

# ГОЛОСОВОЙ ТРЕЙДИНГ

СЦЕНАРИЙ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА  
ПРИ ПОДАЧЕ РАСПОРЯЖЕНИЯ  
НА ЗАКЛЮЧЕНИЕ СДЕЛКИ

Renresource  
Capital



[info@renresource.com](mailto:info@renresource.com)  
[www.renresource.com](http://www.renresource.com)



1.	ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ .....	3
2.	ИДЕНТИФИКАЦИЯ / АВТОРИЗАЦИЯ КЛИЕНТА .....	4
3.	ОПРЕДЕЛЕНИЕ УРОВНЯ ЦЕН / ИНДИКАТИВНЫЙ ЗАПРОС ЦЕНЫ .....	4
4.	ОТКРЫТИЕ ПОЗИЦИИ .....	4
5.	ЗАКРЫТИЕ ПОЗИЦИИ .....	5
6.	РАЗМЕЩЕНИЕ ОРДЕРА ПО ОТКРЫТОЙ ПОЗИЦИИ.....	6
7.	УДАЛЕНИЕ ОРДЕРА.....	6
8.	ИЗМЕНЕНИЕ УРОВНЯ ЦЕНЫ ОРДЕРА .....	6
9.	СВЕРКА ОТКРЫТЫХ ПОЗИЦИЙ И ОРДЕРОВ .....	7
10.	ОКОНЧАНИЕ РАЗГОВОРА .....	7
11.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	7



## 1. ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

**1.1.** Трактовка терминов, используемых в данном «Сценарии телефонного разговора при подаче распоряжения на заключение сделки», полностью совпадает с трактовкой терминов Правил Предоставления Услуг (Договор).

**1.2.** В случае невозможности подачи распоряжений через клиентский терминал (ЭТП) в силу различных причин, Клиент уполномочивает брокера выполнять его распоряжения посредством телефонной связи.

**1.3.** Подача распоряжений Клиентом брокеру может осуществляться на русском, латышском и английском языках в течение рабочего дня Общества по указанным номерам телефона: <http://www.renesource.com/ru/kontaktная-informaciya>

**1.4.** Общество исполняет распоряжения Клиента, заключает сделки и выполняет заявки, только если Клиент успешно прошел идентификацию / авторизацию. Если процесс идентификации / авторизации заканчивается неудачно, или если Клиент не желает проходить идентификацию / авторизацию, то на этом процесс обслуживания Клиента заканчивается.

**1.5.** Клиент проходит идентификацию / авторизацию, назвав имя, фамилию, телефонный пароль<sup>1</sup> (физ. лицо) / название компании, имя, фамилию лица уполномоченного давать распоряжения на заключение сделок с ФИ и телефонный пароль (юр. лица).

**1.6.** В случае сомнений брокера, принимающего распоряжение, в правомочности лица, подающего распоряжение, и/или подозрений на компрометацию телефонного пароля, брокер обязан провести дополнительную идентификацию лица, подающего распоряжение. Дополнительная идентификация осуществляется путем устного запроса у лица, подающего распоряжение, следующей информации всей целиком или каких-либо отдельных вопросов на усмотрение брокера:

- Данные о ДР счете и/или ФИ счете Клиента;

- Любая другая информация, позволяющая однозначно считать лицо, подающее распоряжение, Клиентом брокера или уполномоченным лицом Клиента, на имя которого открыт соответствующий счет.

**1.7.** Процедура дополнительной идентификации считается пройденной, если лицо, подающее распоряжение, на все заданные вопросы брокера предоставит информацию, соответствующую информации, указанной в Анкете Клиента, имеющейся у брокера, а также соответствующую информации, содержащейся в отчете.

**1.8.** Клиент должен четко сформулировать суть торговой операции установить/удалить/модифицировать ордер, открыть/закрыть позицию с указанием всех необходимых условий сделки. Клиент также может проверить по телефону состояние своего торгового счета, сверить позиции, уровень установленных отложенных ордеров, запросить текущую цену по любому торгуемому ФИ.

**1.9.** Заключение сделки между Обществом и Клиентом по телефону будет считаться состоявшимся при соблюдении следующих условий:

**1.9.1.** идентификация / авторизация Клиента прошла успешно ;

**1.9.2.** условия сделки повторены (произнесены вслух) брокером вслед за Клиентом;

**1.9.3.** клиент сразу же после повтора условий сделки брокером подтвердил поручение путем произнесения любого из следующих слов: «Да», «Подтверждаю», «Согласен» или иного слова, недвусмысленно подтверждающего согласие на заключение сделки.

**1.10.** Телефонные разговоры Клиента с сотрудником Общества могут быть записаны и использованы при решении спорных ситуаций в случае их возникновения.

<sup>1</sup> Телефонный пароль Клиента доступен в форме «Подтверждение об открытии ФИ счета».



## 2. ИДЕНТИФИКАЦИЯ / АВТОРИЗАЦИЯ КЛИЕНТА

### 2.1. Идентификация клиента

**Клиент (физ. лицо):** "Имя, фамилия, телефонный пароль".

Например: "Здравствуйте, это Игорь Уваров, пароль — 18E0134".

**Клиент (юр. лицо):** "Название компании, имя, фамилия уполномоченного лица, телефонный пароль".

Например: "Здравствуйте, это компания «ПромБизнес», Иван Петров, пароль - ОНКО135".

(во избежание возможных ошибок лучше произносить пароль по буквам английского алфавита).

**Брокер:** "Минутку" (проводит идентификацию / авторизацию).

### 2.2. Если идентификация/авторизация прошла успешно:

**Брокер:** "Пожалуйста, Ваше Распоряжение".

### 2.3. Если идентификация/авторизация не прошла успешно:

**Брокер:** "Ваши данные неверны, запрос отклоняется".

Выясняются причины некорректной идентификации/авторизации, возможности восстановления пароля и т.п.

## 3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ УРОВНЯ ЦЕН / ИНДИКАТИВНЫЙ ЗАПРОС ЦЕНЫ

**Клиент:** "Имя, фамилия (физ. лицо) / название компании (юр. лицо), название ФИ, только уровень цен".

Например: "Здравствуйте, это Игорь Уваров, обыкновенные акции «Газпром», только уровень цен".

**Брокер котирует цены (цена продажи / покупки):** "Bid/Ask".

Например: "117.55/117.60", или "117.55/60". В этом случае называется индикативная котировка. Клиент осознает, что предоставленная котировка не обязывает Общество заключить сделку по ней позднее, если Клиент не сообщил о своем желании заключить сделку в момент получения котировки.

Клиент может запросить любую другую информацию по торгуемому ФИ.

## 4. ОТКРЫТИЕ ПОЗИЦИИ

### 4.1. Идентификация / авторизация Клиента (см. пункт 2).

### 4.2. Брокер котирует цены

**Клиент:** "Название ФИ<sup>2</sup>, количество ФИ".

Например: "Обыкновенные акции «Газпром», 100 акций".

**Брокер котирует цены (цена продажи / покупки):** "Bid/Ask".

Например: "117.55/117.60", или "117.55/60".

Клиент может совершить сделку по рыночной цене (Market ордер) или подать распоряжение на заключение сделки с помощью отложенного (Limit, Stop) ордера. Ниже рассмотрены оба случая:

### 4.3. Сделка по рыночной цене

**Клиент:** "Покупаю / продаю по рыночной (текущей) цене".

**Брокер** повторяет условия сделки вслед за распоряжением Клиента.

Например: "Покупаем / продаем 100 обыкновенных акций «Газпром» по рыночной цене".

**Клиент:** "Да/ Подтверждаю/ Согласен".

**Брокер** подтверждает исполнение сделки: "Вы купили /продали, название ФИ, количество ФИ, цена".

<sup>2</sup> Примеры подачи распоряжений на заключение сделок с разными ФИ рассмотрены в приложениях.

Например: "Вы купили 100 акций «Газпром» по цене 117.60".

**Клиент:** "Я купил / продал, название ФИ, количество ФИ, цена", либо просто "Подтверждаю".

#### 4.4. Сделка с помощью отложенного (Limit, Stop) ордера

В случае, если Клиент подает распоряжение на совершение сделки используя отложенный ордер, то необходимо назвать срок действия ордера (Day ордер, GTC ордер).

**Клиент:** "Я хотел бы разместить отложенный ордер (указать тип ордера - Buy Limit, Buy Stop, Sell Limit, Sell Stop), название ФИ, количество ФИ, уровень цены ордера, срок действия ордера".

Например: "Я хотел бы разместить отложенный ордер, Buy Limit, 100 обыкновенных акций «Газпром», на уровне 117, до отмены".

**Брокер:** "Вы разместили отложенный ордер (указывается тип ордера), название ФИ, количество ФИ, уровень цены ордера, заявка активна /зарегистрирована, сообщим по исполнению".

**Клиент:** "Подтверждаю".

Стандартная заявка должна содержать следующие обязательные параметры:

- вид и количество приобретаемых /продаваемых ФИ,
- цена исполнения сделки,
- срок действия распоряжения.

## 5. ЗАКРЫТИЕ ПОЗИЦИИ

### 5.1. Идентификация / авторизация Клиента (см. пункт 2).

### 5.2. Закрытие позиции по запросу цены

**Клиент:** "Закреть позицию, номер позиции / заявки (если имеется), название ФИ, покупка/продажа, количество ФИ".

Например: "Закреть позицию, номер заявки 982365, обыкновенные акции «Газпром», покупка, 100 акций".

**Брокер:** "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 "Нет".

**Брокер:** "Вы закрыли позицию, название ФИ, покупка /продажа, количество ФИ, цена".

Например: "Вы закрыли длинную позицию по обыкновенным акциям «Газпром», 100 акций, продажей по цене 118.10".

**Клиент:** "Я закрыл позицию, название ФИ, покупка / продажа, количество ФИ, цена" или "Подтверждаю".

Примечание: Если Клиент проводит частичное закрытие позиции, то в конце фразы он добавляет: "частично на количество ФИ".

Например: "Закреть позицию номер заявки 982365, «Газпром» обыкновенные акции на покупку 100 акций, частично на 30".

### 5.3. Закрытие позиции встречной позицией (не для всех ФИ). Применительно к CFD, FX.

**Клиент:** "Закреть позицию, номер позиции / заявки (если имеется), название ФИ, покупка/продажа, количество ФИ, номер встречной позиции / заявки".

Например: "Закреть позицию номер 33583, CFD на августовский фьючерс на Газойль, на покупку объемом 2.8 лота встречной позицией номер 33647".

**Брокер:** "Вы закрыли позицию, номер позиции/заявки, название ФИ, покупка/продажа, количество ФИ, номер встречной позиции/заявки, продажа/покупка, количество ФИ".

Например: "Вы закрыли позицию 33583 CFD на августовский фьючерс на Газойль на покупку 2.8 лота встречной позицией номер 33647 на продажу 1 лота".

**Клиент:** "Подтверждаю".

Если названные встречные позиции не обнаружены, то брокер отклоняет запрос Клиента.



## 6. РАЗМЕЩЕНИЕ ОРДЕРА ПО ОТКРЫТОЙ ПОЗИЦИИ

### 6.1. Идентификация / авторизация Клиента (см. пункт 2).

### 6.2. Размещение ордера по открытой позиции

**Клиент:** "Я хотел бы разместить ордер (указать тип ордера - Stop Loss<sup>3</sup> или Take Profit<sup>4</sup>) по позиции, номер позиции/заявки, название ФИ, покупка / продажа, уровень цены ордера". Например: "Я хотел бы разместить Stop Loss ордер по позиции номер 33568, обыкновенные акции «Газпром», покупка, на уровне 117.70".

Если Ваше распоряжение соответствует техническим параметрам торговой платформы, то Вы получите ответ брокера, в противном случае брокер отклонит Ваше распоряжение.

**Брокер:** "Вы разместили ордер (указывается тип ордера) по позиции, номер позиции, название ФИ, покупка / продажа, уровень цены ордера".

**Клиент:** "Подтверждаю".

## 7. УДАЛЕНИЕ ОРДЕРА

### 7.1. Идентификация / авторизация Клиента (см. пункт 2).

### 7.2. Удаление ордера по открытой позиции

**Клиент:** "Я хотел бы удалить ордер (указать тип ордера - Stop Loss или Take Profit) по позиции, номер позиции, название ФИ, покупка / продажа".

Брокер повторяет параметры ордера, который подлежит удалению. Клиент подтверждает или опровергает. В случае положительного ответа со стороны Клиента брокер подтверждает исполнение сделки.

**Брокер:** "Вы удалили ордер (указывается тип ордера) по позиции, номер позиции, название ФИ, покупка / продажа".

**Клиент:** "Подтверждаю".

### 7.3. Удаление отложенного ордера

**Клиент:** "Я хотел бы удалить отложенный ордер (указать тип ордера - Buy Stop, Buy Limit, Sell Stop, Sell Limit), номер позиции, название ФИ".

Брокер повторяет параметры ордера, который подлежит удалению. Клиент подтверждает или опровергает. В случае положительного ответа со стороны Клиента брокер подтверждает исполнение сделки.

**Брокер:** "Вы удалили ордер (указывается тип ордера), номер позиции, название ФИ".

**Клиент:** "Подтверждаю".

## 8. ИЗМЕНЕНИЕ УРОВНЯ ЦЕНЫ ОРДЕРА

### 8.1. Идентификация / авторизация Клиента (см. пункт 2).

### 8.2. Изменение уровня цены ордера по открытой позиции

**Клиент:** "Я хотел бы изменить уровень цены ордера (указать тип ордера — Stop Loss или Take Profit) по позиции, номер позиции, название ФИ, покупка / продажа, старый уровень цены, новый уровень цены".

Например: "Я хотел бы изменить уровень Stop Loss ордера по позиции номер 33568, обыкновенные акции «Газпром», покупка, с 117 на 117.20".

<sup>3</sup> Предполагает закрытие ранее открытой позиции по цене, менее выгодной, чем текущая цена в момент размещения ордера.

<sup>4</sup> Предполагает закрытие ранее открытой позиции по цене, более выгодной, чем текущая цена в момент размещения ордера.

Брокер повторяет параметры ордера, который подлежит изменениям. Клиент подтверждает или опровергает. В случае положительного ответа со стороны Клиента брокер подтверждает изменение условий сделки.

**Брокер:** "Вы изменили уровень цены ордера (указывается тип ордера) по позиции, номер позиции, название ФИ, покупка /продажа, старый уровень ордера, новый уровень ордера".

**Клиент:** "Подтверждаю".

### 8.3. Изменение уровня цены отложенного ордера

**Клиент:** "Я хотел бы изменить уровень цены отложенного ордера (указать тип ордера - Buy Stop, Buy Limit, Sell Stop, Sell Limit), номер отложенного ордера, название ФИ, старый уровень цены, новый уровень цены".

Например: *"Я хотел бы изменить уровень отложенного ордера Buy Stop, номер позиции 356121, обыкновенные акции «Газпром», с 117.70 на 117.50"*.

**Брокер:** "Вы изменили уровень отложенного ордера (указывается тип ордера), номер отложенного ордера, название ФИ, старый уровень цены ордера, новый уровень цены ордера".

**Клиент:** "Подтверждаю".

## 9. СВЕРКА ОТКРЫТЫХ ПОЗИЦИЙ И ОРДЕРОВ

### 9.1. Идентификация / авторизация Клиента (см. пункт 2).

### 9.2. Сверка открытых позиций и ордеров

**Клиент:** "Я хотел бы сверить открытые позиции и ордера по ФИ".

**Брокер:** "У Вас следующие открытые позиции: (перечисляются открытые позиции с указанием: номера позиции/заявки, ФИ, объема, цены открытия, уровней ордеров Stop Loss и Take Profit); у Вас следующие отложенные ордера (перечисляются размещенные отложенные ордера с указанием номера заявки, ФИ, объема, уровня цены отложенного ордера)".

## 10. ОКОНЧАНИЕ РАЗГОВОРА

Если Клиент завершил размещение запланированных им распоряжений брокеру, он должен обозначить окончание разговора. Примером такой фразы может быть *"Спасибо, до свидания"*.

Если Клиент, разместив все необходимые ему распоряжения, описанные в п. 3-9 данного документа, и получив от брокера ответы на них, делает значительную паузу (5- 10 секунд), не отдавая больше никаких распоряжений и не обозначая окончания разговора, брокер вправе, по собственной инициативе, обозначить окончание разговора, сказав, например: *"До свидания"*.

## 11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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 «Сценарий телефонного разговора», не может являться причиной отказа Клиента от данной сделки или распоряжения в отношении ордера.

При реализации действий, описанных в п. 5, 6, 7, 8, Клиент должен, в числе прочих параметров ордера, назвать номер позиции (отложенного ордера). Вполне возможно, что Клиент, не имеющий в момент подачи распоряжения доступа в Интернет, не может назвать его. Брокер вправе принять распоряжение Клиента без этого параметра, если Клиент назовет все прочие параметры позиции. Если у Клиента окажется две или более позиций с одинаковыми параметрами, то брокер вправе применить распоряжение Клиента к любой из этих позиций.