

قرارداد استفاده از خدمات مرکز تماس کارگزاری جهت انجام معاملات

ماده (۱) طرفین قرارداد:

این قرارداد بین شرکت کارگزاری بانک آینده (سهامی خاص) به شماره ثبت: ۵۹۹۳ به نمایندگی: آقای فردین آقازیرگی (سمت مدیرعامل) نشانی: تهران، ابتدای مطهری، روبروی لارستان، پلاک ۳۲۷ طبقه اول و دوم، کد پستی: ۱۵۹۵۷۱۷۹۱۱ شماره تلفن: ۴۲۷۶۴۰۰۰ شماره فاکس: ۸۸۷۱۱۷۰۱ به نشانی سایت اینترنتی: www.babc.ir که از این پس در این قرارداد «کارگزاری» نامیده می‌شود از یک طرف و جناب آقای اسرار خانم [] با مشخصات مندرج در «فرم مشخصات مشتری» که از این پس در این قرارداد «مشتری» نامیده می‌شود از طرف دیگر، به شرح زیر منعقد گردید.

ماده (۲) موضوع قرارداد:

موضوع قرارداد عبارت است از ثبت و اجرای سفارش‌های تلفنی مشتری به منظور خرید و فروش اوراق بهادار و کالا و بورس‌ها و بازارهای خارج از بورس توسط کارگزاری با استفاده از مرکز تماس کارگزاری.

ماده (۳) 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 (۴) حقوق و تعهدات کارگزار:

۱-۴) شماره تلفن مرکز تماس کارگزاری ۸۱۰۲۳۱۸۰ می‌باشد. کارگزاری موظف است هرگونه تغییر در شماره‌های مزبور را از طریق سایت رسمی خود و حتی‌المقدور سایر روش‌های مقتضی به اطلاع مشتری برساند.

۲-۴) زمان دریافت سفارش‌های تلفنی از طریق مرکز تماس روزهای شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸:۳۰ لغایت ۱۲ می‌باشد.

۳-۴) کارگزاری باید نام کاربر و رمز عبور استفاده از خدمات مرکز تماس کارگزاری را به صورت محرمانه و جایی ظرف حداکثر یک هفته پس از انضای این قرارداد، در اختیار مشتری قرار دهد و ارائه خدمات آغاز گردد.

۴-۴) 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.

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

۵-۴) کارگزاری مکلف است ترتیبی 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.

۶-۴) فایل‌های صوتی با مشخصات شماره تلفن مشتری، نام کاربری مشتری، مدت‌زمان انتظار مکالمه، نام کاربر پاسخگوی کارگزار، تاریخ تماس، ساعت شروع پایان و مدت تماس و شماره سریال مربوطه ایجاد شده در OMS به صورت خودکار بایگانی می‌گردد.

تصوره: 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.

۷-۴) در صورتی که صوت مشتری با مشخصات اعلامی توسط وی به صورت فاحش تطبیق ننماید، کارگزاری باید از ارائه خدمات به وی امتناع نموده و به طرق متعارف کنترل‌های لازم جهت حصول اطمینان از هویت مشتری را انجام دهد.

۸-۴) کارگزاری مکلف است حسب درخواست مشتری، وضعیت حساب مشتری و عملیات انجام‌شده را در بازه زمانی مورد درخواست، به روش مقتضی در اختیار مشتری قرار دهد.

ماده (۵) تعهدات مشتری:

۱-۵) 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.

۲-۵) مشتری متعهد به تغییر رمز عبور و سایر کدهای دسترسی قابل‌تغییر خود در فواصل زمانی حداکثر یک‌ماهه می‌باشد. در صورت عدم تغییر، هرگونه مسئولیت ناشی از افشای رمز عبور بر عهده مشتری می‌باشد.

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

۳-۵) 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.

وجوه حاصل از فروش اوراق بهادار و کالای مشتری توسط کارگزاری به حساب بانکی مشتری با مشخصات مندرج در «فرم مشخصات مشتری» واریز و از طریق مقتضی به اطلاع مشتری خواهد رسید.

۴-۵) مشتری متعهد به پرداخت وجه معامله و کارمزدهای مربوطه در چارچوب قوانین و مقررات می‌باشد.

۵-۵) مشتری باید گواهی‌نامه‌های موقت صادره اوراق بهادار که قصد فروش آن‌ها را دارد، در اختیار وی قرار دهد.

۶-۵) در مورد تشخیص حقوقی، کلیه تکالیف مذکور در این قرارداد نسبت به مشتری، برای نماینده معرفی‌شده توسط شخص حقوقی نیز لازم‌الاجرا است.

ماده (۶) حدود مسئولیت طرفین:

۱-۶) 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 نقض کارگزاری یا کارمندان آن توسط شخص دیگری مورد استفاده قرار گرفته

تاریخ: / /

شماره سریال:

مسئولیتی نداشته و می‌تواند جهت دریافت خسارات احتمالی وارده به کارگزاری رجوع نماید.

۳۴- 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.

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

ماده ۷) قابلیت استناد داده‌پیام‌ها:

داده‌پیام‌ها 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 در خصوص این سوابق و داده‌پیام‌ها، اطلاعات ثبت‌شده در مرکز تماس، معتبر و برای طرفین لازم‌الاجراست.

ماده ۸) بروز حوادث قهری:

در صورت بروز حوادث قهری مسئولیتی متوجه کارگزاری نخواهد بود.

ماده ۹) حل اختلافات:

با توجه 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 فی‌مابین، مطابق ماده ۳۶ قانون بازار اوراق بهادار جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۴ صورت می‌گیرد.

ماده ۱۰) سایر موارد:

در صورتی که نشانی هر یک از طرفین قرارداد که در ماده ۱ ذکر شده تغییر یابد، وی موظف است نشانی جدید خود را حداکثر ظرف مدت ۷ روز کتیباً به‌طرف مقابل اطلاع دهد. هرگونه مراسلات که در ارتباط با این قرارداد یا بست سفارشی به آخرین نشانی اعلامی مطابق این ماده ارسال شود، به‌منزله ابلاغ رسمی تلقی می‌شود.

ماده ۱۱) فرم مشخصات مشتری جزو لاینفک این قرارداد است.

ماده ۱۲) تغییر قرارداد:

قرارداد «استفاده از خدمات مرکز تماس کارگزاری جهت انجام معاملات» یا استناد به دستورالعمل اجرایی دریافت سفارش‌های تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری در ۱۲ ماده در دو نسخه واحدالاعتبار در تاریخ انعقاد توسط طرفین قرارداد امضا 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 می‌باشد. در صورتی که در قوانین و مقررات مربوط به دریافت سفارش‌های تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری تغییراتی حاصل شود که تغییر در شرایط و مفاد قرارداد حاضر را ایجاد نماید، تغییرات مذکور، بدون نیاز به توافق ثانوی جزو لاینفک این قرارداد خواهد بود.

امضای مشتری:	امضای تأییدکننده:	مهر و امضای کارگزار:
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ: