

План телефонного разговора с дилером, принятый в международной практике

Авторизация клиента

Клиент: "Имя, фамилия, логин, пароль".

Оператор: "Минутку" (проводит авторизацию).

Если авторизация прошла успешно:

Оператор: "Ваш запрос";

в противном случае:

Оператор: "Ваши данные неверны, запрос отклоняется".

Открытие позиции

Клиент: "Инструмент, количество лотов".

Оператор: "Bid/Ask".

Например: "1.2100/1.2103", или "1.2100/03", или "00/03".

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".

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

Закрытие позиции

Закрытие позиции по запросу цены

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

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

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".

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".

Закрытие позиции встречной позицией

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

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

Клиент: "Подтверждаю".

Размещение ордера

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".

Если Ваше распоряжение соответствует положениям «Регламента обработки и исполнения клиентских распоряжений», 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".

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".

Если Ваше распоряжение соответствует положениям «Регламента обработки и исполнения клиентских распоряжений», 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".

Удаление ордера

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», 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".

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», то Вы получите ответ оператора.

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

В противном случае оператор отклонит Ваше распоряжение.

Клиент: "Подтверждаю".

Изменение уровня ордера

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".

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".

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".

Если Ваше распоряжение соответствует положениям «Регламента обработки и исполнения клиентских распоряжений», 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".

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)".

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".

Оператор: "Цена".

Окончание разговора

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

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".

Клиент имеет право воспользоваться телефоном только в случае невозможности отдачи распоряжения через клиентский терминал по сети Интернет.

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.

Отдача распоряжений клиентом оператору может осуществляться на русском и английском языках.

Трактовка терминов, используемых в данном «Плане телефонного разговора», полностью совпадает с трактовкой терминов «Соглашения».