



План телефонного разговора

Версия: сентябрь 2016

1. Предварительные замечания

1.1. Клиент имеет право воспользоваться телефонной связью с оператором Компании (далее – «Оператор») только в случае невозможности отдачи распоряжения через клиентский терминал по сети Интернет. Отдача распоряжений посредством телефонной связи возможна только в отношении закрытия открытых позиций. Также пользование телефонной связью допускается для сверки открытых позиций и ордеров, а также для определения уровня цен, с учетом положения настоящего документа.

1.2. Отдача распоряжений осуществляется по телефону, указанному на сайте Компании.

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 может осуществляться на русском и английском языках.

1.5. Трактовка терминов, используемых в данном «Плане телефонного разговора», полностью совпадает с трактовкой терминов, указанных в соответствующих Регламентирующих документах Компании (далее – «Регламентирующие документы»).

1.6. Варианты произношения названий инструментов даны в приложении к настоящему документу.

2. Авторизация клиента

Клиент: «Имя, фамилия, логин, 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 – ви»).

Оператор: «Минутку» (проводит авторизацию).

Если авторизация прошла успешно:

Оператор: «Ваш запрос»;

в противном случае:

Оператор: «Ваши данные неверны, запрос отклоняется».

3. Закрытие позиции

3.1. Закрытие позиции по запросу цены

Клиент: «Закрыть позицию, тикер позиции, инструмент, покупка (продажа), количество лотов».

Например: «Закрыть позицию, тикер 22365, доллар – йена, на покупку 2.8 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, инструмент, покупка (продажа), количество лотов, цена».

Например, «Вы закрыли позицию доллар – йена на покупку 2.8 лотов по 118.10».

Клиент: «Я закрыл позицию, инструмент, покупка (продажа), количество лотов, цена», либо просто «Подтверждаю».

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

Например: «Закреть позицию номер 22365, доллар – йена, на покупку 2.8 лотов, частично на 1.4 лота».

3.2. Закрываете позицию встречной позицией

Клиент: «Закрываете позицию, тикер позиции, инструмент, покупка (продажа), количество лотов, тикер встречной позиции».

Например: «Закрываете позицию, тикер 22365, доллар – йена, на покупку 2.8 лотов встречной позицией, тикер 22470».

Оператор: «Вы закрыли позицию, тикер позиции, инструмент, покупка (продажа), количество лотов, тикер встречной позиции, продажа (покупка), количество лотов».

Например, «Вы закрыли позицию 22365 доллар – йена на покупку 2.8 лотов встречной позицией, тикер 22470 на продажу 1 лота», если такие позиции существуют. Если такие встречные позиции не обнаружены, то оператор отклоняет запрос клиента.

Клиент: «Подтверждаю».

4. Сверка открытых позиций и ордеров

Клиент: «Я хотел бы сверить открытые позиции и ордера».

Оператор: «У Вас следующие открытые позиции: (перечисляются открытые позиции по мере возрастания тикеров с указанием: тикера, инструмента, объема, цены открытия, уровней ордеров Stop Loss и Take Profit); у Вас следующие отложенные ордера (перечисляются размещенные отложенные ордера по мере возрастания тикеров с указанием тикера, инструмента, объема, уровня отложенного ордера, уровней ордеров Stop Loss и Take Profit)».

5. 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 логин.

Клиент: «Имя, фамилия, логин, инструмент, 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 индикативная котировка, взятая из клиентского терминала. Следует иметь в виду, что эта котировка не является ценой, которую предлагает брокер, а лишь ценой, которую видит оператор на экране клиентского терминала. Как правило, такой запрос делают клиенты, у которых имеется открытая позиция, и в силу каких-то причин временно прекратился доступ в Интернет.

6. Окончание разговора

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

6.2. Если клиент, отдав все необходимые ему распоряжения, описанные в разделе 3 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».

7. Заключительные положения

7.1. Выделенные подчеркиванием фразы данного документа являются обязательными реквизитами телефонного разговора между клиентом и оператором. Несоблюдение вышеперечисленных правил телефонного разговора между клиентом и оператором считается отклонением от данного «Плана телефонного разговора».

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

7.3. Прерывание телефонного разговора (не важно, по какой причине), после того, как клиент явно выразил свое намерение на удаление или 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.

7.4. При реализации ситуаций, описанных в разделе 3, клиент должен, в числе прочих реквизитов, назвать тикер 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.

7.5. Оператор имеет право записывать все телефонные разговоры с клиентами на магнитный/цифровой 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 действия оператора считаются правильными, а инструкции клиента – выполненными.

ALPARI LIMITED

Приложение к «Плану телефонного разговора»

Тикер	Варианты произношения
EURUSD	Евро к доллару США
GBPUSD	Британский фунт к доллару США
USDCHF	Доллар США к швейцарскому франку
USDJPY	Доллар США к японской йене
USDCAD	Доллар США к канадскому доллару
AUDUSD	Австралийский доллар к доллару США
EURGBP	Евро к британскому фунту
EURCHF	Евро к швейцарскому франку
EURJPY	Евро к японской йене
GBPCHF	Британский фунт к швейцарскому франку
GBPJPY	Британский фунт к японской йене
XAUUSD	Золото спот к доллару США