

РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА.

1. ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ.

1.1 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.

1.2 Отдача распоряжений клиентом оператору может осуществляться на русском языке.

1.3. Отдача распоряжений осуществляется только по телефонным номерам:

Россия

8 800 700 - 71 - 71 (Все звонки по территории России бесплатные)
+7 (495) 644 - 49 - 18

Украина

+38 (044) 585 - 97 - 01

1.4. Клиент имеет право воспользоваться телефонной связью с оператором Компании только в случае невозможности отдачи распоряжения через клиентский терминал по сети Интернет.

1.5. Варианты произношения названий инструментов доступны в спецификации контрактов на сайте компании http://www.ipforex.com/ru/traders/contract_specifications/

2. АВТОРИЗАЦИЯ КЛИЕНТА.

Клиент: "Имя, фамилия, логин (номер торгового счета), пароль (телефонный пароль)".

Например: "Добрый день, Иван Иванов, логин 40000, пароль – тренд"

Оператор: "Одну минуту пожалуйста" (проводит авторизацию).

Если авторизация прошла успешно:

Оператор: "Ваш запрос";

в противном случае:

Оператор: "Ваши данные неверны".

3. ОТКРЫТИЕ ПОЗИЦИИ. Клиент: "Новая позиция, инструмент, количество лотов".

Например: "Новая позиция, евро/доллар, 1.2 лота".

Оператор: "Bid/Ask".

Например: "1.4450/1.4452"

Клиент: "Покупаю" или "Продаю" или "Отмена".

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

Оператор: "Вы купили (продали), инструмент, количество лотов, цена, тикер".

Например: "Вы купили евро/доллар, 1.2 лота, по цене 1.4450, тикер позиции 123456".

4. ЗАКРЫТИЕ ПОЗИЦИИ.

4.1. Закрытие позиции по запросу цены

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

Например: "Закрыть позицию, тикер 123456, евро/доллар, на покупку 1.2 лотов".

Оператор: "Bid", если клиент закрывает позицию на покупку, или "Ask", если клиент закрывает позицию на продажу.

Например: "1.4450".

Клиент: "Согласен" или "Отмена".

Если клиент говорит "Отмена", 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 евро/доллар на покупку 2.8 лотов по 1.4450".

4.2. Закрытие позиции встречной позицией

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

Например: "Закреть позицию, тикер 12345, евро/доллар, на покупку 1.2 лотов встречной позицией, тикер 12345".

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

Например, "Вы закрыли позицию 12345 евро/доллар на покупку 1.2 лотов встречной позицией, тикер 123457 на продажу 1.2 лота", если такие позиции существуют. Если такие встречные позиции не обнаружены, то оператор отклоняет запрос клиента.

5. 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, BuyLimit, евро/доллар, 1.2 лота, на уровне 1.4450".

Если Ваше распоряжение соответствует параграфу 5 «Правила заключения сделок.» договора публичной оферты, 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.

6. 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 параграфу 5 «Правила заключения сделок.» договора публичной оферты, то Вы получите ответ оператора.

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

В противном случае оператор отклонит Ваше распоряжение.

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 12345, евро/доллар, покупка, с 1.4410 на 1.4400". Если Ваше распоряжение соответствует параграфу 5 «Правила заключения сделок.» договора публичной оферты, 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.

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 12345, евро/доллар, с 1.4460 на 1.4470 ". Если Ваше распоряжение соответствует параграфу 5 «Правила заключения сделок.» договора публичной оферты, 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.

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)".

Если у Вас открыто более 10 позиций то оператор имеет право отменить данное распоряжение.

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, уровень цен".

Например, "Здравствуй, это Иван Иванов, логин - 1234, уровень цен, евро/доллар".

Оператор: "Цена".

Например, "1.4050". 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. 2-7 данного документа, и получив от оператора ответы на них, делает значительную паузу (от 5ти 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, 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.