



План телефонного разговора

Version: October 2009

1. Предварительные замечания

- 1.1. Клиент имеет право воспользоваться телефонной связью с оператором Компании «Альпари» только в случае невозможности отдачи распоряжения через клиентский терминал по сети Интернет.
- 1.2. Отдача распоряжений осуществляется по тел. +7 (495) 727-17-69.
- 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 «Регламента обработки и исполнения клиентских распоряжений для платформ MetaTrader 4 и Systematic».
- 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. Открытие позиции

Клиент: "Инструмент, количество лотов".

Например: "*Доллар/йена, 2.8 лота*".

Оператор: "Bid/Ask".

Например: "*117.55/117.60*", или "*117.55/60*", или "*55/60*".

Если клиент, получив третий вариант котировки, не знает, в целом, уровня цен, он может запросить: "*Полная цена*".

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), инструмент, количество лотов, цена, тикер".

Например: "*Вы купили доллар – йена, 2.8 лота, по цене 117.60, тикер позиции 22365*".

Клиент: "Я купил (продал), инструмент, количество лотов, цена", либо просто "Подтверждаю".

4. Закрытие позиции

4.1. 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: "*Закрыть позицию номер 22365, доллар – йена, на покупку 2.8 лотов, частично на 1.4 лота*".

4.2. Закрытие позиции встречной позицией

Клиент: "Закреть позицию, тикер позиции, инструмент, покупка (продажа), количество лотов, тикер встречной позиции".

Например: "*Закреть 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".

5. Размещение ордера

5.1. Размещение ордера по открытой позиции

Клиент: "Я хотел бы разместить ордер (указать тип ордера – Stop Loss или Take Profit) по позиции, тикер позиции, инструмент, покупка (продажа), уровень ордера".

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

Если Ваше распоряжение соответствует положениям «Регламента обработки и исполнения клиентских распоряжений для платформ MetaTrader 4 и Systematic», то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы разместили ордер (указывается тип ордера) по позиции, тикер позиции, инструмент, покупка (продажа), уровень ордера".

В противном случае оператор отклонит Ваше распоряжение.

Клиент: "Подтверждаю".

5.2. Размещение отложенного ордера

Клиент: "Я хотел бы разместить отложенный ордер (указать тип ордера – Buy Stop, Buy Limit, Sell Stop, Sell Limit), инструмент, количество лотов, уровень ордера".

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

Если Ваше распоряжение соответствует положениям «Регламента обработки и исполнения клиентских распоряжений для платформ MetaTrader 4 и Systematic», то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы разместили отложенный ордер (указывается тип ордера), инструмент, количество лотов, уровень ордера".

В противном случае оператор отклонит Ваше распоряжение.

Клиент: "Подтверждаю".

6. Удаление ордера

6.1. Удаление ордера по открытой позиции

Клиент: "Я хотел бы удалить ордер (указать тип ордера – Stop Loss или Take Profit) по позиции, тикер позиции, инструмент, покупка (продажа)".

Если Ваше распоряжение соответствует положениям «Регламента обработки и исполнения клиентских распоряжений для платформ MetaTrader 4 и Systematic», то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы удалили ордер (указывается тип ордера) по позиции, тикер позиции, инструмент, покупка (продажа)".

В противном случае оператор отклонит Ваше распоряжение.

Клиент: "Подтверждаю".

6.2. Удаление отложенного ордера

Клиент: "Я хотел бы удалить отложенный ордер (указать тип ордера – Buy Stop, Buy Limit, Sell Stop, Sell Limit), тикер позиции, инструмент".

Если Ваше распоряжение соответствует положениям «Регламента обработки и исполнения клиентских распоряжений для платформ MetaTrader 4 и Systematic», то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы удалили ордер (указывается тип ордера), тикер позиции, инструмент".

В противном случае оператор отклонит Ваше распоряжение.

Клиент: "Подтверждаю".

7. Изменение уровня ордера

7.1. Изменение уровня ордера по открытой позиции

Клиент: "Я хотел бы изменить уровень ордера (указать тип ордера – Stop Loss или Take Profit) по позиции, тикер позиции, инструмент, 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 Ваше распоряжение соответствует положениям «Регламента обработки и исполнения клиентских распоряжений для платформ MetaTrader 4 и Systematic», то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы изменили уровень ордера (указывается тип ордера) по позиции, тикер позиции, инструмент, покупка (продажа), старый уровень ордера, новый уровень ордера".

В противном случае оператор отклонит Ваше распоряжение.

Клиент: "Подтверждаю".

7.2. Изменение уровня отложенного ордера

Клиент: "Я хотел бы изменить уровень отложенного ордера (указать тип ордера – Buy Stop, Buy Limit, Sell Stop, Sell Limit), тикер отложенного ордера, инструмент, старый уровень, новый уровень".

Например, *"Я хотел бы изменить уровень отложенного ордера BuyStop, тикер 22365, доллар – йена, с 117.70 на 117.50"*. Если Ваше распоряжение соответствует положениям «Регламента обработки и исполнения клиентских распоряжений для платформ MetaTrader 4 и Systematic», то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы изменили уровень отложенного ордера (указывается тип ордера), тикер отложенного ордера, инструмент, старый уровень ордера, новый уровень ордера".

В противном случае оператор отклонит Ваше распоряжение.

Клиент: "Подтверждаю".

8. 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)".

9. 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.

10. Окончание разговора

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

10.2. 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"*.

11. Заключительные положения

11.1. 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».

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

11.3. 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.

11.4. При реализации ситуаций, описанных в п.п. 4, 5.1, 6, 7, клиент должен, в числе прочих реквизитов, назвать тикер позиции (отложенного ордера). 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.

11.5. 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.

Приложение к «Плану телефонного разговора с оператором Компании АЛЬПАРИ»

FOREX	
Тикер в MetaTrader	Варианты произношения
EURUSD	"евро – доллар"
GBPUSD	"британский фунт стерлингов – доллар", либо "фунт – доллар", лучше просто "кэйбл"
USDCHF	"доллар – швейцарский франк", лучше просто "доллар – свисс"
USDJPY	"доллар – японская йена", лучше просто "доллар – йена"
USDCAD	"доллар – канадский доллар"
AUDUSD	"австралийский доллар – доллар США", лучше просто "осси – доллар"
EURGBP	"евро – фунт"
EURCHF	"евро – свисс"
EURJPY	"евро – японская йена", лучше просто "евро – йена"
GBPCHF	"фунт – свисс"
GBPJPY	"фунт – йена"
GOLD	"золото на споте"

CFDs на акции	
Тикер в MetaTrader	Варианты произношения
#AA	"алькоа инк - тикер дабл эй"
#AIG	«американ интернешнл груп – тикер эй ай джи»
#AXP	«американ экспресс – тикер эй экс пи»
#BA	«боинг – тикер би эй»
#C	«ситигруп – тикер си»
#CAT	«катерпилар – тикер си эй ти»
#DD	«дэ пон – тикер дабл ди»
#DIS	«уолт дисней – тикер ди ай эс»
#EK	«истмэн кодак – тикер и кей»
#GE	«дженерал электрик – тикер джи и»
#GM	«дженерал моторс – тикер джи эм»
#HD	«хоум дипот – тикер аш ди»
#HPQ	«хьюлетт паккард – тикер аш пи кью»
#HON	«онновел интернешнл – тикер эйч оу эн»
#IBM	«ай би эм – тикер ай би эм»
#INTC	«интел корпорейшин – тикер ай эн ти си»
#IP	«интернешнл пейпер – тикер ай пи»
#JPM	«джи пи морган – тикер джей пи эм»
#JNJ	«джонсон и джонсон – тикер джей эн джей»
#KO	«кока-кола – тикер кей оу»
#MCD	«макдональдс – тикер эм си ди»
#MMM	«три эм кампани – тикер трипл эм»
#MO	«альтрия груп – тикер эм оу « или «филип морис – тикер эм оу»
#MRK	«мирк энд кампани – тикер эм ар кей»
#MSFT	«микрософт – тикер эм эс эф ти»
#PFE	"пфайзер - тикер пи эф и"
#PG	"проктер энд гэмбл – тикер пи джи"
#SBC	"эс би си комьюникейшинс – тикер эс би си"
#T	"эй ти энд ти – тикер ти"
#XOM	"иксон мобил – тикер экс оу эм"
#UTX	"юнайтид технолоджис – тикер ю ти экс"
#VZ	"веризон - тикер ви зет"
#WMT	"вол март сториз – тикер дабл ю эм ти"

CFDs на индексные акции	
Тикер в MetaTrader	Варианты произношения
#DIA	"даймондс – тикер ди ай эй" или "бриллианты – тикер ди ай эй"
#SPY	"спай – тикер эс пи уай" или "пауки – тикер эс пи уай"
#QQQ	"кубики – тикер трипл ку"

CFDs на фьючерсы на фондовые индексы	
Тикер в MetaTrader	Варианты произношения
#EPMY	"мини эс энд пи", "месяц", "год" ¹
#ENQMY	"мини насдак", "месяц", "год"

CFDs на товарные фьючерсы	
Тикер в MetaTrader	Варианты произношения
#CLMY	"фьючерс на нефть", "месяц", "год"
#NGMY	"фьючерс на газ", "месяц", "год"
#CMY	"фьючерс на кукурузу", "месяц", "год"
#SMY	"фьючерс на сою", "месяц", "год"
#WMY	"фьючерс на пшеницу", "месяц", "год"
#GOLDMY	"фьючерс на золото", "месяц", "год"
#SLVMY	"фьючерс на серебро", "месяц", "год"

¹ Например, для CFD на июньский 2004 г. фьючерсный контракт E-Mini S&P 500 (тикер - #EPM4) допустимы следующие варианты произношения: "мини эс энд пи июнь 2004" или "мини эс энд пи эм 4" (коды месяцев: F-январь; G-февраль; H-март; J-апрель; K-май; M-июнь; N-июль; Q-август; U-сентябрь; V-октябрь; X-ноябрь; Z-декабрь).