

План телефонного разговора между Клиентом и ООО «Икс-Трейд Брокерс»

1. Общие положения

- 1.1. Клиент уполномочивает Брокера выполнять его распоряжения посредством телефонной связи в случае невозможности передачи распоряжений через клиентский терминал по сети Интернет.
- 1.2. Клиент при помощи телефонной связи имеет право:
- 1.2.1. открывать позиции;
 - 1.2.2. закрывать позиции;
 - 1.2.3. размещать ордера;
 - 1.2.4. удалять ордера;
 - 1.2.5. изменять уровни ордеров.
- 1.3. Передача распоряжений осуществляется по тел. +38 (044) 569-95-03 в рабочее время ООО «Икс-Трейд Брокерс». Передача заявок Клиентом Брокеру осуществляется на русском или украинском языке. Оставляя заявки в телефонном режиме в другое время Клиенты могут по телефонам в Польше +48 (022) 201 95 60, +48 (022) 520 22 82, +48 (022) 520 22 83. В таком случае, все переговоры будут вестись на польском или английском языках.
- 1.4. Для выполнения распоряжений, Брокер должен идентифицировать Клиента. Если процесс идентификации заканчивается неудачно, то на этом процесс обслуживания Клиента заканчивается.
- 1.5. Здесь и далее приняты следующие понятия и термины:
- "распоряжение", "запрос"** – любая инструкция Клиента на открытие или закрытие позиции, на размещение, удаление или изменение ордера;
- "login"** - номер login в терминале MetaTrader (или Option Trader) (Клиент получает его вместе с уведомлением об открытии счета);
- "пароль"** - пароль в терминале MetaTrader (или Option Trader) (Клиент получает его вместе с уведомлением об открытии счета);
- "валютная пара"** – финансовый инструмент;
- "номер позиции"** – номер в столбце "Ордер" в окне "Trade Terminal" программы MetaTrader (в русскоязычном варианте – окно "Торговый терминал");
- "цена закрытия"** – см. п. 4 данного документа; после закрытия позиции фигурирует в столбце "Price" (справа от столбца "Close Time") в окне "Account History" (в русскоязычном варианте – окно "История счета");
- "ордер"** – заявка клиента на совершение сделки, когда цена дойдет до уровня, указанного в ордере;
- "тип ордера", "уровень ордера"** – см. пп. 5-7 данного документа.
- Трактовка остальных терминов, используемых в данном «Плане телефонного разговора», полностью совпадает с трактовкой терминов «Регламента на предоставление услуг принятия заявок на куплю или продажу прав собственности, ведения счетов и системы доступа».

2. Идентификация Клиента

- 2.1. Брокер рассматривает любое лицо как Уполномоченного представителя Клиента и принимает распоряжения от него как от имени Клиента, если эта osoba проходит двухэтапную процедуру идентификации.
- 2.2. Процедура идентификации Клиента:

Клиент: "Имя, фамилия, login, пароль"

Например: *"Здравствуйте, это Петр Петрович Петренко, логин - 12434, пароль – 543btr"*

Оператор: "Минутку" (проводит поиск счета клиента)

Затем задает один-два проверочных вопроса касательно данных Договора между Брокером и Клиентом и если авторизация прошла успешно:

Оператор: "Ваш запрос".

В противном случае:

Оператор: "Ваши данные неверны, запрос отклоняется".

3. Открытие позиции

Клиент: "Валютная пара, размер контракта"

Например: *"Евро/Йена, 2 лота"*

Оператор: "Bid/Ask"

Например: *"116.55/116.63"* или *"116.55/63"*.

Клиент: "Покупаю"/"Продаю" или "Ничего".

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

Оператор: "Вы купили (продали), валютная пара, размер контракта, цена открытия, номер позиции"

Например: *"Вы купили (продали) Евро/Йена, 2 лота, по цене 116.63 (116.55), номер позиции 152365"*.

Клиент: "Подтверждаю".

4. Закрытие позиции

Клиент: "Закрыть позицию, номер позиции, валютная пара, покупка (продажа), размер контракта".

Например: *"Закрыть позицию номер 152370, Евро/Йена, на покупку 1 лота"*.

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

Например: *"117.55/117.63"*. Если Вы закрываете позицию, ранее открытую на покупку, то закрытие произойдет по цене 117.55. Если Вы закрываете позицию, ранее открытую на продажу, то закрытие произойдет по цене 117.63.

Клиент: "Согласен" или "Ничего".

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

Оператор: "Вы закрыли позицию, валютная пара, покупка (продажа), размер контракта, цена закрытия".

Например, *"Вы закрыли позицию номер 152370, Евро/Йена, на покупку 1 лота по цене 117.55"*.

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, номер позиции, валютная пара, покупка (продажа), уровень ордера".

Например, *"Я хотел бы разместить Stop Loss ордер по позиции номер 152365, Евро/Йена, покупка, на уровне 116.63"*.

Если Ваш ордер удовлетворяет Правилам исполнения ордеров, то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы разместили ордер (указать тип ордера) по позиции, номер позиции, валютная пара, покупка (продажа), уровень ордера".

Например, *"Вы разместили Stop Loss ордер по позиции номер 152365, Евро/Йена, покупка, на уровне 116.63"*.

В противном случае оператор отклонит Ваш запрос.

Клиент: "Подтверждаю".

5.2. Размещение ордера на открытие позиции (Отложенный ордер)

Клиент: "Я хотел бы разместить «Отложенный ордер» (указать тип ордера – Buy Stop, Buy Limit, Sell Stop или Sell Limit), валютная пара, размер контракта, уровень ордера".

Например, *"Я хотел бы разместить Отложенный ордер, Buy Limit, Евро/Йена, 1 лот, на уровне 116.30"*.

Если Ваш ордер удовлетворяет Правилам исполнения ордеров, то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы разместили ордер (указать тип ордера), валютная пара, размер контракта, уровень ордера",

Например, *"Вы разместили Отложенный ордер, Buy Limit, Евро/Йена, 1 лот, на уровне 116.30"*.

В противном случае оператор отклонит Ваш запрос.

Например, *"Если Вы хотите разместить Отложенный ордер, Buy Limit, Евро/Йена, а текущая цена 116.63, то Вы не можете разместить его выше 116.56"*.

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, номер позиции, валютная пара, покупка (продажа)".

Например, *"Я хотел бы удалить Stop Loss ордер по позиции номер 152365, Евро/Йена, покупка"*.

Если Ваш запрос удовлетворяет Правилам исполнения ордеров, то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы удалили ордер (указать тип ордера) по позиции, номер позиции, валютная пара, покупка (продажа)".

Например, *"Вы удалили Stop Loss ордер по позиции номер 152365, Евро/Йена, покупка"*.

В противном случае оператор отклонит Ваш запрос.

Клиент: "Подтверждаю".

6.2. Удаление ордера на открытие позиции

Клиент: "Я хотел бы удалить ордер (указать тип ордера – Buy Stop, Buy Limit, Sell Stop или Sell Limit), номер позиции, валютная пара".

Например, *"Я хотел бы удалить Отложенный ордер, Buy Limit, по позиции номер 153366, Евро/Йена"*.

Если Ваш запрос удовлетворяет Правилам исполнения ордеров, то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы удалили ордер (указать тип ордера), номер позиции, валютная пара".

Например, *"Вы удалили Отложенный ордер, Buy Limit, по позиции номер 153366, Евро/Йена"*.

В противном случае оператор отклонит Ваш запрос.

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, номер позиции, валютная пара, покупка (продажа), старый уровень, новый уровень".

Например, "*Я хотел бы изменить уровень Stop Loss ордера по позиции 152780, Евро/Йена, покупка, с 116.70 на 116.50*".

Если Ваш запрос удовлетворяет Правилам исполнения ордеров, то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы изменили уровень ордера (указать тип ордера) по позиции, номер позиции, валютная пара, покупка (продажа), старый уровень ордера, новый уровень ордера".

Например, "*Вы изменили уровень Stop Loss ордера по позиции 152780, Евро/Йена, покупка, с 116.70 на 116.50*".

В противном случае оператор отклонит Ваш запрос.

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 или Sell Limit), номер позиции, валютная пара, старый уровень, новый уровень".

Например, "*Я хотел бы изменить уровень Отложенного ордера, Buy Stop, по позиции номер 113844, Евро/Йена, с 116.80 на 116.50*".

Если Ваш запрос удовлетворяет Правилам исполнения ордеров, то Вы получите ответ оператора.

Оператор: "Вы изменили уровень отложенного ордера (указывается тип ордера), номер позиции, валютная пара, старый уровень ордера, новый уровень ордера".

Например, "*Вы изменили уровень Отложенного ордера, Buy Stop, по позиции номер 113844, Евро/Йена, с 116.80 на 116.50*".

В противном случае оператор отклонит Ваше распоряжение.

Клиент: "Подтверждаю".

8. Окончание разговора

8.1. Если Клиент закончил передачу запланированных им распоряжений оператору, он должен обозначить окончание разговора. Примером такой фразы может быть "*Спасибо, до свидания*".

8.2. Если Клиент, отдав все необходимые ему распоряжения, описанные в данном документе, 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*".

9. Заключительные положения

9.1. Диалог с оператором Брокера разрешается вести только согласно с данным Планом телефонного разговора. При любом отклонении от Плана телефонного разговора со стороны Клиента, оператор имеет право прервать разговор.

9.2. Выделенные подчеркиванием фразы данного документа являются обязательными реквизитами телефонного разговора между Клиентом и оператором.

9.3. При нарушении Плана телефонного разговора, вся ответственность за неверное выполнение распоряжений переносится на Клиента.

9.4. Клиент сразу после объявления оператором Брокера выполнения распоряжения, должен его подтвердить.

9.5. В ситуациях, когда Клиент не может назвать номер позиции в качестве обязательного реквизита, оператор имеет право принять распоряжение Клиента без этого реквизита, при условии, что прочие данные будут правильными. Если у Клиента окажется две или более позиций с одинаковыми реквизитами, то оператор вправе применить распоряжение Клиента к любой из этих позиций.

9.6. Оператор имеет право записывать все телефонные разговоры с Клиентами на магнитный носитель. Эти записи будут считаться предметными доказательствами правоты сторон при возможных разногласиях. В случае отсутствия такой записи, приоритетными считаются действия Брокера.