



تاریخ:
شماره:

قرارداد استفاده از خدمات مرکز تماس کارگزاری جهت انجام معاملات اوراق بهادار

ماده 1: طرفین قرارداد:

این قرارداد بین شرکت کارگزاری بانک آینده با مشخصات زیر که از این پس در این قرارداد «کارگزاری» نامیده می‌شود:

نام عضو: شرکت کارگزاری بانک آینده	شماره ثبت: 5993
تاریخ ثبت: 1384/02/11	محل ثبت: ساری
شماره ثبت نزد سازمان بورس: 10663	شناسه ملی: 10760335630
شماره تلفن دفتر مرکزی: 021-42764000	شماره نمابر دفتر مرکزی: 021-22180514
نام، نام خانوادگی و سمت آخرین صاحبان امضاء مجاز: 1- آقای غلام عباس ترابی سمت: مدیرعامل 2- آقای ابراهیم آقاپور سمت: رئیس هیات مدیره	شماره و تاریخ روزنامه رسمی: روزنامه رسمی شماره 22218 مورخ: 1400/04/08
آدرس دفتر مرکزی: تهران خیابان ولنجک - بالاتر از خیابان بیستم - پلاک 54	کدپستی: 1985746353

و مشتری حقیقی با مشخصات زیر که از این پس در این قرارداد «مشتری» نامیده می‌شود:

اشخاص حقیقی ایرانی:

نام و نام خانوادگی:	جنسیت: زن ☐ مرد ☐
کد بورسی:	نام پدر:
شماره شناسنامه:	کد ملی:
شماره تلفن همراه:	شماره تلفن منزل با کد شهر:
شماره تلفن محل کار با کد شهر:	آدرس پست الکترونیکی:
نام بانک:	نام شعبه:
کد شعبه:	نوع حساب:
شماره حساب:	
شماره شبای:	
آدرس منزل و کدپستی:	
آدرس محل کار:	
مشخصات نماینده قانونی: (در مواردی که مشتری دارای ولی یا قیم است این قسمت تکمیل و قرارداد توسط ولی یا قیم امضا می‌شود)	
نام و نام خانوادگی:	کد ملی:
شماره تلفن همراه:	شماره تلفن منزل با کد شهر:
آدرس و کدپستی:	

به شرح زیر منعقد گردید.

ماده 2: موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارتست از ثبت و اجرای سفارش‌های تلفنی مشتری به منظور خرید و فروش اوراق بهادار و کالا در بورس‌ها و بازارهای خارج از بورس توسط کارگزاری با استفاده از مرکز تماس کارگزاری (کال سنتر)

ماده 3: مدت قرارداد

این قرارداد از تاریخ انعقاد به مدت نامحدود اعتبار دارد. طرفین هر زمان بخواهند می‌توانند با اطلاع رسمی به طرف مقابل نسبت به فسخ آن اقدام نمایند. فسخ قرارداد مانع از اجرای تعهداتی که قبل از آن اخذ شده است نخواهد بود.

ماده 4: حقوق و تعهدات کارگزاری

امضاء مشتری / نماینده



1-4- شماره تلفن‌های مرکز تماس کارگزاری 021-42764000 می‌باشند. کارگزاری موظف است هرگونه تغییر در شماره‌های مزبور را از طریق سایت رسمی خود و حتی‌المقدور سایر روش‌های مقتضی به اطلاع مشتری برسد.

2-4- زمان دریافت سفارش‌های تلفنی از طریق مرکز تماس روزهای شنبه تا چهارشنبه از ساعت 8:30 لغایت 16:30 می‌باشد.

3-4- کارگزاری باید نام کاربر و رمز عبور استفاده از خدمات مرکز تماس کارگزاری را به صورت محرمانه و چاپی ظرف حداکثر یک هفته پس از امضای این قرارداد، در اختیار مشتری قرار دهد و ارایه خدمات آغاز گردد.

4-4- کلیه تماس‌های مشتری با مرکز تماس ثبت می‌گردد و در زمان متعارف توسط کاربر پاسخگوی کارگزاری وارد سامانه جامع درخواست‌های کارگزاری (OMS) گردیده و در نوبت اجرا در سامانه معاملاتی قرار می‌گیرد. شماره پیگیری سفارش دریافت شده قبل از قطع مکالمه توسط کاربر به مشتری اطلاع داده می‌شود.

تبصره: تا زمان استفاده از PAM به جای OMS، کلیه تماس‌های مشتری از طریق PAM نیز قابل اجرا خواهد بود.

5-4- کارگزاری مکلف است ترتیباتی اتخاذ نماید تا مشتری بتواند در هر لحظه با استفاده از شماره پیگیری، از آخرین وضعیت سفارش خود مطلع گردیده و در صورت لزوم نسبت به ویرایش سفارش یا حذف آن اقدام نماید.

6-4- فایل‌های صوتی با مشخصات شماره تلفن مشتری، نام کاربری مشتری، مدت زمان انتظار مکالمه، نام کاربر پاسخگوی کارگزاری، تاریخ تماس، ساعت شروع، پایان و مدت تماس و شماره سریال مربوطه ایجاد شده در (OMS) به صورت خودکار بایگانی می‌گردند.

تبصره: تا زمان استفاده از PAM به جای OMS، فایل‌های صوتی با مشخصات موضوع این ماده که در سرور ضبط مرکز تماس به صورت خودکار بایگانی می‌شوند قابل استناد خواهند بود.

7-4- در صورتی که صوت مشتری با مشخصات اعلامی توسط وی به صورت فاحش تطبیق ننماید، کارگزاری باید از ارایه خدمات به وی امتناع نموده و به طرق متعارف کنترل‌های لازم جهت حصول اطمینان از هویت مشتری را انجام دهد.

8-4- کارگزاری مکلف است حسب درخواست مشتری، وضعیت حساب مشتری و عملیات انجام شده را در بازه زمانی مورد درخواست، به روش مقتضی در اختیار مشتری قرار دهد.

ماده 5: تعهدات مشتری:

1-5- شماره تلفن‌های مشتری جهت تماس با مرکز تماس کارگزاری و می‌باشد. مشتری موظف است تغییر شماره‌های مزبور را از طریق مرکز تماس کارگزاری یا به صورت کتبی به اطلاع کارگزاری برساند.

2-5- مشتری متعهد به تغییر رمز عبور و سایر کدهای دسترسی قابل تغییر خود در فواصل زمانی حداکثر یک ماهه می‌باشد. در صورت عدم تغییر، هرگونه مسئولیت ناشی از افزایش رمز عبور بر عهده مشتری می‌باشد.

مشتری باید اطلاعات و مستندات لازم را جهت احراز هویت به کارگزاری ارایه نماید.

3-5- وجوه مشتری به منظور خرید اوراق بهادار و کالا و پرداخت هزینه‌های معاملات به یکی از حساب‌های بانکی کارگزاری واریز و از طریق مرکز تماس به اطلاع کارگزاری خواهد رسید.

4-5- وجوه حاصل از فروش اوراق بهادار و کالای مشتری توسط کارگزاری به حساب بانکی مشتری اعلام شده در ماده 1 قرارداد واریز و از طریق مرکز تماس به اطلاع مشتری خواهد رسید.

5-5- مشتری متعهد به پرداخت وجه معامله و کارمزدهای مربوطه در چارچوب قوانین و مقررات می‌باشد.

6-5- مشتری باید گواهی‌نامه‌های موقت صادره اوراق بهادار که قصد فروش آنها را دارد، در اختیار کارگزاری قرار دهد.

7-5- در مورد اشخاص حقوقی، کلیه تکالیف مذکور در این قرارداد نسبت به مشتری، برای نماینده معرفی شده توسط شخص حقوقی نیز لازم‌الاجرا است.

ماده 6: حدود مسئولیت طرفین:

1-6- تنها دارنده نام کاربری و رمز عبور، مشتری است. مسئولیت استفاده و حفاظت از رمز عبور و نام کاربری و نیز مسئولیت انجام هرگونه معامله که دریافت سفارش آن از طریق نام کاربری و یا رمز عبور مشتری صورت می‌گیرد بر عهده وی می‌باشد. مشتری همچنین مسئول خسارت‌هایی است که در نتیجه عدم رعایت قوانین و مقررات و مفاد این قرارداد توسط وی حادث شود. در صورتی که مشتری ثابت نماید نام کاربری و رمز عبور وی به واسطه تقصیر کارگزاری یا کارمندان آن توسط شخص دیگری مورد استفاده قرار گرفته مسئولیتی نداشته و می‌تواند جهت دریافت خسارات احتمالی وارده به کارگزاری رجوع نماید.

2-6- طرفین قرارداد مجاز نمی‌باشند اسرار طرف دیگر را که برحسب وظیفه در اجرای این قرارداد از آن مطلع شده یا در اختیار دارند بدون مجوز قانونی افشا نمایند، مگر حسب درخواست مراجع ذیصلاح.

3-6- طرفین قرارداد باید در اجرای موضوع قرارداد کلیه قوانین و مقررات مربوط به انجام معاملات اوراق بهادار مصوب ارکان ذیصلاح بازار سرمایه ایران، را رعایت کنند.

ماده 7: قابلیت استناد داده پیام‌ها:

داده پیام‌ها و سوابق کلیه تراکنش‌های دریافتی از مشتری و ارسالی به وی که با رعایت قوانین و مقررات و در چارچوب مفاد این قرارداد ایجاد، ثبت و نگهداری شده است در حکم اسناد معتبر و قابل استناد در مراجع ذیصلاح می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین کارگزاری و مشتری درخصوص این سوابق و داده پیام‌ها، اطلاعات ثبت شده در مرکز تماس، معتبر و برای طرفین لازم‌الاتباع است.

ماده 8: بروز حوادث قهری:

در صورت بروز حوادث قهری مسئولیتی متوجه کارگزاری نخواهد بود.



ماده 9: حل اختلافات:

باتوجه به حاکمیت قانون بازار اوراق بهادار بر اختلافات ناشی از معاملات در این بازار، حل اختلاف طرفین این قرارداد در صورت عدم حصول توافق از طریق مذاکره فیما بین، مطابق ماده 36 قانون بازار اوراق بهادار جمهوری اسلامی ایران مصوب 1384 صورت می گیرد.

ماده 10: سایر موارد:

در صورتی که نشانی هر یک از طرفین قرارداد که در ماده (1) ذکر شده تغییر یابد، وی موظف است نشانی جدید خود را کتباً به طرف مقابل اطلاع دهد. هرگونه مراسلات که در ارتباط با این قرارداد با پست سفارشی به آخرین نشانی اعلامی مطابق این ماده ارسال شود، به منزله ابلاغ رسمی تلقی می شود.

ماده 11: تغییر قرارداد

این قرارداد با استناد به دستورالعمل اجرایی دریافت سفارش های تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری در 11 ماده در دو نسخه واحدالاعتبار در تاریخ توسط طرفین قرارداد منعقد شد و یک نسخه به کارگزاری و یک نسخه به مشتری تحویل گردید. هرگونه تغییر در مفاد این قرارداد، منوط به تأیید سازمان بورس و اوراق بهادار می باشد. در صورتی که در قوانین و مقررات مربوط به دریافت سفارش های تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری تغییری حاصل شود که تغییر در شرایط و مفاد قرارداد حاضر را ایجاد نماید، تغییرات مذکور، بدون نیاز به توافق ثانوی جزء لاینفک این قرارداد خواهد بود. اینجانب ضمن تایید کلیه موارد فوق گواهی می نمایم در تاریخ و ساعت حضوراً نام کاربری و رمز ورود به شرکت کارگزاری بانک آینده را به صورت محرمانه دریافت نموده ام.

امضاء و اثر انگشت مشتری

مهر و امضای تایید کننده شرکت کارگزاری:

مهر و امضاء کارگزاری

--	--	--



پیوست

به اطلاع می‌رساند در صورتی که مشتری از شماره تلفن‌های خارج از شماره‌های اعلامی با تلفن‌های عضو در قرارداد تماس حاصل نماید. کاربر پاسخگوی عضو مکلف است یک تا پنج سؤال امنیتی در ارتباط با اطلاعات شخصی مشتری را قبل از گرفتن دستورات وی، به طور تصادفی از مشتری پرسش نماید و در صورت پاسخ اشتباه قرارداد را معلق و مراتب را به طور رسمی به مشتری جهت تعیین وضعیت آتی قرارداد اطلاع دهد. لذا خواهشمند است سؤالات امنیتی مورد نظر را مطالعه و به دقت پاسخ دهید:

«سؤالات امنیتی مشتریان»

- 1) نام میوه مورد علاقه شما چیست؟
- 2) رنگ مورد علاقه شما چیست؟
- 3) گل مورد علاقه شما چیست؟
- 4) رشته ورزشی مورد علاقه شما چیست؟
- 5) نام مادر شما چیست؟
- 6) فصل مورد علاقه شما چیست؟
- 7) نام پدر شما چیست؟
- 8) حیوان مورد علاقه شما چیست؟
- 9) محل تولد پدر شما کجاست؟
- 10) چند خواهر و برادر دارید؟

مهر و امضای تایید کننده شرکت کارگزاری:

امضاء و اثر انگشت مشتری

--	--