chỉ mới của bạn và nhấn nút Thay đổi email.

Chúng tôi sẽ gửi cho bạn một liên kết xác nhận đến cả địa chỉ cũ và địa chỉ mới. Chúng tôi sẽ gửi liên kết xác nhận đến cả địa chỉ cũ và địa chỉ mới của bạn. Kiểm tra cả hai hộp thư đến của bạn và nhấp vào liên kết trong mỗi hộp thư đến để áp dụng các thay đổi.

(2) Tôi quên mật khẩu tài khoản giao dịch của mình. Làm thế nào tôi có thể nhận được một cái mới?

- Đăng nhập vào Trang cá nhân .
- Chọn “thay đổi mật khẩu giao dịch” bên cạnh phần tài khoản giao dịch
- Nhập mật khẩu Tài khoản hiện tại của bạn rồi nhập mật khẩu mới—hai lần.
- Mã xác minh sẽ được gửi về Email hoặc số điện thoại của bạn.
- Nhấn nút Thay đổi để áp dụng các thay đổi.

Bạn hoàn toàn có thể xem ở cách thay đổi mật khẩu ở Link

(3) Làm cách nào để thay đổi mật khẩu Trang cá nhân của tôi?

Đăng nhập vào Trang Client Portal bằng mật khẩu hiện tại của bạn.
Mở trình đơn thả xuống Cài đặt bên cạnh tên của bạn.
Truy cập trang “Cài đặt mật khẩu”.
Nhập mật khẩu mới của bạn —hai lần.
Nhấn nút “Lưu” để áp dụng các thay đổi.

4. Xác minh hồ sơ

Câu hỏi

Câu trả lời

(1) Làm cách nào để xác minh hồ sơ của tôi?

Nếu bạn chưa thực hiện xác minh KYC:

- Đầu tiên bạn đăng nhập vào trang [Client Portal](#)

- Sau đó chọn xác minh danh tính

- Thực giờ bạn chỉ cần thực hiện theo hướng dẫn và cung cấp những giấy tờ: CCCD + Bằng lái xe,... bạn có thể xem qua tại [Link](#)

(2) Tại sao tôi nên xác minh hồ sơ của mình?

Xác minh hồ sơ cho phép chúng tôi đảm bảo thông tin của bạn là hợp lệ. Chúng tôi giữ bí mật thông tin của bạn và chỉ sử dụng nó để xác minh danh tính của bạn. Việc xác minh hồ sơ của bạn giúp chúng tôi đảm bảo các giao dịch của bạn được ủy quyền và bảo vệ bạn khỏi gian lận.

Chúng tôi thực sự khuyên bạn nên xác minh hồ sơ của mình trước khi thực hiện khoản tiền gửi đầu tiên, đặc biệt nếu bạn muốn gửi tiền bằng thẻ Visa hoặc Mastercard.

**Xin lưu ý rằng bạn chỉ có thể thực hiện tạo tài khoản giao dịch sau khi thực hiện xác minh*

(3) Sau khi nộp giấy từ minh chứng của mình. Mất bao lâu để xác minh hồ sơ của tôi?

Việc xác minh thường chỉ mất vài phút. Tuy nhiên, có thể cần đến 24 giờ nếu chúng tôi có số lượng lớn yêu cầu hoặc nếu bạn đã gửi yêu cầu của mình qua đêm hoặc vào cuối tuần.

Để giúp chúng tôi chấp thuận yêu cầu của bạn nhanh hơn, hãy đảm bảo rằng bạn gửi **yêu cầu rõ ràng, không bị bóp méo hình ảnh giấy tờ** của bạn.

Chúng tôi sẽ gửi email cho bạn khi chúng tôi hoàn tất xác minh hồ sơ của bạn.

4. Xác minh hồ sơ

Câu hỏi

(4) Thông tin cá nhân của tôi có an toàn với bạn không? Làm thế nào để bạn bảo vệ nó?

Câu trả lời

Chúng tôi sử dụng các công nghệ bảo mật cao để bảo vệ dữ liệu và giao dịch tài chính của bạn.

Trang cá nhân của bạn được bảo mật SSL và bảo vệ bằng **mã hóa 128-bit**, giúp bạn duyệt web an toàn và dữ liệu của bạn không thể bị truy cập bởi bên thứ ba.

5. Điều kiện giao dịch

Câu hỏi

Câu trả lời

(1) **Spread của bạn là gì? Bạn có cung cấp mức spread cố định không?**

Neex cung cấp **spread thả nổi**, có nghĩa là mức spread của chúng tôi thay đổi linh hoạt theo điều kiện của thị trường.

Tại sao chúng tôi chọn spread thả nổi?

Mục tiêu của Neex là mang đến sự minh bạch và mức spread thấp nhất có thể, mà không áp dụng thêm bất kỳ khoản hoa hồng nào. Chúng tôi chuyển tiếp giá mua/bán tốt nhất từ các nhà cung cấp thanh khoản, đảm bảo mức spread phản ánh chính xác diễn biến của thị trường.

Spread thả nổi thường thấp hơn mức trung bình so với spread cố định. Tuy nhiên, trong một số thời điểm nhất định, bạn có thể nhận thấy spread tăng nhẹ, chẳng hạn như:

Khi thị trường vừa mở cửa.

Trong quá trình chuyển đổi phiên giao dịch (thời gian máy chủ).

Trong các sự kiện tin tức quan trọng hoặc thời điểm biến động cao.

Với Neex, bạn hoàn toàn yên tâm giao dịch với mức giá cạnh tranh và lợi ích tối ưu từ thị trường.

(2) **Spread thả nổi thay đổi như thế nào trong ngày?**

Giờ giao dịch của NEEX trên các **nền tảng MT4 và MT5** cho tất cả các cặp tiền ngoại trừ tiền điện tử và cổ phiếu là 24/5, bắt đầu từ 12:00 sáng Thứ Hai và kết thúc lúc 11:59 tối Thứ Sáu theo giờ máy chủ (EET/EST).

Tiền điện tử giao dịch 24/7, trong khi giao dịch chứng khoán phụ thuộc vào giờ giao dịch của sàn mà cổ phiếu thuộc về.

5. Điều kiện giao dịch

Câu hỏi

Câu trả lời

- | | |
|--|---|
| (3) Các bạn có requotes không? | <p>Chúng tôi đánh giá cao mọi nhà giao dịch và luôn nỗ lực để mang đến trải nghiệm giao dịch tài chính tích cực và mang lại lợi nhuận. Ưu tiên hàng đầu của NEEX là cung cấp dịch vụ chất lượng cao, đáp ứng các tiêu chuẩn và quy định quốc tế.</p> <p>Chúng tôi cung cấp:</p> <ul style="list-style-type: none"> Thực thi lệnh nhanh chóng, trong vòng 1/1 triệu giây Không tính phí khi gửi và rút tiền Mức spread thấp nhất trong ngành Các phương thức gửi và rút tiền đa dạng Bảo vệ số dư âm Và nhiều công cụ giao dịch khác |
| (4) Nền tảng của bạn có thể bị trượt giá không? | <p>Mức spread thả nổi thay đổi trong ngày tùy thuộc vào phiên giao dịch, tính thanh khoản và sự biến động. Nó có xu hướng ít chặt chẽ hơn khi mở cửa thị trường vào thứ Hai, khi tin tức có tác động cao được công bố và vào những thời điểm biến động cao khác.</p> |
| (5) Bạn có đảm bảo các lệnh dừng không? | <p>Là một nhà môi giới ECN, chúng tôi không thể đảm bảo lấp đầy với tỷ lệ được yêu cầu. Sau khi được kích hoạt, lệnh chờ chuyển thành lệnh thị trường và được thực hiện ở mức giá tốt nhất hiện có, điều này chủ yếu phụ thuộc vào điều kiện thị trường, tính thanh khoản có sẵn, kiểu giao dịch và khối lượng.</p> |
| (6) Có thể mất nhiều hơn số tiền tôi đã gửi không? Điều gì sẽ xảy ra nếu số dư tài khoản của tôi bị âm? | <p>Khi số dư của bạn trở nên âm, tính năng bảo vệ số dư âm của chúng tôi sẽ tự động điều chỉnh nó về 0.</p> |

5. Điều kiện giao dịch

Câu hỏi

Câu trả lời

(7) Bảo vệ số dư âm hoạt động như thế nào?

Ưu tiên hàng đầu của chúng tôi là mang đến cho bạn **trải nghiệm giao dịch tốt nhất**.

Đó là lý do, bất chấp những rủi ro, chúng tôi luôn đảm bảo: hệ thống quản lý rủi ro của chúng tôi đảm bảo rằng bạn không thể mất nhiều hơn số vốn ban đầu đã đầu tư.

Nếu số dư của bạn trở thành âm do Stop Out, chúng tôi sẽ bù đắp phần chênh lệch và đưa số dư tài khoản của bạn trở về 0. Chúng tôi cam kết rằng rủi ro của bạn chỉ giới hạn trong số tiền đã nạp vào tài khoản.

**Lưu ý rằng điều này không bao gồm bất kỳ khoản thanh toán nợ nào từ phía khách hàng. Vì vậy, bạn hoàn toàn được bảo vệ khỏi những khoản lỗ vượt quá số vốn ban đầu.*

Bạn có thể tìm hiểu thêm thông tin trong [Thỏa thuận Khách hàng của chúng tôi](#).

(8) Lệnh của tôi không được thực hiện đúng. Tôi nên làm gì?

Về việc khớp lệnh thị trường, chúng tôi không thể đảm bảo lấp đầy với tỷ lệ yêu cầu cho tất cả các vị trí của bạn. Tuy nhiên, trong trường hợp bạn có bất kỳ nghi ngờ nào hoặc nếu bạn muốn xem xét từng đơn đặt hàng của mình, chúng tôi khuyên bạn nên viết yêu cầu chi tiết và gửi đến **support@neex.com**.

Bộ phận TCD (Trade Compliance department) của chúng tôi sẽ điều tra trường hợp của bạn, cung cấp cho bạn phản hồi nhanh chóng và thực hiện các chỉnh sửa đối với tài khoản nếu cần thiết.

5. Điều kiện giao dịch

Câu hỏi

Câu trả lời

- (9) **Bạn có bất kỳ khoản hoa hồng nào không?**
- Chúng tôi **không tính phí hoa hồng giao dịch**.
- Phí giao dịch MT4 và MT5 đều được bao gồm trong chênh lệch giá của chúng tôi dưới dạng markup.
- (10) **Tôi có thể sử dụng những kỹ thuật và chiến lược giao dịch nào?**
- Khách hàng của chúng tôi được hoan nghênh **sử dụng bất kỳ chiến lược giao dịch** nào ngoại trừ kinh doanh chênh lệch giá (arbitrage), bao gồm nhưng không giới hạn ở việc mở rộng quy mô, bảo hiểm rủi ro, giao dịch tin tức và chiến thuật martingale cũng như bất kỳ Cố vấn Chuyên gia (Expert Advisers) nào.
- (11) **Bạn có cho phép giao dịch bảo hiểm rủi ro / mở rộng / tin tức không?**
- Chúng tôi cho phép mở rộng quy mô, bảo hiểm rủi ro và các chiến lược khác nếu lệnh được đặt theo Thỏa thuận khách hàng của chúng tôi. Tuy nhiên, xin lưu ý rằng giao dịch **chênh lệch giá (arbitrage) không được phép**.
- (12) **Bạn có công cụ nào để theo dõi các bản tin chính và thời điểm thị trường biến động mạnh?**
- Vui lòng sử dụng trang [Tin tức giao dịch](#) hoặc [Chiến lược giao dịch](#) để tìm hiểu thêm về các sự kiện thị trường gần đây.
- Bạn có thể mong đợi sự biến động cao của thị trường khi sự kiện được ưu tiên hàng đầu sắp diễn ra.

5. Điều kiện giao dịch

Câu hỏi

Câu trả lời

(13) Khoảng cách giá là gì và nó ảnh hưởng như thế nào đến lệnh của tôi?	<p>Chênh lệch giá xảy ra khi giá Bid (giá chào mua) tăng cao hơn hoặc giá Ask (giá chào bán) giảm thấp hơn so với lần báo giá trước đó. Điều này có thể không luôn hiển thị rõ trên biểu đồ vì nó có thể nằm trong một cây nến.</p> <p>Các quy tắc xử lý lệnh trong khoảng chênh lệch giá:</p> <p>Stop Loss (Cắt lỗ):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu Stop Loss nằm trong khoảng chênh lệch giá, lệnh sẽ được đóng ở mức giá đầu tiên sau khoảng chênh lệch. - Take Profit (Chốt lời): - Nếu giá chờ và Take Profit nằm trong khoảng chênh lệch, lệnh sẽ bị hủy. - Nếu giá của Take Profit nằm trong khoảng chênh lệch, lệnh sẽ được thực hiện theo giá đã đặt. - Lệnh Dừng Mua/Bán (Buy Stop & Sell Stop): - Lệnh sẽ được khớp theo giá đầu tiên sau khoảng cách giá. - Lệnh Giới Hạn Mua/Bán (Buy Limit & Sell Limit): - Lệnh sẽ được khớp theo đúng giá đã đặt. <p>Ví dụ minh họa, giả sử:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giá Bid hiện tại: 1.09004 → tăng lên 1.09012. - Giá Ask hiện tại: 1.09000 → tăng lên 1.09020. - Nếu Stop Loss của lệnh Bán là 1.09005, lệnh sẽ đóng ở 1.09020. - Nếu Take Profit của lệnh Bán là 1.09005, lệnh sẽ đóng tại 1.09000. - Nếu Buy Stop đặt ở 1.09002 với Take Profit tại 1.09022, lệnh sẽ bị hủy. - Nếu Buy Stop đặt ở 1.09005, lệnh sẽ mở ở 1.09020. - Nếu Buy Limit đặt ở 1.09005, lệnh sẽ mở ở 1.09000. <p><i>*Lưu ý: Các quy tắc trên đảm bảo lệnh được xử lý minh bạch và theo điều kiện thực tế của thị trường.</i></p>
--	--

5. Điều kiện giao dịch

Câu hỏi

Câu trả lời

- | Câu hỏi | Câu trả lời |
|--|---|
| (14) Điều gì xảy ra nếu tôi để lệnh mở qua đêm? | Chúng tôi sẽ không tính phí hoa hồng cho bạn nếu bạn giữ một lệnh qua đêm – tất cả các tài khoản của chúng tôi đều miễn phí qua đêm (swap-free) cho giao dịch cổ phiếu. |
| (15) Tôi có thể giao dịch tiền điện tử tại Neex không? | Có, bạn có thể giao dịch các cặp tiền điện tử với chúng tôi. Bạn có thể giao dịch Bitcoin, Bitcoin Cash, Ethereum, Litecoin và Ripple,... |
| (16) Tôi có thể giao dịch hàng hóa tại Octa không? | Có, với chúng tôi, bạn có thể tận hưởng những lợi ích khi giao dịch vàng, bạc, dầu thô và các mặt hàng khác. Đọc thêm về loại tài sản này trên Trang giao dịch hàng hóa. |
| (17) Hàng hóa là gì? | Hàng hóa là tài sản vật chất có thể giao dịch được . Với chúng tôi, bạn có thể giao dịch kim loại, bao gồm vàng, bạc, bạch kim và đồng, cũng như năng lượng, như dầu thô, khí tự nhiên và các tài nguyên khác. |

6. Tài khoản giao dịch

Câu hỏi

Câu trả lời

(1) **Bạn cung cấp tài khoản giao dịch nào?**

Tài khoản Thực Neex

Đây là tài khoản giao dịch sử dụng tiền thật, nơi mọi lãi hoặc lỗ đều phản ánh trực tiếp vào số dư của bạn, mang lại trải nghiệm giao dịch thực tế.

Tài khoản Demo Neex

Cung cấp số tiền mô phỏng để giao dịch trong điều kiện thị trường thực tế. Phù hợp cho người mới tìm hiểu nền tảng, thử nghiệm chiến lược giao dịch hoặc kiểm tra các công cụ giao dịch mà không có rủi ro tài chính.

Nền tảng giao dịch hỗ trợ:

MetaTrader 4 (MT4)

MetaTrader 5 (MT5)

(2) **Bạn có cung cấp tài khoản demo không?**

Có chứ. Bạn có thể mở bao nhiêu tài khoản demo tùy thích trong Trang cá nhân của mình để thực hành và kiểm tra các chiến lược của mình.

(3) **Làm cách nào để mở tài khoản demo?**

Đăng nhập vào Client Portal của bạn

- Chọn tài khoản - Tài khoản Demo

- Nhấn thêm tài khoản mới

- Thực hiện tạo tài khoản demo

Bạn có thể xem chi tiết tại [Link](#)

(4) **Tại sao tài khoản demo của tôi bị vô hiệu hóa?**

Tài khoản Demo của bạn sẽ bị vô hiệu hoá sau 30 ngày, nhưng bạn hoàn toàn có thể tạo thêm tài khoản demo mới để tiếp tục

6. Tài khoản giao dịch

Câu hỏi

Câu trả lời

- | | |
|--|---|
| (5) Tại sao tài khoản thực của tôi bị vô hiệu hóa? | Tài khoản của bạn sẽ không bị vô hiệu hoá, nếu bạn muốn vô hiệu hoá tài khoản giao dịch của mình bạn có thể yêu cầu Support@neex.com |
| (6) Tôi có thể có nhiều tài khoản không? | Bạn có thể có nhiều tài khoản demo — nhiều như bạn muốn.
Tuy nhiên bạn chỉ có thể tạo 5 tài khoản thực . |
| (7) Bạn cung cấp các loại tiền tệ tài khoản nào? | Với chúng tôi, bạn có thể mở tài khoản USD .
Gửi tiền vào tài khoản của bạn bằng bất kỳ loại tiền tệ nào —và chúng tôi sẽ chuyển đổi tiền của bạn thành USD với tỷ giá hối đoái do hệ thống thanh toán bạn sử dụng quy định. |
| (8) Tôi có thể thay đổi đơn vị tiền tệ trong tài khoản của mình không? | Không, rất tiếc, bạn không thể thay đổi đơn vị tiền tệ trong tài khoản của mình. |

7. Nền tảng giao dịch

Câu hỏi

Câu trả lời

(1) **Bạn cung cấp nền tảng giao dịch nào?**

Chúng tôi cung cấp hai nền tảng giao dịch nổi tiếng: **MetaTrader 4 (MT4)** và **MetaTrader 5 (MT5)**. Bạn có thể so sánh và chọn nền tảng phù hợp nhất với nhu cầu giao dịch của mình.

MT4 và MT5 khả dụng để giao dịch trên:

Máy tính: Qua trình duyệt web hoặc ứng dụng dành cho máy tính để bàn.

Điện thoại thông minh Android: Qua trình duyệt web hoặc ứng dụng di động MT4/MT5.

Điện thoại thông minh iOS: Qua trình duyệt web dành cho thiết bị di động.

Tài khoản hỗ trợ:

Bạn có thể mở cả tài khoản Thực và Demo trên cả hai nền tảng MT4 và MT5.

Để biết thêm chi tiết, vui lòng truy cập website chính thức của Neex.

(2) **Tôi có thể sử dụng tài khoản của mình trên một nền tảng khác không?**

Không, bạn không thể đăng nhập vào nền tảng giao dịch bằng tài khoản được thiết kế cho nền tảng khác.

Ví dụ: bạn không thể đăng nhập vào thiết bị MetaTrader 5 bằng tài khoản MetaTrader 4 và ngược lại.

7. Nền tảng giao dịch

Câu hỏi

Câu trả lời

(3) Tôi có thể chạy nhiều tài khoản đồng thời không?

Có, bạn có thể cài đặt một số thiết bị đầu cuối MetaTrader 4 và MetaTrader 5 trong các thư mục cài đặt khác nhau trên máy tính của mình và truy cập một tài khoản giao dịch trên mỗi thiết bị đầu cuối MT4 và MT5.

Bạn cũng có thể đăng nhập vào một tài khoản Neex, MT4 hoặc MT5 qua trình duyệt web và một tài khoản khác qua ứng dụng

(4) Tôi có thể giao dịch bằng thiết bị Android hoặc iOS của mình không?

Có. Nếu bạn có **thiết bị di động**, bạn có thể giao dịch trên:

- Ứng dụng MT4 hoặc MT5 dành cho thiết bị di động
- Trình duyệt web dành cho thiết bị di động.

Nếu bạn đã cài đặt thiết bị **iOS và ứng dụng di động MT4 hoặc MT5**, bạn có thể truy cập vào tài khoản giao dịch của mình thông qua chúng.

Nếu bạn không có ứng dụng MetaTrader trên thiết bị iOS của mình, bạn có thể giao dịch trên:

- Nền tảng MT5
- Nền tảng MT4

(5) Bạn có nền tảng dựa trên web không?

Neex cung cấp nền tảng giao dịch **MetaTrader 4 (MT4) và MetaTrader 5 (MT5)**, nhưng không hỗ trợ giao dịch qua nền tảng web.

Cách đăng nhập vào MT4 và MT5:

Trên máy tính để bàn:

Tải và cài đặt ứng dụng MetaTrader 4 hoặc MetaTrader 5 cho máy tính từ trang web của Neex. Sau đó, đăng nhập vào tài khoản giao dịch của bạn.

Trên điện thoại di động:

Tải ứng dụng MetaTrader 4 hoặc MetaTrader 5 từ Google Play (Android) hoặc App Store (iOS), và đăng nhập vào tài khoản giao dịch của bạn.

8. Thưởng trên tiền gửi

Câu hỏi | Câu trả lời

- | | |
|---|--|
| (1) Có những chế độ thưởng trên tiền gửi nào? | Neex có các chương trình Bonus cho tiền gửi bạn có thể xem tại Link . |
| (2) Làm thế nào để nhận bonus? | <p>Khi bạn gửi tiền vào tài khoản, tiền thưởng sẽ được áp dụng tự động mà không cần bạn phải kích hoạt thủ công. Bạn không cần phải chọn hay yêu cầu tiền thưởng, vì hệ thống của chúng tôi sẽ tự động áp dụng tiền thưởng cho bạn.</p> <p><i>*Lưu ý: Bạn cần có đủ số dư trong tài khoản để duy trì và hoàn thành các yêu cầu của tiền thưởng tùy vào chương trình Bonus.</i></p> |
| (3) Bonus có hỗ trợ ký quỹ của tôi trên MT4/MT5 không? | Vâng, khoản bonus là một phần của vốn sở hữu và số dư ký quỹ của bạn. Bonus hỗ trợ khoản ký quỹ của bạn, tuy nhiên, vui lòng lưu ý rằng bạn cần duy trì vốn sở hữu của mình cao hơn số bonus, nếu không khoản bonus sẽ bị hủy. |
| (4) Tôi có thể rút bonus không? | Bạn có thể không có đủ tiền để hỗ trợ bonus tiền thưởng. Vui lòng đảm bảo số tiền ký quỹ của bạn vượt quá số tiền thưởng. |

8. Thưởng trên tiền gửi

Câu hỏi

Câu trả lời

- (5) **Tại sao tôi không thể nhận bonus?** Bạn có thể không có đủ tiền để hỗ trợ bonus tiền thưởng. Vui lòng đảm bảo số tiền ký quỹ của bạn vượt quá số tiền thưởng.
- (6) **Làm cách nào để kiểm tra xem tôi cần giao dịch bao nhiêu lô để hoàn thành tiền thưởng?**
- Sử dụng công cụ tính toán giao dịch:** NEEX cung cấp công cụ tính toán giao dịch để giúp bạn tính toán số lô cần giao dịch dựa trên số tiền thưởng bạn nhận được. Bạn chỉ cần nhập các thông số như số tiền thưởng và công cụ giao dịch để tính toán số lô cần giao dịch.
- Kiểm tra các điều khoản của chương trình khuyến mãi:** Trong các điều khoản và điều kiện của chương trình, sẽ có thông tin chi tiết về yêu cầu số lô cần giao dịch để hoàn thành tiền thưởng. Thông thường, mỗi loại tiền thưởng sẽ yêu cầu một số lô giao dịch nhất định trước khi có thể rút hoặc sử dụng tiền thưởng.
- Liên hệ với bộ phận hỗ trợ khách hàng:** Nếu bạn không chắc chắn về số lô cần giao dịch, bạn có thể liên hệ với bộ phận hỗ trợ của NEEX để được tư vấn cụ thể hơn về yêu cầu giao dịch đối với tiền thưởng.
- Theo dõi tài khoản giao dịch của bạn:** Bạn có thể kiểm tra số lô giao dịch của mình qua nền tảng MT4/MT5 và so sánh với yêu cầu cần hoàn thành để nhận tiền thưởng.
- (7) **Tôi có thể nhận tiền thưởng trước khi hoàn thành phần thưởng trước không?** Bạn không thể nhận tiền thưởng trước khi hoàn thành các yêu cầu giao dịch liên quan đến phần thưởng. Tiền thưởng sẽ chỉ được cấp khi bạn hoàn thành đầy đủ các điều kiện và yêu cầu về số lô giao dịch hoặc các tiêu chí khác trong chương trình Bonus.

8. Thưởng trên tiền gửi

Câu hỏi

Câu trả lời

- | Câu hỏi | Câu trả lời |
|---|--|
| (8) Tôi có thể xem (các) bonus của mình trong MT4 và MT5 ở đâu? | Bạn hoàn toàn có thể xem được những bonus của mình trong phần thông báo góc bên phải của Client Portal, khi bạn được Bonus thì các Neex sẽ gửi thông báo “bạn đã đạt được bonus” đến tài khoản cá nhân của bạn trong Client Portal |
| (9) Tại sao khoản bonus MT4/MT5 của tôi lại bị hủy? | <p>Khoản bonus MT4/MT5 của bạn có thể bị hủy vì một trong các lý do sau:</p> <ul style="list-style-type: none">- Rút tiền: Nếu bạn thực hiện rút tiền từ tài khoản, bonus sẽ bị hủy tự động.- Chuyển tiền nội bộ: Nếu bạn chuyển tiền từ tài khoản này sang tài khoản khác, bonus cũng sẽ bị hủy.- Số dư tài khoản thấp: Nếu số dư tài khoản của bạn không đủ để duy trì các vị thế mở, bonus có thể bị hủy.- Vi phạm các điều kiện khuyến mãi: Nếu bạn vi phạm các điều kiện của chương trình khuyến mãi, như sử dụng chương trình cùng lúc với các khuyến mãi khác, bonus có thể bị hủy. <p><i>*Hãy chắc chắn rằng bạn tuân thủ tất cả các yêu cầu để tránh bị mất bonus.</i></p> |

9. Nạp và rút tiền

Câu hỏi

Câu trả lời

- (1) **Làm thế nào để nạp tiền vào tài khoản của tôi?**
- Để **nạp tiền vào tài khoản Neex**, bạn làm theo các bước sau:
1. Đăng nhập vào Hồ sơ cá nhân của bạn.
 2. Trong Client Portal, chọn Nạp tiền.
 3. Chọn phương thức nạp tiền bạn muốn sử dụng.
 4. Nhập số tiền bạn muốn nạp và nhấn Tiếp tục.
 5. Điền thông tin bổ sung nếu được yêu cầu và xác nhận khoản tiền gửi.
- Bạn cũng có thể xem hướng dẫn nạp tiền chi tiết tại [Link](#)
- (2) **Khi nào khoản tiền nạp của tôi được ghi nhận trong sổ dư?**
- Trong trường hợp chuyển khoản ngân hàng, tất cả các yêu cầu được **xử lý trong vòng 1–3 giờ** trong thời gian làm việc của Bộ phận Tài chính của chúng tôi.
- (3) **Tỷ giá hối đoái USD/EUR thay đổi như thế nào tùy thuộc vào phương thức gửi tiền?**
- Khi bạn gửi tiền bằng Visa, Mastercard, Skrill, Neteller hoặc Perfect Money bằng đơn vị tiền tệ không phải USD, nhà cung cấp dịch vụ thanh toán sẽ **chuyển đổi số tiền gửi theo tỷ giá hối đoái nội bộ của họ và có thể tính thêm phí giao dịch.**
- Về phía chúng tôi, chúng tôi làm mọi thứ để cung cấp cho khách hàng của mình **tỷ giá tốt nhất cho các hoạt động tài chính.** Chúng tôi cũng không tính bất kỳ khoản hoa hồng nào và bao trả phí gửi và rút tiền được áp dụng bởi các hệ thống thanh toán.

9. Nạp và rút tiền

Câu hỏi

Câu trả lời

- | Câu hỏi | Câu trả lời |
|---|--|
| (4) Làm thế nào để nạp tiền vào tài khoản của tôi? | Theo quy định quốc tế, chúng tôi sử dụng các tài khoản tách biệt để tách tiền của khách hàng khỏi bảng cân đối kế toán của công ty. Điều này giữ tiền của bạn an toàn và không bị ảnh hưởng. |
| (5) Tôi đã gửi một yêu cầu rút tiền. Khi nào tôi có thể nhận được tiền? | Chúng tôi thường xử lý tất cả các yêu cầu trong vòng 1-3 giờ. Bạn sẽ nhận được thông báo qua email ngay khi yêu cầu của bạn được xử lý. |
| (6) Tôi có bị tính bất kỳ khoản phí nào cho giao dịch nạp và rút tiền không? | Chúng tôi không thu bất kỳ khoản phí nào từ khách hàng. Ngoài ra, chúng tôi cũng chi trả phí gửi và rút tiền mà các bên thứ ba có thể áp dụng. Tuy nhiên, xin lưu ý rằng một số hệ thống thanh toán có thể đưa ra các khoản phí bổ sung cho các hoạt động trên nền tảng của họ, vì vậy hãy xem kỹ các thỏa thuận khách hàng của bên thứ ba và các chính sách khác. |
| (7) Tôi có bị tính bất kỳ khoản phí nào cho giao dịch nạp và rút tiền không? | Số tiền gửi là không giới hạn và số tiền rút không được vượt quá số tiền ký quỹ miễn phí của bạn. |
| (8) Tôi có thể gửi tiền hoặc rút tiền với tần suất như thế nào? | Chúng tôi không giới hạn số lượng yêu cầu gửi và rút tiền. Tuy nhiên, để tránh sự chậm trễ không cần thiết trong quá trình xử lý, chúng tôi khuyên bạn nên gửi (hoặc rút) tiền trong một yêu cầu và không chia nhỏ chúng. |

9. Nạp và rút tiền

Câu hỏi

Câu trả lời

(9) Tôi có thể gửi yêu cầu rút tiền nếu tôi có lệnh mở không?

Bạn có thể gửi yêu cầu rút tiền nếu bạn có các lệnh, giao dịch hoặc vị thế đang mở. Xin lưu ý rằng số tiền ký quỹ miễn phí phải vượt quá số tiền rút mà bạn yêu cầu. Nếu bạn không có đủ tiền, yêu cầu sẽ không được xử lý.

(10) Tôi có thể sử dụng những loại tiền tệ nào để nạp tiền vào tài khoản?

Bạn có thể gửi **bất kỳ loại tiền tệ nào vào tài khoản USD** của chúng tôi để được chuyển đổi theo tỷ giá hối đoái chính thức tại thời điểm chuyển khoản.

**Lưu ý rằng bạn không thể thay đổi đơn vị tiền tệ của tài khoản, nhưng, nếu cần, bạn luôn có thể mở một tài khoản mới bằng USD.*

Chúng tôi **không tính bất kỳ khoản phí nào đối với các khoản tiền gửi hoặc rút tiền** và giữ tỷ lệ chuyển đổi của chúng tôi thuộc hàng tốt nhất trong ngành.

(11) Tôi có thể xem lại lịch sử gửi và rút tiền của mình ở đâu?

Bạn có thể xem lịch sử rút tiền trong phần rút tiền của Client Portal, và lịch sử nạp tiền trong phần nạp tiền của Client Portal

(12) Làm thế nào để tôi rút tiền của mình?

Để rút tiền từ tài khoản Neex, bạn thực hiện theo các bước sau:

- Đăng nhập vào Hồ sơ cá nhân của bạn.
- Trong Client Portal, chọn mục Rút tiền.
- Lựa chọn phương thức rút tiền bạn muốn sử dụng.
- Nhập số tiền bạn muốn rút và nhấn Tiếp tục.
- Cung cấp thông tin bổ sung nếu được yêu cầu và xác nhận khoản rút tiền.
- Bạn cũng có thể tham khảo hướng dẫn chi tiết về cách rút tiền tại [Link](#).

9. Nạp và rút tiền

Câu hỏi

Câu trả lời

- | Câu hỏi | Câu trả lời |
|---|--|
| (13) Trạng thái yêu cầu rút tiền của tôi là đang chờ xử lý. Như vậy có nghĩa là gì? | Nếu trạng thái yêu cầu rút tiền của bạn là 'đang chờ xử lý', điều đó có nghĩa là yêu cầu đó đang chờ xử lý theo thứ tự. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn ngay khi Bộ phận Tài chính của chúng tôi phê duyệt. |
| (14) Tại sao yêu cầu rút tiền của tôi bị từ chối? | Có hai khả năng: một số dữ liệu bạn đã nhập có thể chứa lỗi hoặc có thể không có đủ tiền ký quỹ để xử lý lệnh rút tiền của bạn. Bạn có thể kiểm tra lý do chính xác của việc từ chối trong thông báo email gần đây mà chúng tôi đã gửi, khắc phục sự cố và thử rút tiền lại. |
| (15) Tôi có thể hủy yêu cầu rút tiền của mình không? | Có, bạn có thể hủy yêu cầu rút tiền trong Lịch sử rút tiền. |
| (16) Yêu cầu rút tiền của tôi đã được xử lý nhưng tôi vẫn chưa nhận được tiền. Tôi nên làm gì? | Nếu bạn không nhận được tiền trong hơn 24 giờ, hãy liên hệ với Hỗ trợ khách hàng của chúng tôi. Thông thường việc rút tiền mất ít thời gian hơn nhiều, nhưng xin lưu ý rằng nếu bạn rút tiền bằng phương thức Ngân hàng Địa phương, số tiền có thể mất tối đa 24 giờ sau khi xử lý để đến ngân hàng của bạn. |

9. Nạp và rút tiền

Câu hỏi

Câu trả lời

- (17) **Tôi có thể chuyển tiền qua lại giữa các tài khoản thật của mình không?**
- Để **thực hiện chuyển tiền nội bộ trên Neex**, bạn làm theo các bước sau:
1. Đăng nhập vào Client Portal của bạn.
 2. Chọn Chuyển tiền nội bộ trong menu bên phải.
 3. Chọn tài khoản mà bạn muốn chuyển tiền đến và từ đó.
 4. Nhập số tiền vào mục Số tiền từ.
 5. Nhập mã PIN Neex của bạn (mã PIN có thể được tìm thấy trong email chào mừng hoặc bạn có thể đặt lại để nhận mã mới).
 6. Nhấn Yêu cầu và xác nhận yêu cầu chuyển tiền của bạn sau thời gian làm việc từ 1-3h
- (18) **Chuyển tiền Nội bộ có được thực hiện ngay lập tức không?**
- Có, chức năng chuyển tiền nội bộ tại Neex được thiết kế để xử lý giao dịch ngay lập tức. Khi bạn thực hiện chuyển tiền giữa các tài khoản giao dịch (ví dụ từ tài khoản MT4 sang MT5), số dư sẽ được cập nhật tức thì, giúp bạn linh hoạt trong việc quản lý vốn và tận dụng cơ hội giao dịch nhanh chóng.
- *Lưu ý: Số tiền chuyển phải nằm trong số dư khả dụng của tài khoản nguồn.*
- Nếu có bất kỳ vấn đề nào trong quá trình chuyển tiền, bạn có thể liên hệ đội ngũ hỗ trợ 24/7 của Neex để được giải quyết.
- (19) **Có phí chuyển tiền nội bộ nào không?**
- Không, Neex không có chi phí nào áp dụng cho chuyển khoản nội bộ.

9. Nạp và rút tiền

Câu hỏi

Câu trả lời

(20)

Tôi có thể nhận thưởng nạp tiền khi chuyển tiền nội bộ không?

Không, bạn chỉ có thể nhận Bonus thưởng khi nạp tiền.

10. CopyTrade dành cho Follower

Câu hỏi | Câu trả lời

- | Câu hỏi | Câu trả lời |
|--|--|
| (1) Làm cách nào để chọn Chuyên gia và sao chép? | Trước tiên, hãy kiểm tra số liệu thống kê của Chuyên gia. Các số liệu bao gồm điểm rủi ro, lãi, lợi nhuận và thua lỗ, số lượng người copy, hoa hồng, lịch sử lệnh giao dịch và các dữ thống kê khác để giúp bạn đưa ra quyết định sáng suốt. Hãy nạp tiền vào tài khoản của bạn để bắt đầu sao chép nhé. |
| (2) Các tùy chọn sao chép khả dụng là gì? | Khi bạn đăng ký Chuyên gia, bạn chỉ định tỷ lệ sao chép và quyết định có thêm quỹ hỗ trợ hay không. Khi bạn nhấn Bắt đầu sao chép, tiền sẽ được trừ từ Ví của bạn và quá trình sao chép bắt đầu. Bạn có thể đăng ký đồng thời với số lượng Chuyên gia không giới hạn. |
| (3) Hoa hồng cho sao chép là bao nhiêu? | Hoa hồng sao chép sẽ phụ thuộc vào Master |
| (4) Làm cách nào để ngừng sao chép Chuyên gia? | Bạn có thể hủy đăng ký khỏi Chuyên gia và ngừng sao chép lệnh bất cứ lúc nào. Khi bạn hủy đăng ký, tất cả số tiền được đầu tư với Chuyên gia và lợi nhuận của bạn từ việc sao chép sẽ được hoàn trả vào Ví của bạn. |
| (5) Làm cách nào tôi có thể rút lợi nhuận của mình? | Bạn có thể rút tiền từ Ví của mình.
Để chuyển các khoản đầu tư và lợi nhuận của bạn đến đó, hãy hủy đăng ký Nhà giao dịch chuyên gia của bạn. Xin lưu ý rằng bạn sẽ không nhận lại toàn bộ số tiền đầu tư ban đầu nếu bạn kết thúc đăng ký Nhà giao dịch chuyên gia trong thua lỗ. Số tiền thua lỗ sẽ được trừ vào khoản đầu tư ban đầu của bạn. |

11. CopyTrade dành cho Master

Câu hỏi | Câu trả lời

- | Câu hỏi | Câu trả lời |
|---|--|
| (1) Làm cách nào tôi có thể trở thành Master | Bất kỳ khách hàng nào của chúng tôi có tài khoản MT4 đều có thể trở thành Master. Bạn có thể thiết lập Tài khoản Nhà giao dịch Chuyên nghiệp bằng cách truy cập vào Links nếu bạn hiện đang đăng nhập và đăng ký tài khoản để trở thành Master Trade. Ngoài ra, bạn có thể tham khảo Links để có thể trở thành MasterTrade dễ dàng hơn. |
| (2) Làm cách nào để điều chỉnh số tiền hoa hồng mà tôi tính cho Người sao chép của mình? | <p>Nếu bạn đã tạo Tài khoản Nhà giao dịch Chuyên nghiệp, bạn có thể truy cập Links để chỉnh sửa cài đặt, điều chỉnh hoa hồng hoặc thay đổi mô tả về chiến dịch giao dịch của bạn.</p> <p>Nếu bạn chưa tạo Tài khoản Nhà giao dịch Chuyên nghiệp, bạn có thể nhập cài đặt của mình khi tạo tài khoản. Hoa hồng mới sẽ chỉ được tính cho những Người sao chép đăng ký với bạn sau khi điều chỉnh. Mức hoa hồng sẽ không thay đổi đối với những Người sao chép hiện đang đăng ký với bạn.</p> |
| (3) Khi nào tôi nhận được hoa hồng từ Người sao chép của mình? | Điều này phụ thuộc vào loại hoa hồng của bạn.
Hoa Hồng Cố định cho mỗi Lô ngay sau khi giao dịch thành công. |
| (4) Khi nào hoa hồng được tính cho Người sao chép của tôi? | Hoa hồng được tính ngay khi bạn mở lệnh. |

11. CopyTrade dành cho Master

Câu hỏi

Câu trả lời

(5) **Làm thế nào để tôi nhận được hoa hồng?**

Chúng tôi chuyển tiền hoa hồng vào Ví của bạn. Sau đó, bạn có thể chuyển hoa hồng vào tài khoản giao dịch của mình hoặc rút tiền từ Ví của bạn.

(6) **Tôi phải trả bao nhiêu phí khi sử dụng dịch vụ?**

Tại Neex bạn không cần phải trả bất kì phí hoa hồng nào khi sử dụng dịch vụ cả