

## Процедура проведения телефонных переговоров

### 1. Предварительные замечания

1.1. Клиент имеет право воспользоваться телефонной связью с оператором Компании (далее — «Оператор») для сверки открытых позиций и ордеров, уточнения текущих показателей торгового счета, а также для определения уровня цен.

1.2. Предоставление информации осуществляется по телефону, указанному на сайте Компании. Компания не предоставляет возможность заключения отдельных договоров по телефону.

1.3. Предоставление информации Оператором клиенту начинается с авторизации клиента. Если процесс авторизации заканчивается неудачно, или если клиент не желает проходить авторизацию, информация Оператором не предоставляется.

1.4. Предоставление информации может осуществляться на русском и английском языках.

### 2. Авторизация клиента

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

Например: *«Здравствуйте, это Иван Сидоров, торговый счет — 1234, телефонный 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 не верны, запрос отклоняется».

### 3. Сверка открытых позиций и ордеров и сверка показателей торгового счета (баланс, средства, свободные средства, маржа, свободная маржа)

**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).

**Клиент:** «Я хотел бы сверить показатели торгового счета».

**Оператор:** У Вас следующие торговые показатели на счете (перечисляет уровень баланса, свободных средств, свободной маржи и маржи (залога))».

### 4. Определение уровня цен

4.1. Если клиент хочет узнать только уровень цен по какому-нибудь инструменту, ему нет необходимости проходить авторизацию, а достаточно только представиться и назвать свой номер торгового счета.

**Клиент:** «Имя, фамилия, номер торгового счета, инструмент, только уровень цен».

Например, *«Здравствуйте, это Иван Сидоров, номер торгового счета — 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 форекс-дилер, 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.

## **5. Окончание разговора**

5.1. Если клиент более не имеет вопросов к Оператору и получил всю необходимую ему информацию, он должен обозначить окончание разговора. Примером такой фразы может быть *«Спасибо, до свидания»*.

5.2. В случае если клиент более не имеет вопросов к Оператору и получил все ответы, если клиент делает значительную паузу (5-10 секунд), не запрашивая более никакой информации и не обозначая окончания разговора, Оператор вправе, по собственной инициативе, обозначить окончание разговора, сказав, например: *«До свидания»*.