



План телефонного разговора

Ноябрь 2010

1. Предварительные замечания

1.1. Клиент имеет право воспользоваться телефонной связью с оператором ООО «Альпари-Брокер» в случае невозможности отдачи распоряжения через клиентский терминал по сети Интернет.

1.2. Отдача распоряжений осуществляется по тел. +7 (843) 2333-103.

1.3. Услуга предоставляется на платной основе. Стоимость подачи одного клиентского распоряжения составляет 100 рублей, в т.ч. НДС

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

1.4. Отдача распоряжений клиентом оператору может осуществляться только на русском языке.

1.5. Трактовка терминов, используемых в данном «Плане телефонного разговора», полностью совпадает с трактовкой терминов приложения №1 «Регламента оказания брокерских услуг на рынке ценных бумаг и производных финансовых инструментов в ООО «Альпари-Брокер» и приложения №2 «Регламента оказания услуг биржевого посредника на срочном валютном рынке ЗАО «Биржа «Санкт-Петербург»»;

2. Авторизация клиента

Клиент: «Имя, фамилия, номер счета, телефонный пароль».

Пример: *«Здравствуйте, это Иван Сидоров, номер счета - 123465, телефонный пароль – sidorov»* (во избежание возможных ошибок телефонный пароль лучше задавать буквами английского алфавита в английской раскладке клавиатуры и называть пароль также по буквам английского алфавита, например, в данном случае «эс – ай – ди – оу – ар – оу – ви»).

Оператор: «Минуту, пожалуйста» (оператор проводит авторизацию).

Если авторизация прошла успешно:

Оператор: «Ваш запрос»;

в противном случае:

Оператор: «Ваши данные неверны, запрос отклоняется».

3. Подача распоряжений клиентом при совершение сделок с инструментами срочного валютного рынка на бирже «ЗАО «Санкт-Петербург»

3.1. 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».

3.2. Закрытие позиции

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

Например: *«Закреть 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».*

3.3. 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 оказания брокерских услуг ООО «Альпари-Брокер»», 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».

3.4. 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 оказания брокерских услуг ООО «Альпари-Брокер»», 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».

3.4. 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 оказания брокерских услуг ООО «Альпари-Брокер»», 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».

3.5. 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 оказания брокерских услуг ООО «Альпари-Брокер», то Вы получите ответ оператора.

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

В противном случае оператор отклонит Ваше распоряжение.

Клиент: «Подтверждаю».

3.6. 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 оказания брокерских услуг ООО «Альпари-Брокер», 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».

3.7. 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 оказания брокерских услуг ООО «Альпари-Брокер», 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».

3.8. 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)».

3.9. 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, но в силу каких-то причин временно прекратился доступ в Интернет.

4. Подача клиентских распоряжений по телефону на российском фондовом рынке

4.1. В виде устного сообщения по телефону Клиент вправе направлять в Компанию только поручения на совершение сделок купли, продажи, а также распоряжение на снятие заявок на проведение торговых операций с ценными бумагами.

4.2. Ввод заявки. Покупка инструмента

Клиент: «Ввод заявки. Торговая площадка, инструмент, тип ценной бумаги (обыкновенные, привилегированные), для облигаций – дата выпуска, объем сделки в штуках, в рублях либо цена».

Пример: Ввод заявки, ММВБ, «Роснефть» обыкновенная акций, 100 штук.

Оператор: рыночная цена.

Пример: 215,53.

Клиент: «Покупаю», «Пас», «Покупаю по рынку», «Покупаю по цене»

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

Оператор: «Заявка принята, инструмент, тип ценной бумаги, объем сделки в штуках, в рублях».

Например: «Заявка принята, акции «Роснефть» обыкновенные, 100штук».

Клиент: «Подтверждаю».

4.3. Снятие заявки

Если статус состояния заявки «Активна», клиент имеет право подать распоряжение на снятие такой заявки.

Клиент: «Снятие активной заявки, торговая площадка, инструмент, тип ЦБ, операция, количество в штуках».

Пример: «Снятие активной заявки, ММВБ, «Роснефть», обыкновенные акции, покупка, 100 штук».

Оператор: «Активная заявка, торговая площадка, инструмент, тип ЦБ, операция, количество в штуках».

Пример: «Активная заявка, ММВБ, «Роснефть», обыкновенные акции, покупка, 100 штук снята».

Если заявки имеет статус «Исполнена», снятие заявки невозможно, в этом случае клиент получит ответ. «Снятие заявки невозможно. Состояние заявки «Исполнена».

Клиент: «Подтверждаю».

4.4. Проверка статуса заявки

Клиент в любой момент может проверить состояние введенной заявки.

Клиент: «Проверка состояния заявки, торговая площадка, инструмент, тип ЦБ, операция, добавить цену (другие параметры сделки) количество в штуках, цена или объем, которые клиент указал при подаче заявки».

Пример: «Проверка состояния заявки, ММВБ, «Роснефть», обыкновенные акции, покупка, 100 штук».

Оператор: «Активна/Исполнена/Снята».

4.5. Ввод заявки. Продажа имеющихся финансовых инструментов в портфеле

Клиент: «Продажа активов, торговая площадка, инструмент, тип ценной бумаги (обыкновенные, привилегированные), для облигаций дата выпуска, объем сделки в штуках, в рублях, либо цена».

Пример: «Продажа активов, ММВБ, «Роснефть», обыкновенные акции, 100 штук».

Оператор производит проверку наличия ценных бумаг у клиента. При успешной проверке оператор называет рыночную цену. Если у клиента недостаточное количество активов, оператор дает ответ «Недостаточно активов» и предлагает произвести частичную продажу активов (продажу имеющихся активов).

Оператор: «Рыночная цена».

Пример: «216,10».

Клиент: «Продаю», «Пас», «Продаю по рынку», «Продаю по цене».

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

Оператор: «Заявка, инструмент, тип ЦБ, объем сделки в штуках, цена/цены принята».

Например: «Заявки, продажа, акции «Роснефть» обыкновенные, 100штук принята».

Клиент: «Подтверждаю».

4.6. Подача распоряжений на совершение сделок с фьючерсами на рынке FORTS

Клиент: «Ввод заявки. Торговая площадка, инструмент, тип (расчетный, беспоставочный), дата исполнения, количество, цена».

Пример: «Покупка/продажа, FORTS, Фьючерс на золото, расчетный, с исполнением в декабре, по цене 500».

Оператор: «Фьючерсный контракт на золото код контракта GOLD-12.10, расчетный, дата исполнения 15.12.2010 по цене 500».

Оператор: «Заявка принята».

Клиент: «Подтверждаю».

4.7. . Подача распоряжений на совершение сделок с опционами на рынке FORTS

Клиент: «Ввод заявки. Торговая площадка, инструмент, тип опциона (Put, Call), дата исполнения, количество, цена».

Пример: «Покупка, FORTS, Опцион на сырую нефть Brent, с исполнением в декабре, по цене 6306 рублей».

Оператор: «Покупка, FORTS, Опцион на сырую нефть Brent, с исполнением в декабре, по цене 6306 рублей».

Оператор: «Заявка принята».

Клиент: «Подтверждаю».

5. Окончание разговора

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

5.2. Если клиент, отдав все необходимые ему распоряжения 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».

6. Заключительные положения

6.1. 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».

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

6.3. Прерывание телефонного разговора (не важно, по какой причине), после того как клиент явно выразил свое намерение на совершение, удаление, или изменения параметров сделки, 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.

6.4. 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.