



# 电话交谈协议

版本：2009年10月份

## 1. 注意事项

1.1. 当因特网连接出现故障时，客户可以通过电话与 Alpari 公司的操作员进行联络。

1.2. 所有要求通过电话提交给操作员，电话号码为 +7 (495) 727-17-69。

1.3. 操作员通过电话对客户证件进行核对后，客户可以提交要求给操作员。如果核对用户证件时出现问题或用户不愿意配合核对工作，那么操作员就不能提供任何客户服务。

1.4. 客户在与操作员提交委托时可以使用俄文或英文。

1.5. 与 Alpari 操作员交谈时使用的术语和“MetaTrader4 和 Systematic 交易平台的交易规则”中使用的术语一致。

1.6. 商品名称的说法在该文件附件中列出。

## 2. 核对客户证件

**客户：**“姓名, Login, 密码”。

例：“您好，这是 Ivan Sidorov，我的 Login 为 1 2 6 4，我的密码为 sidorov”

（为了避免发生错误，您在选择密码的时候最好使用英文字母为密码，当您通过电话与操作员交流的时候，您需要把您的密码一字一字说出来）。

**操作员：**“请稍等”（核对用户信息的正确性）

如果用户证件核对无误的话，那么：

**操作员：**“您的要求是什么？”

如果用户证件核对出现问题，那么：

**操作员：**“您提供的信息不正确，请求被自动撤消”。

## 3. 建仓

**客户：**“商品，手数”。

例：“美元/日元，2.8 手”。

**操作员：**Bid/Ask

例：“1 1 7. 5 5 / 1 1 7. 6 0”或“1 1 7. 5 5 / 6 0”或“5 5 / 6 0”

如果用户收到最后的报价后却不了解大概的物价水平，那么他有权进一步询问“完整的价格”。

**客户：**“卖”，“买”或“取消”。

如果用户说“取消”，那就意味着交谈结束，反之客户将收到操作员的回复。

**操作员：**“您买了（卖了），商品，手数，价格，定单”。

例：“您买了美元/日元，2.8 手，价格为 117.60，建仓的定单为 22365”。

**客户：**“我买了（卖了），商品，手数，价格”或者“我确认”。

## 4. 平仓

### 4.1. 按照要价平仓

**客户：**“关闭长（短）仓，仓位的定单，工具，手数”。

例：“请您关闭 2.8 手的长仓，仓位的定单为 2 2 3 6 5，货币对为美元/日元”。

**操作员：**“Bid/Ask”；用户应该按照“卖价”关闭长仓，按照“买价”关闭短仓。

例：“118.10/118.15”。如果您关闭长仓，那么您的平仓价格为 118.10。

**客户：**“同意”或者“取消”。

如果客户说“取消”，那就意味着交谈结束，反之客户将收到操作员的回复。

**操作员：**“您关闭了长（短）仓，商品，手数，价格”。

例：“您按照卖价 118.10 关闭了 2.8 手的美元/日元的长仓”。

**客户：**“我关闭长（短）仓，商品，手数，价格”，或者“确认”。

通知：如果客户进行部分平仓，那么客户在交谈末时要说明：“平仓手数的多少”。

例：“请您在 2.8 手的长仓中关闭 1.4 手，仓位的定单号为 22365，货币对为美元/日元”。

## 4.2. 对冲交易

**客户：**“请您关闭长（短）仓位，仓位定单号，商品，手数，相反仓位的定单号”。

例：“请您将 2.8 手的长仓和短仓进行对冲，长仓的定单号为 2 2 3 6 5，短仓的定单号为 2 2 4 7 0”。

**操作员：**“您关闭了长（短）仓位，仓位定单号，商品，手数，反向仓位的定单号，手数”。

例：您将 2.8 手订单号为 22365 的长仓与 1 手订单号为 22470 的短仓进行对冲，如果对冲仓位没有找到，那么操作员将不执行此项交易。

**客户：**“确认”。

## 5. 委托单的制定

### 5.1. 开仓后下委托单

**客户：**“我想在已建仓位中下“止损”或“获利”等平仓委托，仓位定单，买入（卖出），手数”。

例：“我想在长仓中下“止损”委托单，仓位的定单号为 22365，货币对为美元/日元，“止损”价位为 117.70”。如果您的要求符合“MetaTrader4 和 Systematic 交易平台的规则”，您将收到操作员的如下回复：

**操作员：**“您在已建仓位中下“止损”或“获利”等平仓委托，仓位定单，商品，买入（卖出），委托价位”。

若您的要求不符合“交易规则”的话，那么操作员将取消您的委托请求。

**客户：**“确认”。

### 5.2. 挂单交易

**客户：**“我想进行挂单交易（需注明委托的形式 Buy Stop, Sell Stop, Sell Limit），商品名称，手数，委托价位”。

例：“我想委托您制定一个一手的美元/日元的 Buy Limit 单，委托单的价位为 117.50”。

如果您的要求符合“MetaTrader4 和 Systematic 交易平台的规则”，您将收到操作员的如下的回复：

**操作员：**“您已下的委托（注明委托的形式），商品，手数，委托价位”。

如果您的要求不符合“交易规则”，那么操作员将取消您的委托请求。

**客户：**“确认”。

## 6. 取消委托单

### 6.1. 取消开仓中的委托单

**客户：**“我想在仓位中删除“止损”或“获利”委托，仓位定单，商品，买入（卖出）”。

如果您的要求符合“MetaTrader4 和 Systematic 交易平台的规则”，您将收到操作员的如下回复：

**操作员：**“您删除了委托单（注明委托单的形式），仓位定单，商品，买入（卖出）”。

若您的要求不符合“交易规则”，那么操作员将取消您的委托请求。

**客户：**“确认”。

## 6.2. 删除已制定的委托单

**客户：**“我想删除已制定的委托单（注明委托形式：Buy Stop, Buy Limit, Sell Stop, Sell Limit），仓位定单，商品”。

如果您的要求符合“MetaTrader4 和 Systematic 交易平台的规则”，您将收到操作员的如下回复：

**操作员：**“您删除了委托单（注明委托单的形式），仓位定单，商品”。

若您的要求不符合“交易规则”，那么操作员将取消您的委托请求。

**客户：**“确认”。

## 7. 更改委托价位

### 7.1. 更改委托的开仓价位

**客户：**“我想在长（短）仓中更改委托单的价位（需要注明委托形式：“止损”或“获利”），仓位定单号，商品，原价位，新价位”。

例：“我想将长仓中“止损”价位 117.70 更改为 117.50，长仓定单为 22365，货币对为美元/日元”。如果您的要求符合“MetaTrader4 和 Systematic 交易平台的规则”的话，那么您将收到操作员的如下的回复。

**操作员：**“您在长（短）仓中更改了委托的价位（注明委托形式），仓位的定单，商品，原委托价，新委托价”。

如果您的要求不符合“交易规则”的话，操作员将取消您的委托请求。

**客户：**“确认”。

### 7.2. 更改已委托的价位

**客户：**“我想更改委托价位（注明委托形式：Buy Stop, Buy Limit, Sell Stop, Sell Limit），委托的定单号，商品，原价位，新价位”。

例：“我想在仓位中把 Buy Stop 委托单的价位 117.70 更改为 117.50，仓位的定单号为 22365，货币对为美元/日元”。如果您的委托符合“MetaTrader4 和 Systematic 交易平台的规则”的话，那么您将收到操作员的下列的回复。

**操作员：**“您更改了下列委托的价位（注明委托形式），定单号，商品，原委托价位，新委托价位”。

如果您的委托不符合“交易规则”的话，操作员将取消您的委托请求。

**客户：**“确认”。

## 8. 核对已建仓位与委托单

**客户：**“我想核对已建仓位与委托单”。

**操作员：**“您建仓的列表如下（按照递增顺序列出已建仓位，注明订单号，商品，数量，开仓价格，“止损”与“获利”委托单的价位）”；

## 9. 报价

如果客户只了解商品的报价而不打算执行交易，那么操作员无需对他的证件进行核对，客户只需要提交自己的姓名与 Login。

**客户：**“姓名，Login，商品，报价”。

例：“您好，这是 Sidorov Ivan，Login 为 1234，欧元/美元的报价”。

**操作员：**“报价”。

例：“1.0310”。在这个情况下操作员提供的既不是买价也不是卖价，而是从用户终端内取得的指标报价。

要注意的是这个价格不是经纪人提供的价格，这个价格是操作员在用户终端屏幕上看到的价格。一般来说已建仓的客户因为无法与因特网连接时才做出这样的要求。

## 10. 谈话末

10.1. 如果用户对操作员已经说完所有的要求，那么他需要表明即将结束谈话。

例：“谢谢，再见”。

10.2. 若用户提出了所有的要求而操作员也一一作出了相应的回答，那么在谈话结束 50 秒后，操作员有权主动说出“再见”并挂断电话。

## 11. 终结章程

11.1. 本合同所例语句为客户与操作员电话联络时的格式语句，双方沟通应遵循此范例，如不遵从该格式，操作员有权利终止电话交谈。

11.2. 若拥护不遵守任何本合同的规定，那么操作员有权使电话交谈中断。

11.3. 如果客户清楚地表达了自己的交易意图，但由于电话的不正常连接导致客户改变交易要求的需求未能及时送达，合同已经成立，交易已经进行，所以在这种情况下该因素不能作为拒绝交易的理由。

11.4. 根据合同 4, 5.1, 6.7 项，客户应该提供指令信息及其他要项要求。如果没有提供指令信息，但是他提供了所要求的其他要项信息，操作员仍然可以为其处理。如果提供了 2 个或 2 个以上相同客户的仓位指令，操作员可以任意择一处理。

11.5. 操作员和客户都有权利记录双方沟通的音频资料，并可在争议时作为证据使用，如争议时双方都没有音频资料提供，操作员的行为视为正确，且交易有效。