

План телефонного разговора клиента с оператором
при работе по инструментам, торгуемым на международном валютном рынке FOREX и на рынке контрактов на разницу (CFDs) на индивидуальные акции

1. Вводные положения

1.1. Клиент имеет право воспользоваться телефонной связью с оператором в случае невозможности отдачи распоряжения через информационно-торговый терминал по сети Интернет.

1.2. Отдача распоряжений осуществляется по тел. +7 (812) 327-82-30.

1.3. Отдача любого распоряжения клиентом оператору начинается с авторизации клиента. Если процесс авторизации заканчивается неудачно, или если клиент не желает проходить авторизацию, то на этом процесс обслуживания клиента заканчивается.

1.4. Отдача распоряжений клиентом оператору осуществляется на русском языке.

1.5. Здесь и далее приняты следующие понятия и термины:

- **"распоряжение"**, **"запрос"** – любая инструкция клиента на открытие или закрытие позиции, на размещение, удаление или изменение уровня ордера;
- **"Правила..."** – «Правила исполнения распоряжений клиентов на на открытие (закрытие) позиций и размещение ордеров при работе по инструментам, торгуемым на международном валютном рынке FOREX и на рынке контрактов на разницу (CFDs) на индивидуальные акции» в текущей редакции;
- **"login"** - номер login в MetaTrader (клиент получает его вместе с уведомлением об открытии счета);
- **"пароль"** - пароль в MetaTrader (клиент получает его вместе с уведомлением об открытии счета);
- **"символ"** – финансовый инструмент (см. Табл. 1 «Правил...»);
- **"размер контракта"** – задается в стандартных лотах (см. Табл. 2 и 3 «Правил...»);
- **"Bid"** – цена, по которой клиент совершает сделку на продажу; более подробно – в Правилах исполнения распоряжений клиентов на открытие (закрытие) позиций и размещение ордеров;
- **"Ask"** - цена, по которой клиент совершает сделку на покупку; более подробно – в «Правилах...»;
- **"цена открытия"** – см. п. 3 данного документа; данная цена равна цене "Bid", если клиент совершает сделку на продажу, и равна цене "Ask", если клиент совершает сделку на покупку;
- **"номер позиции"** – номер в столбце "#" в окне "Trade Terminal" программы "MetaTrader" (в русскоязычном варианте – окно "Торговый терминал");
- **"цена закрытия"** – см. п. 4 данного документа; после закрытия позиции фигурирует в столбце "Price" (справа от столбца "Close Time") в окне "Account History" (в русскоязычном варианте – окно "История счета");
- **"ордер"** – заявка клиента на совершение сделки, когда цена дойдет до уровня, указанного в ордере;
- **"тип ордера"**, **"уровень ордера"** – см. пп. 5-7 данного документа; более подробно – в «Правилах...».

2. Авторизация клиента

Клиент: "Имя, фамилия, login, пароль"

Например: "Здравствуйте, это Иван Сидоров, логин - 1234, пароль – sidorov" (во избежание возможных ошибок лучше задавать пароль, состоящий из букв английского алфавита, при английской раскладке клавиатуры и называть пароль также по буквам английского алфавита, например, в данном случае "эс – ай – ди – оу – ар – оу – ву").

Оператор: "Минутку" (проводит авторизацию)

Если авторизация прошла успешно:

Оператор: "Ваш запрос";

в противном случае:

Оператор: "Ваши данные неверны, запрос отклоняется".

3. Открытие позиции

Клиент: "Символ, размер контракта"

Например: "Доллар/йена, 2 лота"

Оператор: "Bid/Ask"

Например: "117.55/117.60", или "117.55/60".

Клиент: "Покупаю" или "Продаю" или "Пас".

Если клиент говорит "Пас", то на этом разговор заканчивается, в противном случае он получает ответ оператора.

Оператор: "Вы купили (продали), символ, размер контракта, цена открытия"

Например: "Вы купили доллар – йена, 2 лота, по цене 117.60".

Клиент: "Понял, подтверждаю"

4. Закрытие позиции

4.1. Закрытие позиции по запросу цены

Клиент: "Закрывать позицию, номер позиции, символ, покупка (продажа), размер контракта"

Например: "Закрывать позицию номер 22365, доллар – йена, на покупку 2 лотов"

Оператор: "Bid/Ask", либо только "Bid", если клиент закрывает позицию на покупку, или только "Ask", если клиент закрывает позицию на продажу

Например: "118.10/118.15". Если Вы закрываете позицию, ранее открытую на покупку, то подразумевается, что закрытие произойдет по цене 118.10.

Клиент: "Согласен" или "Пас"

Если клиент говорит "Пас", то на этом разговор заканчивается, в противном случае он получает ответ оператора.

Оператор: "Вы закрыли позицию, символ, покупка (продажа), размер контракта, цена закрытия"

Например: "Вы закрыли позицию доллар – йена на покупку 2 лотов по 118.10".

Клиент: "Понял, подтверждаю"

Примечание: Если клиент проводит частичное закрытие позиции, то в конце фразы он добавляет: "частично на количество лотов"

Например: "Закрывать позицию номер 22365, доллар – йена, на покупку 2 лотов, частично на 1 лот"

4.2. Закрытие позиции встречной позицией¹

Клиент: "Закрывать позицию, номер позиции, символ, покупка (продажа), размер контракта, номер встречной позиции"

Например: "Закрывать позицию номер 22365, доллар – йена, на покупку 2 лотов встречной позицией номер 22470"

Оператор: "Вы закрыли позицию, номер позиции, символ, покупка (продажа), размер контракта, номер встречной позиции, продажа (покупка), размер контракта"

Например, "Вы закрыли позицию 22365 доллар – йена на покупку 2 лотов встречной позицией номер 22470 на продажу 1 лота", если такие позиции существуют. Если такие встречные позиции не обнаружены, то оператор отклоняет запрос клиента.

Клиент: "Понял, подтверждаю"

5. Размещение ордера

5.1. Размещение ордера по открытой позиции

Клиент: "Я хотел бы разместить ордер (указать тип ордера) по позиции (номер позиции), символ, покупка (продажа), уровень ордера"

Например: "Я хотел бы разместить Stop Loss ордер по позиции номер 22365, доллар – йена, покупка, на уровне 117.70".

Если Ваш ордер удовлетворяет Правилам..., то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы разместили ордер (указать тип ордера) по позиции, номер позиции, символ, покупка (продажа), уровень ордера"

В противном случае оператор отклонит Ваш запрос. Например, если Вы имеете позицию на покупку доллар – йена, а текущая цена 118.00, то Вы не можете разместить Stop Loss ордер выше 117.93 (см. Правила...).

Клиент: "Понял, подтверждаю"

5.2. Размещение ордера на открытие позиции (Pending order)

Клиент: "Я хотел бы разместить ордер (указать тип ордера), символ, размер контракта, уровень ордера"

Например: "Я хотел бы разместить Pending ордер, Buy Limit, доллар – йена, 1 лот, на уровне 117.50".

Если Ваш ордер удовлетворяет Правилам..., то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы разместили ордер (указать тип ордера), символ, размер контракта, уровень ордера"

В противном случае оператор отклонит Ваш запрос. Например, если Вы хотите разместить Pending ордер, Buy Limit, доллар – йена, а текущая цена 118.00, то Вы не можете разместить его выше 117.93 (см. Правила...).

Клиент: "Понял, подтверждаю"

6. Удаление ордера

6.1. Удаление ордера по открытой позиции

Клиент: "Я хотел бы удалить ордер (указать тип ордера) по позиции, номер позиции, символ, покупка (продажа)"

Если Ваш запрос удовлетворяет Правилам..., то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы удалили ордер (указать тип ордера) по позиции, номер позиции, символ, покупка (продажа)"

В противном случае оператор отклонит Ваш запрос.

Клиент: "Понял, подтверждаю"

6.2. Удаление ордера по отложенной позиции

¹ См. п. 3.3 «Правила...»

Клиент: "Я хотел бы удалить ордер (указать тип ордера), номер позиции, символ"

Если Ваш запрос удовлетворяет Правилам..., то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы удалили ордер (указать тип ордера), номер позиции, символ",

В противном случае оператор отклонит Ваш запрос.

Клиент: "Понял, подтверждаю"

7. Изменение уровня ордера

Клиент: "Я хотел бы изменить уровень ордера (указать тип ордера) по позиции (номер позиции), символ, покупка (продажа), старый уровень, новый уровень"

Например: "Я хотел бы изменить уровень Stop Loss ордера по позиции 22365, доллар – йена, покупка, с 117.70 на 117.50". Если Ваш запрос удовлетворяет Правилам..., то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы изменили уровень ордера (указать тип ордера) по позиции, номер позиции, символ, покупка (продажа), старый уровень ордера, новый уровень ордера",

В противном случае оператор отклонит Ваш запрос.

Клиент: "Понял, подтверждаю"

8. Определение уровня цен

Если клиент хочет узнать только уровень цен по какому-нибудь инструменту и не собирается совершать сделку, ему нет необходимости проходить авторизацию, а достаточно только представиться и назвать свой login.

Клиент: "Имя, фамилия, login, символ, только уровень цен"

Например, "Здравствуйте, это Иван Сидоров, логин - 1234, евро – доллар, только уровень цен"

Оператор: "Цена"

Например, "1.0310". В этом случае даются не Bid и Ask, а только одна цена, взятая из информационной системы. Следует иметь в виду, что эта цена не является ценой, которую предлагает брокер, а лишь ценой, которую видит оператор на экране терминала информационной системы. Как правило, такой запрос делают клиенты, у которых имеется открытая позиция, и в силу каких-то причин временно прекратился доступ в Интернет.

9. Окончание разговора

9.1. Если клиент закончил отдачу запланированных им распоряжений оператору, он должен обозначить окончание разговора. Примером такой фразы может быть "Спасибо, до свидания".

9.2. Если клиент, отдав все необходимые ему распоряжения, описанные в пп. 2-8 данного документа, и получив от оператора ответы на них, делает значительную паузу (5-10 секунд), не отдавая больше никаких распоряжений и не обозначая окончания разговора, оператор вправе, по собственной инициативе, обозначить окончание разговора, сказав, например: "До свидания".

10. Заключительные положения

10.1. Выделенные подчеркиванием фразы данного документа являются обязательными реквизитами телефонного разговора между клиентом и оператором. Несоблюдение выше перечисленных правил телефонного разговора между клиентом и оператором считается отклонением от данного Плана телефонного разговора.

10.2. При любом отклонении от данного Плана телефонного разговора со стороны клиента оператор имеет право прервать разговор.

10.3. Прерывание телефонного разговора (не важно, по какой причине), после того как клиент явно выразил свое намерение на совершение сделки или размещение (удаление, изменение уровня) ордера, но не успел (или не захотел) довести до конца весь План телефонного разговора, не может являться причиной отказа клиента от данной сделки или распоряжения в отношении ордера.

10.4. При реализации ситуаций, описанных в п.п. 4, 5.1, 6.1, 6.2, 7.1, клиент должен, в числе прочих реквизитов, назвать номер позиции. Вполне возможно, что клиент, не имеющий в момент отдачи распоряжения доступа в Интернет, не может назвать его. Оператор вправе принять распоряжение клиента без этого реквизита, если клиент назовет все прочие реквизиты позиции. Если у клиента окажется две или более позиций с одинаковыми реквизитами, то оператор вправе применить распоряжение клиента к любой из этих позиций.

10.5. Оператор брокера имеет право записывать все телефонные разговоры с клиентами на магнитный носитель, равно, как и клиент. Эти записи будут считаться предметными доказательствами правоты сторон при возможных разногласиях. В случае отсутствия такой записи с той и другой стороны приоритетными считаются действия оператора брокера.

С вышеизложенным Планом ознакомлен и обязуюсь исполнять:

подпись

Ф.И.О