



دقت‌رچه راه‌نمای سرمایه‌گذاری در بورس ویژه هموطنان ایرانی مقیم خارج از کشور



شرکت سپرده‌گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه

تحت نظارت سازمان بورس و اوراق بهادار ایران

فهرست مطالب

گام‌های سرمایه‌گذاری در بورس ایران.....	۵
گام اول - اخذ کد سهامداری.....	۵
گام دوم - خرید و فروش اوراق بهادار	۵
روش اول: خرید و فروش اوراق بهادار به روش برخط (آنلاین)	۵
روش دوم: خرید و فروش اوراق بهادار به روش سفارش تلفنی	۶
سایر خدمات قابل ارائه به دارندگان اوراق بهادار مقیم خارج از کشور	۸
۱. دریافت صورت وضعیت اوراق بهادار بصورت اینترنتی (فرم شماره ۲).....	۸
۱. اصلاح مشخصات، تعیین یا تغییر کارگزار ناظر (فرم شماره ۳)	۸
۳. دریافت سود سهام و سایر اوراق بهادار (فرم شماره ۴)	۸
۴. مشارکت در افزایش سرمایه (فرم شماره ۵)	۹
۵. معرفی/تغییر نشانی پستی (فرم شماره ۶)	۹
۶. اعلام مفقودی، سرقت و صدور المثنی گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام (فرم شماره ۷)	۱۰
۷. اعلام مفقودی و اصلاح مشخصات گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام (فرم شماره ۸).....	۱۰
۸. نقل وانتقال قهری و تقسیم سهام/ اوراق بهادار مابین وراث / انتقال به وکیل (فرم شماره ۹ و ۹-۱)	۱۰
۹. انسداد اوراق بهادار (توثیق). (فرم شماره ۱۰).....	۱۰
تماس با ما.....	۱۱
پیوست شماره ۱ - فرم های مورد نیاز جهت ارائه خدمات سهامداری	۱۲
فرم ایجاد کد سهامداری و تعیین کارگزار ناظر ایرانیان خارج از کشور	۱۳
فرم درخواست صدور شناسه کاربری اینترنت، برای سامانه اطلاع‌رسانی دارایی سهام سهامداران حقیقی	۱۶
فرم درخواست اصلاح مشخصات اشخاص حقیقی + تعیین و تغییر کارگزار ناظر	۱۷
فرم معرفی شماره حساب جهت دریافت سود سهام و اوراق	۱۸
فرم ارسال فیش واریزی جهت افزایش سرمایه	۱۹
فرم معرفی آدرس پستی و تغییر آدرس پستی	۲۰
فرم اعلام مفقودی/سرقت و درخواست صدور المثنی گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام.....	۲۱
فرم اعلام مفقودی/اصلاح مشخصات و درخواست صدور المثنی گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام	۲۲
فرم نقل و انتقال قهری مابین وراث	۲۳
فرم نقل و انتقال قهری به وکیل قانونی وراث	۲۴
فرم درخواست توثیق اوراق بهادار	۲۵

پیوست شماره ۲- دستورات عملها و قراردادها.....	۲۷
دستورالعمل اجرایی معاملات برخط اوراق بهادار در بورس اوراق بهادار تهران و فرابورس ایران	۲۸
نمونه قرارداد استفاده از خدمات عضو جهت انجام معاملات برخط مصوب ۸۹/۷/۳ هیئت مدیره سازمان بورس و اوراق بهادار	۳۳
دستورالعمل اجرایی دریافت سفارش‌های تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری	۴۰
قرارداد استفاده از خدمات مرکز تماس کارگزاری جهت انجام معاملات.....	۴۵

گام‌های سرمایه‌گذاری در بورس ایران

هموطنان ایرانی مقیم خارج از کشور برای سرمایه‌گذاری در بورس باید دو گام اصلی ذیل را طی کنند:

گام اول - اخذ کد سهامداری

چنانچه تاکنون در بورس‌های ایران معامله سهام یا اوراق بهادار نداشته‌اید، ابتدا باید کد سهامداری دریافت نمایید. برای دریافت کد سهامداری، ابتدا باید **فرم شماره ۱** را تکمیل و پس از احراز هویت و تأیید فرم مربوطه در دفتر نمایندگی جمهوری اسلامی ایران در کشور محل اقامت، فرم تأیید شده را به همراه کپی کارت ملی و شناسنامه را که در دفتر نمایندگی ایران برابر اصل شده است، به کارگزاری مورد نظر ارسال نمایید. کد سهامداری صادر شده، از طریق پست الکترونیک به اطلاع شما خواهد رسید.

گام دوم - خرید و فروش اوراق بهادار

روش اول: خرید و فروش اوراق بهادار به روش برخط (آنلاین)

پس از دریافت کد سهامداری و در صورت دارا بودن حساب بانکی در ایران، می‌توانید براساس دستورالعمل اجرایی معاملات برخط اوراق بهادار در بورس تهران و فرابورس، به روش برخط از کشور محل اقامت خود اقدام به خرید و فروش اوراق بهادار نمایید. برای دسترسی به سامانه معاملات برخط اوراق بهادار باید مراحل زیر را طی نمایید:

۱. تکمیل قرارداد استفاده از خدمات معاملات برخط. متن دستورالعمل اجرایی معاملات برخط اوراق بهادار و قرارداد مربوطه، در پیوست شماره ۲ آمده است.
۲. تأیید قرارداد تکمیل شده توسط دفتر نمایندگی ایران و ارسال قرارداد به شرکت کارگزاری موردنظر، از طریق پست
۳. صدور کد کاربری و رمز عبور جهت استفاده از سامانه معاملات برخط و ارسال کد کاربری و رمز عبور برای متقاضی، بصورت محرمانه

پس از دریافت کد کاربری و رمز عبور، می‌توانید خرید و فروش مستقیم اوراق بهادار در بورس/ فرابورس را شروع کنید. سامانه معاملات برخط همچنین این امکان را برای شما فراهم می‌آورد تا

علاوه بر مشاهده مستمر اطلاعات بازار اوراق بهادار، ریز خرید و فروش و صورتحساب خود را بصورت لحظه‌ای، مشاهده نمائید.

توجه:

۱. برای انجام معاملات به روش برخط در بورس، باید حتماً در یکی از بانک‌های طرف قرارداد با شرکت کارگزاری مورد نظر، شخصاً حساب بانکی داشته باشید.
۲. باتوجه به اینکه طرف امضای قرارداد استفاده از سامانه معاملات برخط، یکی از شرکت‌های کارگزاری دارای این سامانه می‌باشد، توصیه می‌شود قبل از تکمیل و ارسال قرارداد، بصورت تلفنی هماهنگی‌های لازم را با کارگزار موردنظر خود در این خصوص انجام دهید.
۳. باتوجه به اینکه براساس ماده ۷ دستورالعمل معاملات برخط، کارگزاران می‌بایست درخصوص آشنایی کافی متقاضی با نحوه معامله اوراق بهادار، فرآیند ورود سفارش از طریق سامانه برخط و همچنین قوانین و مقررات مرتبط با معامله اوراق بهادار اطمینان حاصل نمایند، لذا کارگزاران به این منظور، قبل از انعقاد قرارداد معاملات برخط با متقاضی، میزان دانش و مهارت وی را در این خصوص ارزیابی می‌نمایند. به این منظور، امکانات لازم جهت ارزیابی غیرحضوری متقاضیان (بصورت اینترنتی) توسط تعدادی از شرکت‌های کارگزاری فراهم آمده است.
۴. با توجه به اینکه نام کاربری و رمز عبور جهت استفاده از سامانه معاملات برخط، از طریق پست و بصورت محرمانه برای متقاضی ارسال می‌شود، می‌بایست نشانی پستی متقاضی بصورت کامل و گویا در قرارداد مربوطه درج گردد.

روش دوم: خرید و فروش اوراق بهادار به روش سفارش تلفنی

علاوه بر روش معاملات برخط (آنلاین) اوراق بهادار، شما می‌توانید براساس دستورالعمل اجرایی دریافت سفارش‌های تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری، بصورت تلفنی اقدام به ارائه سفارش به کارگزار جهت خرید و فروش اوراق بهادار نمائید. بدین منظور، باید مراحل ذیل را طی نمائید:

۱. تکمیل قرارداد استفاده از خدمات سفارش تلفنی. متن دستورالعمل اجرایی دریافت سفارش‌های تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری، و قرارداد مربوطه، در پیوست شماره ۲ آمده است
۲. تأیید قرارداد تکمیل شده توسط دفتر نمایندگی ایران و ارسال قرارداد به شرکت کارگزاری مربوطه

۳. دریافت کد کاربری و رمز عبور جهت استفاده از سامانه سفارش تلفنی، از طریق پست به صورت محرمانه

توجه:

۱. در روش سفارش تلفنی نیز همانند روش معاملات برخط، باید در یکی از بانک‌های طرف قرارداد با شرکت کارگزاری مورد نظر، شخصاً حساب بانکی داشته باشید.
۲. باتوجه به اینکه طرف امضای قرارداد استفاده از خدمات سفارش تلفنی، یکی از شرکت‌های کارگزاری دارای این سامانه می‌باشد، توصیه می‌شود قبل از تکمیل و ارسال قرارداد، بصورت تلفنی هماهنگی‌های لازم را با کارگزار موردنظر خود در این خصوص انجام دهید.
۳. با توجه به اینکه نام کاربری و رمز عبور جهت استفاده از سامانه سفارش تلفنی، از طریق پست و بصورت محرمانه برای متقاضی ارسال می‌شود، می‌بایست نشانی پستی متقاضی بصورت کامل و گویا در قرارداد مربوطه درج گردد.

امکان اعطای وکالت جهت خرید و فروش اوراق بهادار:

با عنایت به دستورالعمل نحوه انجام معاملات وکالتی اوراق بهادار، شما می‌توانید از طریق اعطای وکالت رسمی اختیار انجام معامله را به وکیل خود واگذار نمایید. این امر پس از تایید وکالتنامه امکانپذیر خواهد بود.

سایر خدمات قابل ارائه به دارندگان اوراق بهادار مقیم خارج از کشور

شرکت سپرده‌گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه علاوه بر ارائه خدمات مربوط به صدور کد سهامداری، خدمات متنوع دیگری را برای دارندگان اوراق بهادار، به شرح ذیل ارائه می‌دهد. برای بهره‌گیری از خدمات مذکور، کفایت فرم مربوطه را تکمیل و پس از تأیید توسط دفتر نمایندگی جمهوری اسلامی ایران در کشور محل اقامت، به شرکت سپرده‌گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه ارسال نمایید.

۱. دریافت صورت وضعیت اوراق بهادار بصورت اینترنتی (فرم شماره ۲)

دارندگان اوراق بهادار می‌توانند جهت آگاهی از دارایی فعلی اوراق بهادار و معاملات انجام شده، فرم شماره ۵ را تکمیل نمایند. با تکمیل این فرم و دریافت دسترسی به سامانه مربوطه، می‌توانند بصورت اینترنتی آخرین وضعیت اوراق بهادار و معاملات انجام شده را مشاهده نمایند.

۱. اصلاح مشخصات، تعیین یا تغییر کارگزار ناظر (فرم شماره ۳)

اقدامی است که به منظور رفع مغایرت مشخصات شناسنامه‌ای با مشخصات موجود در گواهینامه نقل و انتقال سپرده سهام/مالک اوراق بهادار و همزمان تعیین و تغییر کارگزار ناظر در خصوص هر نماد معاملاتی (نام ناشر) انجام می‌شود. چنانچه کد معاملاتی شما نیازمند اصلاح مشخصات است می‌توانید از فرم شماره ۴ استفاده نمایید.

۳. دریافت سود سهام و سایر اوراق بهادار (فرم شماره ۴)

این خدمت در خصوص توزیع سود سالیانه شرکت‌های پذیرفته شده در بورس که توزیع سود سهامداران حقیقی خود را به شرکت سپرده‌گذاری مرکزی واگذار نموده‌اند و همچنین توزیع سود سررسید شده سایر اوراق بهادار پذیرفته شده در فرابورس ایران ارایه شده است. دارندگان محترم اوراق بهادار می‌توانند با در دست داشتن مدارک زیر با مراجعه به دفتر نمایندگی جمهوری اسلامی ایران در کشور محل اقامت، نسبت به اعلام شماره حساب و کد شبای مربوطه جهت واریز سود اوراق بهادار شرکتهای طرف قرارداد با سپرده‌گذاری اقدام نمایند. لازم به ذکر است که اعلام شماره ۲۴ رقمی شبا در فرم معرفی شماره حساب به عنوان اصلی‌ترین قسمت این فرم می‌بایست با دقت مضاعف توسط دارندگان محترم اوراق بهادار تکمیل شود.

مدارک لازم جهت توزیع سود سهام شرکتهای طرف قرار داد با سپرده گذاری و توزیع سود سایر اوراق بهادار پذیرفته شده در فرابورس ایران

۱- گواهی تاییدیه امضا سهامدار توسط دفتر نمایندگی جمهوری اسلامی ایران در کشور محل

اقامت

۲- کپی شناسنامه

۳- کپی کارت ملی

۴- فرم معرفی شماره حساب جهت واریز سود

۵- ارائه اصل شناسنامه و کارت ملی جهت احراز هویت شخص در دفتر نمایندگی جمهوری

اسلامی ایران در کشور محل اقامت

۴. مشارکت در افزایش سرمایه (فرم شماره ۵)

این خدمت در خصوص انجام عملیات افزایش سرمایه شرکتهای پذیرفته شده در بورس یا فرابورس که فرآیند افزایش سرمایه خود را از طریق شرکت سپرده گذاری مرکزی انجام می دهند ارایه شده است. سهامداران محترم این شرکت ها می توانند با در دست داشتن اصل یا تصویر گواهینامه حق تقدم به همراه فیش واریزی به حساب شرکت مربوطه اعلام شده در گواهینامه حق تقدم و نیز تصاویر شناسنامه و کارت ملی با مراجعه به دفتر نمایندگی جمهوری اسلامی ایران در کشور محل اقامت و تکمیل فرم ارسال فیش واریزی جهت افزایش سرمایه در بازه ۶۰ روزه فرآیند افزایش سرمایه شرکتها اعلام تمایل خود را به استفاده از حق تقدم شرکت در افزایش سرمایه اعلام نمایند. لازم به ذکر است در صورتی که سهامداران نسبت به ارسال این فرم پس از بازه ۶۰ روزه ذکر شده در گواهینامه حق تقدم اقدام نمایند مسئولیت عدم در نظر گرفتن مشارکت در افزایش سرمایه شرکت مربوطه به عهده شخص سهامدار خواهد بود.

۵. معرفی/تغییر نشانی پستی (فرم شماره ۶)

این خدمت در خصوص سهامداران شرکتهای مختلف بورسی و فرا بورسی می باشد که عملیات افزایش سرمایه خود را به شرکت سپرده گذاری واگذار نموده اند. در این رابطه سهامدارانی که خواهان در اختیار گرفتن برگه گواهینامه حق تقدم این شرکتهای بورسی می باشند می توانند با در دست داشتن کپی شناسنامه و کارت ملی خود و تکمیل فرم معرفی و تغییر آدرس در بازه افزایش سرمایه شرکتهای نسبت به درخواست ارسال گواهینامه حق تقدم شرکت در افزایش سرمایه شرکتهای ذی نفع خود به آدرس پستی جدید خود اقدام نمایند.

**۶. اعلام مفقودی، سرقت و صدور المثنی گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام
(فرم شماره ۷)**

فرآیندی است که سهامدار حقیقی در صورت مفقود شدن برگه سهام با در دست داشتن مدرک شناسایی معتبر عکسدار به دفتر نمایندگی جمهوری اسلامی ایران در کشور محل اقامت مراجعه و اعلام مفقودی می‌نماید.

**۷. اعلام مفقودی و اصلاح مشخصات گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام (فرم
شماره ۸)**

فرآیندی است که سهامدار حقیقی در صورت مفقود شدن برگه سهام و به منظور رفع مغایرت مشخصات شناسنامه‌ای با مشخصات موجود در گواهینامه نقل و انتقال سپرده سهام / اوراق بهادار انجام می‌دهد.

**۸. نقل و انتقال قهری و تقسیم سهام / اوراق بهادار مابین وراث / انتقال به وکیل
(فرم شماره ۹ و ۹-۱)**

پس از فوت سهامدار / مالک اوراق بهادار، نماینده وراث و یا وکیل قانونی وراث می‌تواند با تکمیل فرم‌های مربوطه و همراه با ارائه مدارک اعلام شده نسبت به تقسیم سهام / اوراق بهادار اقدام نمایند.

۹. انسداد اوراق بهادار (توثیق). (فرم شماره ۱۰)

در صورتیکه دارندگان اوراق بهادار متقاضی دریافت تسهیلات از بانک‌های داخل کشور / نمایندگی بانک‌های ایرانی در خارج از کشور باشند می‌توانند برای تضمین بازپرداخت نسبت به وثیقه گذاری اوراق بهادار با مراجعه به سایت شرکت سپرده‌گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه و تکمیل و ارسال فرم مربوطه (پس از تأیید دفتر نمایندگی جمهوری اسلامی ایران در کشور محل اقامت) اقدام نمایند.

جهت نحوه محاسبه پرداخت کارمزد ارائه این خدمت، به پیوست شماره ۱ / در سایت شرکت سمات www.csdiran.com بخش فرآیند توثیق قسمت محاسبه هزینه کارمزد توثیق مراجعه نمائید.

تماس با ما

هموطنان ایرانی مقیم خارج از کشور می توانند جهت دریافت کلیه خدمات مندرج در این دفترچه راهنما، پس از تکمیل فرم‌های مربوطه و اخذ تأییدات لازم از دفتر نمایندگی ایران در کشور محل اقامت، فرم‌ها و مدارک مربوطه را به شرکت سپرده گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه ارسال نمایند. این شرکت همچنین با افتخار، آماده پاسخگویی به کلیه سؤالات شما درخصوص نحوه فعالیت در بازار سرمایه ایران می‌باشد.

نشانی اینترنتی: <http://www.csdiran.com>

پست الکترونیکی: info@csdiran.com

تلفن: (۵۰ خط) ۶۶۷۴۹۴۷۵-۲۱-۹۸+

خط PRA: ۶۴۶۱

دورنگار: ۶۶۷۴۹۴۷۵-۲۱-۹۸+

نشانی پستی: تهران - خیابان حافظ، کوچه ازهری، شماره ۱۰، شرکت سپرده‌گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه، کد پستی: ۱۱۳۴۸۴۴۴۱۳

پیوست شماره ۱ – فرم های مورد نیاز جهت ارائه خدمات سهامداری

در ادامه فرم هایی که دارندگان محترم اوراق بهادار به منظور ارائه درخواست خدمات مورد اشاره می بایست تکمیل نمایند، اشاره می شود. لازم به ذکر است کلیه فرم ها و قراردادهای، می بایست قبل از ارسال به شرکت سپرده گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه، به تأیید دفتر نمایندگی جمهوری اسلامی ایران در کشور محل اقامت رسیده باشد. همچنین سایر مدارک مورد نیاز در هر یک از فرم ها اشاره شده است.

۶. تأیید مشتری یا نماینده وی:

مشخصات و نمونه امضاء مشتری (یا نماینده مشتری که سفارش‌های معاملات را به نام مشتری به شرکت کارگزاری ارائه می‌دهد)، درجدول زیر تکمیل گردد.

نام و نام خانوادگی	شماره ملی	نمونه امضاء

۶. تأیید دفتر نمایندگی جمهوری اسلامی ایران:

- کپی کارت ملی متقاضی

- کپی شناسنامه متقاضی

پس از احراز هویت متقاضی و احراز صحت و اصالت، مدارک فوق‌الذکر دریافت گردید.

امضاء و مهر دفتر نمایندگی جمهوری اسلامی ایران

۸. تأیید شرکت کارگزاری:

اینجانب از پرسنل شرکت کارگزاری در تاریخ...../...../۱۳..... این فرم را دریافت و تطبیق اطلاعات مندرج در آن را با مدارک شناسایی ارائه شده توسط مشتری تأیید می‌نمایم.

نام و امضاء تأییدکننده:

نام و امضاء تطبیق دهنده:

مدارکی که باید ضمیمه این فرم ارائه شود.

- اصل و تصویر صفحه اول و صفحه توضیحات شناسنامه (در صورت وجود توضیحات در صفحه توضیحات)
- اصل و تصویر کارت ملی.

توضیح: در صورتی که تصویر مدارک مذکور مطابق مقررات مربوطه برابر اصل شده باشد، ارائه اصل مدارک ضرورت ندارد.

فرم درخواست صدور شناسه کاربری اینترنت، برای سامانه اطلاع رسانی دارایی سهام سهامداران حقیقی

شماره ملی:	کد سهامداری صحیح و فعال:	این قسمت می بایست توسط متقاضی تکمیل شود
نام خانوادگی:	نام:	
محل صدور شناسنامه:	شماره شناسنامه:	
تاریخ تولد (روز/ماه/سال):	نام پدر:	
دو حرف اول انگلیسی نام خانوادگی: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	اولین حرف انگلیسی نام: <input type="checkbox"/>	
نشانی - کشور..... شهر:..... خیابان:..... کوی..... پلاک:..... کد پستی:..... تلفن ثابت:..... کد شهر:..... تلفن همراه:..... نشانی پست الکترونیک (email):.....		
<p>مدارک زیر تحویل دفتر نمایندگی ایران گردید.</p> <p><input type="checkbox"/> تصویر شناسنامه سهامدار <input type="checkbox"/> تصویر شناسنامه وکیل + تصویر شناسنامه سهامدار</p> <p><input type="checkbox"/> تصویر کارت ملی سهامدار <input type="checkbox"/> تصویر کارت ملی وکیل + تصویر کارت ملی سهامدار</p> <p><input type="checkbox"/> تصویر وکالتنامه</p> <p><input type="checkbox"/> پاکت ویژه‌ی عودت فرم صدور شناسه کاربری اینترنت</p> <p>امضاء و اثر انگشت متقاضی</p>		
<p>پس از احراز هویت متقاضی و صحت و اصالت، مدارک فوق‌الذکر به طور کامل دریافت شد.</p> <p>امضاء و مهر دفتر نمایندگی ایران</p> <p>تاریخ دریافت</p>		

شماره:

تاریخ:



سازمان سپرده‌گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه
(سهام، عام)

شرکت سپرده‌گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه (سهامی عام)
شناسه کاربری اینترنتی سامانه اطلاع رسانی دارایی سهام سهامداران حقیقی

نام:	آدرس سایت اینترنتی: www.csdiran.com	این قسمت را پر کنید
نام خانوادگی:	کد سهامداری:	
شماره ملی:	کد کاربری اینترنتی:	
شماره شناسنامه:	رمز کاربری:	
محل صدور شناسنامه:	نام پدر:	

- ❖ لطفاً پس از اولین ورود به سامانه رمز کاربری خود را تغییر دهید.
- ❖ کد کاربری شما طی دو روز کاری آینده فعال خواهد شد.

فرم درخواست اصلاح مشخصات اشخاص حقیقی + تعیین و تغییر کارگزار ناظر

اینجانب اصالتاً وکالتاً ولایتاً/قیم تقاضای اصلاح مشخصات به شرح جدول زیر را دارم و متعهد می شوم مسئولیت عواقب و خسارات ناشی از اصلاح مراتب را از جانب هر کس صورت گیرد، عهده دار و پاسخگو باشم. مشخصات شناسایی متقاضی: به طور کامل و مطابق با شناسنامه تکمیل شود. به درخواست های ناقص، ناخوانا یا مخدوش ترتیب اثر داده نخواهد شد.

۱- نام:	۲- نام خانوادگی:
۳- شماره شناسنامه:	۴- محل صدور شناسنامه:
۵- نام پدر:	۶- تاریخ تولد (روز/ماه/سال):
۷- شماره ملی:	۸- کد سهامداری*: (غیرفعال)

* کد سهامداری در گوشه پایین سمت چپ "گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام" درج شده است.

نشانی - کشور: شهر: خیابان: کوی: پلاک: کدپستی:
 تلفن ثابت: کد کشور: تلفن همراه: نشانی پست الکترونیک (email):
کارگزار ناظر انتخابی: برای شرکت های مختلف می توانید کارگزاران ناظر مختلف انتخاب کنید، اما برای هر شرکت تنها یک کارگزار ناظر درج نمایید. جهت جلوگیری از بروز تشابه اسمی؛ نام کامل شرکت ناشر اوراق بهادار و کارگزار انتخابی خود را درج نمایید. اگر دارایی شما بیشتر از فضای در نظر گرفته شده است از نسخه دیگری از همین فرم استفاده نمایید. در صورتی که تمایل به انتخاب یک کارگزار ناظر برای تمام نمادها دارید، از عبارت «همه نمادها» به جای نام شرکت ناشر اوراق بهادار استفاده نمایید.

ردیف	نام شرکت ناشر اوراق بهادار	کارگزار ناظر انتخابی	ردیف	نام شرکت ناشر اوراق بهادار	کارگزار ناظر انتخابی
۱			۲		

قابل توجه

مدت زمان فعال شدن کد مالکیت/امکان انجام معامله حداکثر ۲ روز کاری پس از وصول درخواست می باشد و نظر به اینکه کلیه اقدامات به صورت مکانیزه صورت می پذیرد، چنانچه به دلیل اشکال در برنامه های نرم افزاری که خارج از اراده و قهری می باشد، این مدت طولانی تر گردد مسئولیتی متوجه این شرکت نمی باشد. اینجانب هیچ دستور فروشی نزد کارگزار/کارگزاران دیگر غیر از کارگزار ناظر انتخابی نداشته و مسئولیت این مورد و عواقب احتمالی ناشی از آن را می پذیرم.

مدارک زیر تحویل دفتر نمایندگی ایران گردید.

- تصویر شناسنامه سهامدار تصویر شناسنامه وکیل + تصویر شناسنامه سهامدار تصویر شناسنامه ولی/قیم + تصویر شناسنامه سهامدار
 تصویر کارت ملی سهامدار تصویر کارت ملی وکیل + تصویر کارت ملی سهامدار تصویر کارت ملی ولی/قیم + تصویر کارت ملی سهامدار
 تصویر وکالتنامه
 تصویر قیمنامه
 تصویر گواهینامه های نقل و انتقال و سپرده سهام/اوراق غیرسپرده (حداقل یک مورد از هر کدمعاملاتی غلط)
 پاکت ویژه ی عودت گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام

امضاء و اثر انگشت متقاضی

پس از احراز هویت متقاضی و صحت و اصالت، مدارک فوق الذکر به طور کامل دریافت شد.

تاریخ دریافت

امضاء و مهر دفتر نمایندگی ایران

تاریخ کنترل :/...../..... ۱۳

کنترل کننده: امضاء :

کنترل

فرم ارسال فیش واریزی جهت افزایش سرمایه

شرکت:

شماره فیش: تاریخ فیش: کد شعبه: نام:

شعبه:

مبلغ فیش:

آدرس پستی:

.....

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ثابت:

—

شماره تلفن

کد پستی:

پست الکترونیک:

۰	۹																		
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

شماره تلفن همراه:

این قسمت توسط سهامدار تایید شود:

کپی کارت ملی

کپی شناسنامه

گواهی نامه افزایش سرمایه

امضاء و اثر انگشت سهامدار:

این قسمت توسط دفتر نمایندگی ایران تایید شود:

کپی کارت ملی

کپی شناسنامه

گواهی نامه افزایش سرمایه

پس از احراز هویت متقاضی و احراز صحت و اصالت مدارک فوق الذکر دریافت گردید.

(لطفا در این قسمت چیزی ننویسید)

تحويل گیرنده:

تاریخ ورود اطلاعات:/...../۱۳.....

امضاء کننده:

ورود اطلاعات

تاریخ کنترل:/...../۱۳.....

کنترل کننده:

کنترل

فرم اعلام مفقودی / سرقت و درخواست صدور المثنی گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام

اینجانب اصالتاً و کالتاً ولایتاً/قیم اعلام می‌دارد "گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام" با مشخصات ذیل در شرکت‌های مندرج در جدول مفقود گردیده است، بنابراین درخواست چاپ گواهینامه‌های ذکر شده را دارم.

ضمناً اینجانب کلیه مسئولیت‌های ناشی از سوءاستفاده از چاپ مجدد "گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام" را عهده‌دار هستم و این شرکت تا تعیین تکلیف قطعی این امر در مراجع ذیصلاح حق خواهد داشت کلیه سهام ناشی از آن را نزد خود توقیف نماید.

نام و نام خانوادگی	شش	محل صدور	نام پدر	تاریخ تولد (روز/ماه/سال)	کدملی	* کد سهامداری	نام شرکت

* کد سهامداری در گوشه پایین سمت چپ "گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام" درج شده است.

نشانی - استان: شهر: خیابان: کوی:
 پلاک: کدپستی ۱۰ رقمی: تلفن ثابت: کدشهر:
 تلفن همراه: نشانی پست الکترونیک (email):

مدارک زیر تحویل مأمور پست گردید.

- تصویر شناسنامه سهامدار تصویر شناسنامه وکیل + تصویر شناسنامه سهامدار تصویر شناسنامه ولی/قیم + تصویر شناسنامه سهامدار
- تصویر کارت ملی سهامدار تصویر کارت ملی وکیل + تصویر کارت ملی سهامدار تصویر کارت ملی ولی/قیم + تصویر کارت ملی سهامدار
- تصویر وکالتنامه
- تصویر قیم‌نامه
- فیش واریز وجه به مبلغ ۸۳۲۰۰ ریال به شماره حساب سیبا ۰۲۰۵۳۹۳۶۲۴۰۰۸ بانک ملی ایران بنام شرکت سمات (از ابتدای سال ۱۳۹۱ معادل ۸۴,۰۰۰ ریال)
- پاکت ویژه‌ی عودت گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام

امضاء و اثر انگشت متقاضی

پس از احراز هویت متقاضی و صحت و اصالت، مدارک فوق‌الذکر به طور کامل دریافت شد.

تاریخ دریافت

امضاء و مهر دفتر نمایندگی ایران

فرم اعلام مفقودی/اصلاح مشخصات و درخواست صدور المثنی گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام

اینجانب اصالتاً و کالتاً ولایتاً/قیم اعلام می‌دارد "گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام" با مشخصات صحیح اشتباه به شرح جدول زیر مفقود گردیده، لذا تقاضای اصلاح مشخصات / صدور المثنی را دارم و متعهد می‌شوم مسئولیت عواقب و خسارات ناشی از اصلاح مراتب را از جانب هر کس صورت گیرد، عهده‌دار و پاسخگو باشم.

همچنین می‌پذیرم که:

- مدت زمان فعال‌شدن کد مالکیت/امکان انجام معامله حداکثر ۲ روز کاری پس از وصول درخواست می‌باشد و نظر به اینکه کلیه اقدامات به صورت مکانیزه صورت می‌پذیرد، چنانچه به دلیل اشکال در برنامه‌های نرم‌افزاری که خارج از اراده و قهری می‌باشد، این مدت طولانی‌تر گردد مسئولیتی متوجه شرکت سمات نمی‌باشد.
- اینجانب هیچ دستور فروشی نزد کارگزار/کارگزاران دیگر غیر از کارگزار ناظر انتخابی نداشته و مسئولیت این مورد و عواقب احتمالی ناشی از آن را عهده‌دار شوم.

مشخصات شناسایی متقاضی: به طور کامل و مطابق با شناسنامه تکمیل شود. به درخواست‌های ناقص، ناخوانا یا مخدوش ترتیب اثر داده نخواهد شد.

نام و نام خانوادگی	شش	محل صدور	نام پدر	تاریخ تولد (روز/ماه/سال)	کد ملی	کد/کدهای سهامداری *(غیر فعال/غلط)	نام شرکت

* کد سهامداری در گوشه پایین سمت چپ "گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام" درج شده است.

نشانی - استان: شهر: خیابان: کوی:
 پلاک: کد پستی ۱۰ رقمی: تلفن ثابت: کد شهر:
 تلفن همراه: نشانی پست الکترونیک (email):

مدارک زیر تحویل مأمور پست گردید.

- تصویر شناسنامه سهامدار تصویر شناسنامه وکیل + تصویر شناسنامه سهامدار تصویر شناسنامه ولی/قیم + تصویر شناسنامه سهامدار
- تصویر کارت ملی سهامدار تصویر کارت ملی وکیل + تصویر کارت ملی سهامدار تصویر کارت ملی ولی/قیم + تصویر کارت ملی سهامدار
- تصویر وکالتنامه
- تصویر قیم‌نامه
- پاکت ویژه‌ی عودت گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام

امضاء و اثر انگشت متقاضی

پس از احراز هویت متقاضی و صحت و اصالت، مدارک فوق‌الذکر به طور کامل دریافت شد.

تاریخ دریافت

امضاء و مهر دفتر کنسولگری ایران

فرم نقل و انتقال قهری مابین وراث

اینجانب نماینده وراث مرحومه/مرحوم با مشخصات ذیل درخواست انتقال سهام بنام تمامی وراث را داشته و صحت مسئولیت تمامی مدارک ارائه شده به عهده اینجانب می‌باشد.

مشخصات متوفی:

نام و نام خانوادگی	شش	محل صدور	نام پدر	کد سهامداری

مشخصات وراث:

ردیف	نام و نام خانوادگی	شماره شناسنامه	محل صدور	نام پدر	کد ملی	سری / سریال شناسنامه	نسبت بامتوفی
۱							
۲							
۳							
۴							

مشخصات شناسایی باتوجه به تصاویر شناسنامه و کارت ملی ارائه شده در سامانه می پس از معاملات اعمال می گردد.

نشانی - کشور: شهر: خیابان: کوی:
 پلاک: کدپستی ۱۰ رقمی: تلفن ثابت: کدشهر:
 تلفن همراه: نشانی پست الکترونیک (email):

مدارک زیر تحویل دفتر نمایندگی ایران گردید.

تصویر شناسنامه متوفی تصاویر مصدق شناسنامه وراث

تصاویر مصدق کارت ملی وراث

تصویر مصدق گواهی واریز مالیات بر ارث

تصویر گواهی فوت

تصویر مصدق گواهی انحصار وراثت

اصل اوراق سهام متوفی

فرم تکمیل درخواست دریافت گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام

پاکت ویژه‌ی عودت گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام

امضاء و اثر انگشت متقاضی

پس از احراز هویت متقاضی و صحت و اصالت، مدارک فوق‌الذکر به طور کامل دریافت شد.

تاریخ دریافت

امضاء و مهر دفتر نمایندگی ایران

فرم درخواست توثیق اوراق بهادار

فرم شماره ۱۰

شرکت سپرده‌گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه:

اینجانب با مشخصات مندرج در جدول شماره ۱ و با توجه به توافق صورت گرفته با وثیقه‌گیر با مشخصات مندرج در جدول شماره ۲، درخواست توثیق اوراق بهادار تحت مالکیت خود را با مشخصات ذکر شده در جدول شماره ۳ و با شرایط مذکور در جدول شماره ۴ دارم، خواهشمند است اقدامات مقتضی در این خصوص را مبذول فرمایید.

ضمناً اینجانب با امضای این برگ می‌پذیرم که رفع توثیق صرفاً به درخواست وثیقه‌گیر می‌باشد.

به پیوست فیش شماره به مبلغ بابت کارمزد توثیق که به حساب شماره نزد بانک ملی شعبه بورس و اریز شده است، تقدیم می‌گردد.

با این توضیح که وثیقه‌گیر با توجه به توافق فی‌مابین در صورت داشتن وکالتنامه یا صلح‌نامه رسمی و یا حکم مرجع قضایی می‌تواند نسبت به فروش اوراق بهادار وثیقه اقدام نماید.

این قسمت توسط وثیقه‌گذار تکمیل می‌گردد

جدول شماره ۱- مشخصات وثیقه‌گذار (حقیقی/حقوقی):

کد مالکیت	شماره ملی	نام پدر	محل صدور	شماره شناسنامه	نام خانوادگی	نام
"	کد اقتصادی		محل ثبت	شماره ثبت	نوع شخصیت حقوقی	نام شخص حقوقی

نشانی و تلفن:

جدول شماره ۲- مشخصات وثیقه‌گیر (حقیقی/حقوقی):

کد مالکیت	شماره ملی	نام پدر	محل صدور	شماره شناسنامه	نام خانوادگی	نام
"	کد اقتصادی		محل ثبت	شماره ثبت	نوع شخصیت حقوقی	نام شخص حقوقی

نشانی و تلفن:

جدول شماره ۳- مشخصات اوراق بهادار وثیقه:

ردیف	نام ناشر	تعداد اوراق بهادار وثیقه به عدد	تعداد اوراق بهادار وثیقه به حروف

جدول شماره ۴ - شرایط و متعلقات وثیقه:

توضیح: وثیقه گیر و وثیقه گذار براساس توافق فی مابین می توانند هر یک از موارد مندرج در دستورالعمل توثیق را جزو متعلقات وثیقه قرار دهند که در صورت تعیین، ضروری است موارد تصریح گردد.

نوع اول: افزایش سرمایه مربوطه (حق تقدم خرید اوراق بهادار - سهام ناشی از افزایش سرمایه) در توثیق قرار گیرد.

نوع دوم: افزایش سرمایه مربوطه (حق تقدم خرید اوراق بهادار - سهام ناشی از افزایش سرمایه) در توثیق قرار نگیرد.

- سود اوراق بهادار و وجه ناشی از فروش حق تقدم استفاده نشده از طریق ناشر در توثیق قرار می گیرد و مسئولیت حسن اجرای آن با ناشر می باشد، لذا شرکت سپرده گذاری مرکزی در این خصوص مسئولیتی را برعهده ندارد.

تاریخ:

نام و مهر و امضای وثیقه گذار:

این قسمت توسط وثیقه گیر تکمیل می گردد

کلیه شرایط مقرر در فرم درخواست توثیق، مورد تأیید اینجانب با مشخصات مندرج در جدول شماره ۲ می باشد.

تاریخ:

نام و مهر و امضای وثیقه گیر:

آدرس مکاتبات صرفاً نشانی مندرج در فرم می باشد و وثیقه گیر یا وثیقه گذار متعهدند هرگونه تغییر نشانی و تلفن خود را به صورت کتبی به شرکت سپرده گذاری مرکزی اعلام نمایند.

مدارک زیر تحویل دفتر نمایندگی ایران گردید.

تصویر شناسنامه سهامدار/تصویر روزنامه رسمی تصویر شناسنامه وکیل + تصویر شناسنامه سهامدار تصویر شناسنامه ولی/قیم + تصویر شناسنامه

سهامدار

تصویر وکالتنامه

تصویر قیم نامه

فیش واریز وجه کارمزد هزینه توثیق با توجه به جدول پلکانی انسداد به شماره حساب سیبا ۰۲۰۵۳۹۳۶۲۲۰۰۱ بانک ملی ایران بنام شرکت سمات

پاکت ویژه ی عودت پاسخ درخواست توثیق سهام

امضاء و اثر انگشت وثیقه گذار

پس از احراز هویت متقاضی و صحت و اصالت، مدارک فوق الذکر به طور کامل دریافت شد.

تاریخ دریافت

امضاء و مهر دفتر نمایندگی ایران

پیوست شماره ۲ - دستورالعمل‌ها و قراردادهای

در این بخش، دستورالعمل اجرایی معاملات برخط اوراق بهادار در بورس تهران و فرابورس، دستورالعمل اجرایی دریافت سفارش‌های تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری، دستورالعمل توثیق اوراق بهادار و دستورالعمل نحوه انجام معاملات وکالتی به همراه قراردادهای مربوطه، ارائه شده است.

لازم به ذکر است قرارداد استفاده از سامانه‌های معاملات برخط و ارائه سفارش تلفنی، پس از تکمیل، می‌بایست به تأیید دفتر نمایندگی ایران در کشور محل اقامت رسیده باشد.

دستورالعمل اجرایی معاملات برخط اوراق بهادار در بورس اوراق بهادار تهران و

فرا بورس ایران

این دستورالعمل به منظور اجرای سفارش‌های خرید و یا فروشی که به صورت برخط (Online) به سامانه معاملاتی ارسال می‌شود، در تاریخ ۱۳۸۹/۷/۳ شامل ۱۹ ماده و ۹ تبصره و یک پیوست به تصویب هیئت‌مدیره سازمان بورس و اوراق بهادار رسید.

ماده ۱: اصطلاحات و واژه‌هایی که در ماده ۱ قانون بازار اوراق بهادار جمهوری اسلامی ایران مصوب آذرماه ۱۳۸۴ مجلس شورای اسلامی، آئین‌نامه معاملات در شرکت بورس اوراق بهادار تهران و دستورالعمل اجرایی نحوه انجام معاملات اوراق بهادار در فرا بورس ایران تعریف شده‌اند، به همان مفاهیم در این دستورالعمل و قرارداد پیوست به کار رفته‌اند. واژه‌های دیگر دارای معانی زیر می‌باشند:

۱. عضو: کارگزار پذیرفته شده در بورس یا فرا بورس است که خدمات دسترسی برخط بازار را به مشتری ارائه می‌نماید.
۲. بورس: بورس اوراق بهادار تهران (شرکت سهامی عام) است.
۳. دسترسی برخط بازار: فرآیندی است که طی آن سفارش‌های خرید و فروش و همچنین عملیات تغییر و یا انصراف از آنها توسط مشتری از طریق زیر ساخت دسترسی برخط بازار جهت اجرا به سامانه معاملاتی ارسال می‌شود.
۴. زیرساخت دسترسی برخط بازار: زیر ساختی است که به منظور دسترسی برخط به بازار توسط عضو استقرار یافته و استفاده می‌شود.
۵. سامانه معاملاتی: سیستم رایانه‌ای است که دریافت سفارش‌های خرید و فروش، تطبیق سفارش‌ها و در نهایت اجرای سفارش‌ها از طریق آن صورت می‌گیرد.
۶. سفارش: درخواست خرید یا فروش اوراق بهادار است که توسط مشتری از طریق زیرساخت دسترسی برخط بازار، جهت اجرا به سامانه معاملاتی، ارسال می‌شود.
۷. فرا بورس: فرا بورس ایران (شرکت سهامی عام) است.
۸. کانون: کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار است.
۹. مشتری: شخص حقیقی یا حقوقی است که متقاضی خرید یا فروش اوراق بهادار از طریق خدمات دسترسی برخط بازار می‌باشد و حائز شرایط مندرج در مواد ۷ و ۸ این دستورالعمل است.

ماده ۲: سفارش‌های ارسالی از طریق زیرساخت دسترسی برخط بازار باید مطابق مقررات، ضوابط معاملاتی و مصوباتی باشد که توسط سازمان تعیین می‌شود.

ماده ۳: زیرساخت دسترسی برخط بازار مورد استفاده عضو باید قبلاً از حیث مواردی از قبیل امنیت، حفظ اطلاعات محرمانه و قابلیت‌های فنی به تأیید سازمان رسیده و امکانات مناسبی را جهت کنترل و نظارت مستمر بر حفظ شرایط فوق در اختیار سازمان قرار دهد.

تبصره ۱: زیر ساخت دسترسی بر خط بازار باید امکان ارائه خدمات دسترسی بر خط بازار را با استفاده از امضای الکترونیک داشته باشد.

تبصره ۲: صدور تأییدیه مندرج در صدر این ماده رافع مسئولیت عضو در خصوص تأمین امنیت و قابلیت‌های فنی زیرساخت دسترسی برخط بازار نمی‌باشد.

ماده ۴: عضو باید در موارد زیر از سازمان مجوز دریافت نماید:

الف: بهره‌برداری از زیرساخت دسترسی برخط بازار،

ب: اعمال تغییراتی در زیرساخت دسترسی برخط بازار مورد استفاده که مطابق مقررات نیازمند اخذ مجوز است،

ج: بهره‌برداری از زیرساخت دسترسی برخط بازار پس از اعمال تغییرات موضوع بند (ب).

تبصره: اخذ مجوز موضوع این ماده، رافع مسئولیت عضو در خصوص رعایت قوانین و مقررات مربوط به معاملات برخط اوراق بهادار نمی‌باشد.

ماده ۵: درخواست اخذ مجوز موضوع ماده ۴ این دستورالعمل باید توسط عضو کتباً و به همراه مستندات مورد نیاز به سازمان ارائه شود. در صورت کامل بودن اطلاعات و مستندات فوق، سازمان نظر خود را مبنی بر پذیرش یا رد درخواست ارائه شده به عضو متقاضی اعلام می‌نماید.

ماده ۶: کلیه مسئولیت‌های قانونی و مقرراتی عضو و کاربران وی در قبال استفاده از خدمات دسترسی برخط بازار و معاملات انجام شده از این طریق، بر عهده عضو می‌باشد.

ماده ۷: عضو در صورتی می‌تواند خدمات دسترسی برخط بازار را در اختیار مشتری قرار دهد که مشتری حائز شرایط زیر باشد:

۱. دانش لازم در خصوص فرآیند ورود سفارش از طریق زیر ساخت دسترسی برخط بازار،

۲. مهارت لازم در خصوص معامله اوراق بهادار،

۳. دانش لازم در خصوص قوانین و مقررات مرتبط با معامله اوراق بهادار،

۴. نداشتن منع معاملاتی که توسط سازمان یا سایر مراجع ذیصلاح اعلام شده باشد.

تبصره ۱: در مورد مشتریان حقوقی، شخص معرفی شده از سوی وی باید حائز شرایط موضوع این ماده باشد.

تبصره ۲: عضو بمنظور حصول اطمینان از کفایت دانش مشتریان در خصوص معاملات بر خط، باید فرایندهای مستمر آموزشی را جهت به روزرسانی دانش ایشان به صورت حضور یا الکترونیکی مستقر نماید.

تبصره ۳: سنجش توانایی مشتری از حیث شرایط موضوع این ماده توسط عضو و با مسئولیت وی انجام می‌شود.

تبصره ۴: نحوه اجرای مفاد این ماده توسط اداره نظارت بر کارگزاران سازمان ابلاغ می‌شود.

ماده ۸: عضو باید قراردادی را مطابق نمونه پیوست این دستورالعمل، با مشتریان در خصوص استفاده از خدمات دسترسی برخط بازار منعقد نماید.

ماده ۹: عضو باید برای مدیریت معاملات بر خط، واحدی مجزا تشکیل داده و شخصی را جهت مدیریت بخش مذکور منصوب نماید. مدیر معاملات بر خط موظف به نظارت مستمر بر مخاطرات ویژه معاملات بر خط و انجام اقدامات کنترلی و نظارتی لازم از جمله الزامات ابلاغی توسط سازمان می‌باشد.

ماده ۱۰: سازمان می‌تواند رعایت محدودیت‌هایی از قبیل موارد زیر را به اعضا ابلاغ نماید:

۱. محدودیت در نوع سفارش
۲. محدودیت در زمان فعالیت
۳. محدودیت فعالیت بر روی نماد معاملاتی، صنعت، بازار خاص یا بازارهای بورس و فرابورس
۴. محدودیت انجام معامله در عرضه‌های خاص
۵. محدودیت در حجم سفارش
۶. محدودیت در قیمت سفارش
۷. محدودیت معاملاتی برای مشتری خاص یا مشتریان
۸. محدودیت در تعداد مشتریان هر عضو
۹. محدودیت در حجم معاملات مشتریان
۱۰. محدودیت درصد تفاوت قیمت سفارش با دامنه مظنه بازار
۱۱. محدودیت درصد تفاوت قیمت سفارش با قیمت آخرین معامله
۱۲. محدودیت تفاوت قیمت نسبت به معامله قبل برای سفارشات با حجم پایین

تبصره: در صورت اعلام محدودیت جدید علاوه بر موارد موضوع این ماده، عضو مکلف است طی مهلت تعیین شده توسط سازمان امکان اعمال محدودیت را در زیرساخت دسترسی برخط بازار فراهم کند.

ماده ۱۱: زیرساخت دسترسی برخط بازار باید به گونه‌ای باشد که امکان اعمال محدودیت‌های وضع شده توسط سازمان فراهم شود و به صورت پارامتری قابل تنظیم باشد. محدودیت‌های وضع شده باید به صورت لحظه‌ای و برخط در زیرساخت دسترسی برخط بازار اعمال گردد و همزمان به نحو مقتضی اطلاع‌رسانی شود.

ماده ۱۲: سفارش‌هایی که محدودیت‌های موضوع ماده ۱۰ این دستورالعمل در مورد آنها رعایت نشده است نباید توسط زیرساخت دسترسی برخط بازار پذیرفته و به سامانه معاملاتی ارسال شود. در این خصوص ضروری است سوابق این موضوع بصورت الکترونیکی ثبت و نگهداری شده و بلافاصله پیغامی مبنی بر عدم پذیرش سفارش برای مشتری ارسال گردد.

تبصره: رعایت این ماده در خصوص سفارش‌هایی که به دلیل محدودیت‌های وضع شده توسط عضو پذیرفته نمی‌شوند نیز ضروری است.

ماده ۱۳: تمامی سفارشات که جهت اجرا به سامانه معاملاتی ارسال می‌گردد با کد عضو ارائه دهنده خدمات دسترسی برخط بازار و کد مشتری، ثبت خواهند شد.

ماده ۱۴: عضو موظف است کلیه سوابق تراکنش‌های دریافتی از مشتری و ارسالی به وی را در زیرساخت دسترسی برخط بازار خود نگهداری و حسب درخواست به سازمان ارائه نماید.

ماده ۱۵: در صورت وقوع هرگونه تخلف از قوانین و مقررات بازار اوراق بهادار از جمله مواد این دستورالعمل و یا به منظور پیشگیری از تخلفات، سازمان می‌تواند اقدامات زیر را به تنهایی یا توأمان انجام دهد:

۱. تعلیق و یا توقف امکان دسترسی برخط بازار متعلق به عضو،
۲. الزام عضو به تعلیق و یا توقف امکان استفاده از دسترسی برخط بازار برای یک یا چند مشتری و یا نمایندگان آنها.

ماده ۱۶: عضو نمی‌تواند بابت ارائه خدمات دسترسی برخط بازار، وجهی علاوه بر کارمزد های مصوب سازمان از مشتری دریافت نماید.

ماده ۱۷: استفاده از زیرساخت دسترسی برخط بازار جهت معامله برای مشتریان توسط نمایندگان و شعب عضو منوط به اخذ مجوزهای لازم از بورس یا فرابورس می‌باشد. الزامات و شرایط ایجاد و نگهداری شعبه، نمایندگی و دفتر پذیرش که در سایر مقررات بیان شده یا می‌شود همچنان لازم الاجرا است.

ماده ۱۸: عضو باید رویه‌های معامله از طریق سیستم معاملات برخط بازار، محدودیت‌ها، شرایط و مخاطرات مربوط به این نوع معاملات را از طریق سایت رسمی خود به اطلاع عموم رسانده و هرگونه تغییر در موارد فوق را بلافاصله اعلام نماید.

ماده ۱۹: عضو جهت مدیریت حوادث پیش‌بینی نشده در معاملات برخط اوراق بهادار، از جمله قطعی برق، شبکه مخابراتی و اینترنت، باید رویه‌های مشخصی را اتخاذ نموده و به اطلاع مشتریان خود برساند.

- یک بند و ۲ تبصره به ذیل ماده (۲۰) دستورالعمل اجرائی نحوه انجام معاملات اوراق بهادار در فرابورس ایران، مصوب مورخ ۱۳۸۸/۰۶/۰۷ هیئت مدیره سازمان اضافه و فصل هفتم از دستورالعمل یاد شده و ماده (۲۰) آن به شرح زیر اصلاح شد؛

فصل هفتم: عدم تأیید معاملات

"ماده ۲۰ - مدیرعامل فرابورس در شرایط زیر از تأیید معامله یا معاملات اوراق بهادار، حداکثر تا پایان ساعت اداری روز کاری برگزاری جلسه معاملاتی خودداری می‌نماید،

۱ - اعلام کارگزار مبنی بر وقوع اشتباه و احراز آن توسط مدیرعامل فرابورس

۲ - خطای معاملاتی متأثر از اشکال سامانه معاملات

۳ - معامله سهام بزرگتر یا مساوی ۵ درصد برای شرکتی که سرمایه پایه آنها کمتر یا مساوی یک میلیارد عدد سهم یا حق تقدم است و بزرگتر یا مساوی یک درصد برای شرکتی که سرمایه پایه آنها بیش از یک میلیارد عدد است در یک جلسه معاملاتی و توسط یک کد معاملاتی بدون رعایت ضوابط معاملات عمده

۴ - عدم رعایت سهمیه اعلام شده برای خرید یا فروش اوراق بهادار براساس مقررات که موجب عدم تأیید کل خرید یا فروش کارگزار می‌شود. در موارد خاص با تشخیص مدیرعامل فرابورس فقط خریده‌ها یا فروش‌های بیش از سهمیه تأیید نمی‌شود.

۵ - در صورتی که ظن دستکاری قیمت یا استفاده از اطلاعات نهانی وجود داشته باشد، در این صورت مدیرعامل فرابورس می‌تواند معاملاتی را که با نوسان غیرعادی قیمت یا حجم غیرعادی انجام شود تأیید ننماید.

تبصره ۱: عرضه‌های اولیه و عرضه‌های سهام شرکت‌های دولتی در راستای خصوصی‌سازی و معامله آخرین روز حق تقدم استفاده نشده مشمول بند (۳) فوق نمی‌باشد.

تبصره ۲: کلیه مدارک و سوابق معاملات تأیید نشده باید توسط فرابورس ایران نگهداری شده و حسب درخواست به سازمان ارائه گردد.

نمونه قرارداد استفاده از خدمات عضو جهت انجام معاملات بر خط مصوب ۸۹/۷/۳ هیئت مدیره سازمان بورس و اوراق بهادار

قرارداد حاضر بین شرکت کارگزاری و مشتری به شرح ذیل منعقد گردید. تعاریف دستورالعمل اجرایی معاملات برخط اوراق بهادار در بورس اوراق بهادار تهران و فرابورس ایران در این قرارداد به همان مفاهیم به کار رفته است.

ماده ۱: طرفین قرارداد

این قرارداد بین شرکت کارگزاری به مشخصات جدول زیر که از این پس در این قرارداد "عضو" نامیده می‌شود:

نام عضو:	شماره ثبت:
تاریخ ثبت:	محل ثبت:
شماره ثبت نزد سازمان بورس:	شماره تلفن دفتر مرکزی:
شماره فاکس دفتر مرکزی:	کد پستی:
نام، نام خانوادگی و سمت آخرین صاحبان امضاء مجاز:	شماره و تاریخ روزنامه رسمی:
۱- خانم / آقای	روزنامه رسمی شماره مورخ / / ۱۳
سمت:	
۱- خانم / آقای	سمت:
آدرس دفتر مرکزی:	

و مشتری حقیقی یا حقوقی به مشخصات جداول متناسب زیر که از این پس در این قرارداد "مشتری" نامیده می‌شود:

الف) برای اشخاص حقیقی ایرانی:

نام و نام خانوادگی:	جنسیت: <input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/> زن
کد مالکیت:	تاریخ دریافت کد مالکیت:
نام پدر:	تاریخ تولد: روز / ماه / سال:
محل تولد:	کد ملی:
شماره شناسنامه:	محل صدور شناسنامه:
شماره سریال شناسنامه:	شماره تلفن منزل با کد شهر:
شماره تلفن محل کار با کد شهر:	شماره تلفن همراه:
نام و کد بانک:	شماره حساب بانکی:
آدرس پست الکترونیکی:	
آدرس منزل:	
آدرس محل کار:	

ب) برای اشخاص حقوقی ایرانی:

نام:	شماره ثبت:
تاریخ ثبت:	محل ثبت:
کد مالکیت:	شناسه ملی:
شماره تلفن دفتر مرکزی:	شماره فاکس دفتر مرکزی:
نام، نام خانوادگی و سمت آخرین صاحبان امضاء مجاز:	شماره و تاریخ روزنامه رسمی: روزنامه رسمی شماره مورخ / / ۱۳
۱- خانم / آقای سمت:	
۱- خانم / آقای سمت:	
نام و کد بانک:	شماره حساب بانکی:
آدرس پست الکترونیکی:	
نوع شخصیت حقوقی:	
آدرس دفتر مرکزی:	

ج) برای اشخاص خارجی (حقیقی / حقوقی):

نام:	تابعیت:
شماره پاسپورت / شماره ثبت:	شماره سرمایه‌گذار خارجی:
شماره تلفن محل کار / شماره تلفن دفتر مرکزی:	نام و کد بانک:
شماره حساب بانکی:	آدرس پست الکترونیکی:
آدرس محل کار / آدرس دفتر مرکزی در ایران:	
آدرس محل کار / آدرس دفتر مرکزی در خارج از کشور:	

به شرح مواد آتی منعقد گردید.

ماده ۲: موضوع قرارداد

استفاده از خدمات معاملات برخط (online) اوراق بهادار در بورس اوراق بهادار تهران و یا فرابورس ایران

ماده ۳: مدت قرارداد

این قرارداد از تاریخ / / ۱۳..... به مدت دو سال معتبر است.

ماده ۴: حقوق و تعهدات عضو

- ۱-۴- عضو باید نام کاربر و رمز عبور استفاده از سامانه معاملاتی را برای انجام معاملات برخط، به صورت محرمانه و چاپی ظرف حداکثر یک هفته پس از امضای این قرارداد، در اختیار مشتری قرار دهد و ارایه خدمات آغاز گردد.
- ۲-۴- عضو متعهد به ثبت و نگهداری کلیه سوابق تراکنش‌های دریافتی از مشتری و ارسالی به وی در زیرساخت دسترسی برخط بازار خود می‌باشد.
- ۳-۴- اعمال هرگونه محدودیت بر معاملات مشتری توسط عضو بایستی مستند به این قرارداد و قوانین و مقررات بازار سرمایه باشد. در صورت اعمال این محدودیت‌ها، عضو مسئولیتی در قبال خسارات وارده نخواهد داشت.
- ۴-۴- عضو متعهد است امکان ارایه خدمات پشتیبانی زیرساخت دسترسی برخط بازار را فراهم نموده و روش‌های ارایه آن را در سایت رسمی خود اعلام کند و حسب درخواست مشتری، جهت رفع مشکل اقدام نماید.
- ۵-۴- عضو حق ورود سفارش جدید برای مشتری یا تغییر، تعلیق و حذف سفارش‌های وارد شده توسط مشتری را در چارچوب قوانین و مقررات و با دستور مشتری دارا می‌باشد.
- ۶-۴- عضو متعهد است در چارچوب قوانین و مقررات، داده‌ها و اطلاعات شخصی مشتری را محرمانه نگه دارد.
- ۷-۴- عضو متعهد است از طریق زیرساخت دسترسی برخط بازار، همواره آخرین وضعیت حساب و سوابق معاملات مشتری را در اختیار وی قرار دهد و در صورت اعلام مغایرت از سوی مشتری، نسبت به بررسی موضوع و اعلام نتیجه بررسی به وی اقدام نماید. بدیهی است اعلام مغایرت، نافی مسئولیت مشتری در صورت عدم توجه به نظامات قراردادی و قوانین و مقرراتی نخواهد بود.
- ۸-۴- در راستای اجرای این قرارداد، حداقل موارد زیر از طریق وب سایت عضو به اطلاع سرمایه‌گذاران رسانده می‌شود:
- اطلاعات حساب مشتری نزد عضو شامل جزئیات خرید و فروش، واریز، برداشت و مانده حساب؛
 - رویه دریافت سفارش‌ها، پردازش و اجرای سفارش‌ها و همچنین پایپای و تسویه معاملات از طریق زیرساخت دسترسی برخط بازار؛
 - رویه‌های مدیریت حوادث پیش‌بینی نشده در معاملات برخط اوراق بهادار از جمله قطعی برق، شبکه مخابراتی و اینترنت؛

- در خصوص قطعی دسترسی برخط بازار، اعلام موضوع قبل از وقوع در موارد قابل پیش‌بینی و بلافاصله پس از وقوع در موارد غیرقابل پیش‌بینی از طریق پست الکترونیکی یا به روش مقتضی دیگر؛
- اطلاع‌رسانی لازم در مورد نحوه مدیریت سفارش‌ها در زمان تعلیق یا محرومیت عضو از انجام معاملات؛
- رویه‌هایی برای حذف سفارش‌های ثبت شده در زمانی که امکان دسترسی برخط بازار وجود نداشته باشد؛
- اعلام قوانین و مقررات جدید و محدودیت‌های ابلاغی توسط سازمان در خصوص انجام معاملات برخط.

ماده ۵: تعهدات مشتری

- ۱-۵- مشتری باید گواهی‌نامه‌های موقت صادره اوراق بهاداری که قصد فروش آنها را دارد، حسب درخواست عضو در اختیار وی قرار دهد.
- ۲-۵- مشتری باید اطلاعات و مستندات لازم را جهت احراز هویت به عضو ارائه نماید.
- ۳-۵- مشتری تعهد می‌کند از انجام هرگونه معامله که منجر به نقض قوانین و مقررات گردد از جمله معاملات مبتنی بر اطلاعات نهانی و دستکاری بازار خودداری نماید.
- ۴-۵- مشتری باید شماره حساب بانکی را در بانکی که عضو اعلام می‌نماید، جهت دریافت وجوه ارائه نماید. هرگونه پرداخت به مشتری صرفاً از طریق واریز وجه به همان حساب که به نام مشتری است امکان‌پذیر می‌باشد.
- ۵-۵- مشتری متعهد است سفارش‌های خرید و فروش روزانه خود را در چارچوب قوانین و مقررات و سقف‌های اعلامی توسط سازمان به سامانه معاملات برخط ارسال کند.
- ۶-۵- مشتری متعهد به تغییر رمز عبور و سایر کدهای دسترسی قابل تغییر خود در فواصل زمانی حداکثر ماهه (حداکثر سه ماهه) می‌باشد. در صورت عدم تغییر، هرگونه مسئولیت ناشی از افشای رمز عبور بر عهده مشتری می‌باشد.
- ۷-۵- مشتری مسئولیت تبعات ناشی از استفاده نادرست از خدمات نرم‌افزاری سامانه معاملات برخط اوراق بهادار را بر عهده می‌گیرد.
- ۸-۵- در صورت عدم استفاده مشتری به مدت ۹۰ روز متوالی از حساب کاربری خود، عضو دسترسی مشتری را غیرفعال خواهد نمود. فعال شدن دسترسی مستلزم مراجعه مشتری به عضو می‌باشد.
- ۹-۵- مشتری متعهد می‌شود، اصول امنیت سخت‌افزاری و نرم‌افزاری و محافظت از اطلاعات از جمله استفاده از نرم‌افزارهای ضد ویروس مناسب، محافظت از شناسه کاربری، کلیدواژه‌ها،

کدهای رمزی و کلیه اطلاعات دریافتی از عضو را به منظور جلوگیری از دسترسی‌های غیرمجاز به سامانه، رعایت نماید.

۱۰-۵- مشتری متعهد می‌گردد، زیرساخت دسترسی برخط بازار را وسیله آموزش اشخاص ثالث قرار ندهد.

۱۱-۵- مشتری متعهد به پرداخت وجه معامله و کارمزدهای مربوطه در چارچوب قوانین و مقررات می‌باشد.

۱۲-۵- مشتری متعهد می‌گردد از قوانین و مقررات و شرایط اعلامی عضو در چارچوب قوانین و مقررات مربوط به معاملات برخط پیروی کند.

۱۳-۵- مشتری متعهد است در هر بار ورود به سامانه معاملات برخط، اطلاعات مربوط به خرید و فروش اوراق بهادار از طریق زیرساخت دسترسی برخط بازار را کنترل و در صورت مغایرت، در اسرع وقت به عضو اطلاع دهد.

۱۴-۵- مشتری مسئول کنترل حساب‌های خود بوده و موارد زیر را فوراً به صورت الکترونیکی به عضو اطلاع می‌دهد:

- هرگونه سرقت یا استفاده غیر مجاز از رمز عبور، نام کاربری و شماره(های) حساب و نیز هرگونه احتمال وقوع آن؛
- هرگونه عدم دریافت تأییدیه ثبت سفارش؛
- دریافت تأییدیه ثبت سفارش یا معامله‌ای که مشتری دستور آن را صادر نکرده است؛
- هرگونه اطلاعات نادرست در موجودی حساب مشتری، سبد دارایی‌ها یا اطلاعات معاملات.

۱۵-۵- مشتری مجاز به هیچ‌گونه دخل و تصرف در زیرساخت دسترسی برخط بازار و نحوه دسترسی به آن به هر دلیل از جمله به منظور هرگونه بهره‌برداری تجاری یا غیرتجاری توسط خود یا به واسطه دیگری نیست و نمی‌تواند حق استفاده از این خدمات را به شخص دیگری واگذار کند.

۱۶-۵- مشتری اقرار می‌نماید که از دانش کافی در خصوص قوانین و مقررات معاملاتی و سایر قوانین و مقررات مرتبط با بازار سرمایه و شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات در رابطه با استفاده از خدمات معاملات برخط برخوردار بوده، آموزش‌های لازم را در مورد نحوه استفاده از این خدمات دیده و خود را ملزم به رعایت آنها می‌داند.

۱۷-۵- مشتری متعهد است اختیارات، اطلاعات و دسترسی‌های لازم جهت بازرسی و نظارت بر زیرساخت دسترسی برخط بازار را حسب درخواست سازمان، بورس، عضو یا نمایندگان ایشان ارایه نماید.

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 در این حساب که 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.

۲-۶ عضو مسئول حوادثی که خارج از حیطه اختیار و بدون تقصیر وی رخ می‌دهد، نمی‌باشد.

۳-۶ در صورتی که به واسطه اعمال حقوق متعلق به عضو در این قرارداد، مشتری متحمل ضرر و زیان گردد، عضو مسئول جبران خسارت‌های وارده نخواهد بود.

۴-۶ انعقاد این قرارداد به منظور ارائه خدمات دسترسی برخط بازار از سوی عضو به مشتری می‌باشد و شامل ارائه سایر خدمات از قبیل خدمات مشاوره سرمایه‌گذاری، قانونی، مالیاتی، مالی و حسابداری نخواهد بود.

۵-۶ عضو مسئولیتی در قبال سودآوری و مخاطرات انجام معاملات برخط توسط مشتری ندارد.

ماده ۷: قابلیت استناد داده پیام‌ها

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 و نگهداری شده است در حکم اسناد معتبر و قابل استناد در مراجع قضایی و حقوقی می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین عضو و مشتری در خصوص این سوابق و داده‌پیام‌ها، اطلاعات مندرج در زیرساخت دسترسی برخط بازار عضو، معتبر و برای طرفین لازم‌الاتباع است.

ماده ۸: انحلال قرارداد

قرارداد مطابق ماده ۱۰ قانون مدنی منعقد شده و صرفاً در شرایط زیر پایان می‌یابد:

۱-۸ در صورت اعلام مشتری مبنی بر فسخ قرارداد و پس از تسویه کلیه دیون و تعهدات ناشی از معاملات برخط وی نزد عضو، قرارداد فسخ می‌شود.

۲-۸ در صورت تخلف مشتری از قوانین و مقررات مربوطه و با اعلام مراجع ذیصلاح، قرارداد منفسخ می‌شود. در این صورت عضو موظف است مراتب را به مشتری اطلاع دهد.

۳-۸ در صورت تعلیق به مدت بیش از یکماه یا لغو مجوز عضو، قرارداد منفسخ می‌شود.

۴-۸ در صورتی که در اثر بروز حوادث قهری، امکان ایفای تمام یا بخشی از تعهدات هر یک از طرفین به موجب این قرارداد وجود نداشته و وضعیت مذکور به مدت بیست روز کاری ادامه یابد، هر یک از طرفین حق فسخ قرارداد را دارند.

ماده ۹: حل اختلاف

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 فیما بین، مطابق ماده ۳۶ قانون بازار اوراق بهادار جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۴ صورت می گیرد.

ماده ۱۰: تغییر قرارداد

این قرارداد در ۱۰ ماده و دو نسخه تنظیم گردیده و در تاریخ به امضای طرفین رسیده است. هرگونه تغییر در مفاد آن، منوط به تأیید سازمان بورس و اوراق بهادار می باشد. در صورتی که در قوانین و مقررات مربوط به معاملات برخلاف، تغییراتی حاصل شود که تغییر در شرایط و مفاد قرارداد حاضر را ایجاب نماید، تغییرات مذکور، بدون نیاز به توافق ثانوی جزء لاینفک این قرارداد خواهد بود.

مهر و امضای عضو

مهر* و امضای مشتری

[تمام صفحات قرارداد باید توسط طرفین مهر و امضا شود].

* مهر فقط برای اشخاص حقوقی است.

دستورالعمل اجرایی دریافت سفارش‌های تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری

این دستورالعمل به منظور دریافت سفارش‌های تلفنی جهت انجام معاملات اوراق بهادار و کالا در بورس‌ها و بازارهای خارج از بورس با استفاده از مرکز تماس کارگزاری در تاریخ ۱۳۹۰/۰۲/۳۱ شامل ماده ۲۸ و ۱۰ تبصره و یک پیوست به تصویب هیأت مدیره سازمان بورس و اوراق بهادار رسید.

ماده ۱: اصطلاحات و واژه‌هایی که در ماده ۱ قانون بازار اوراق بهادار جمهوری اسلامی ایران مصوب آذرماه ۱۳۸۴ مجلس شورای اسلامی، تعریف شده‌اند، به همان مفهیم در این دستورالعمل و قرارداد پیوست به کار رفته‌اند. واژه‌های دیگر دارای معانی زیر می‌باشند:

۱۰. **بورس:** شرکت بورس اوراق بهادار تهران و شرکت بورس کالای ایران است.
۱۱. **فرا بورس:** شرکت فرا بورس ایران است.
۱۲. **عضو:** کارگزار پذیرفته شده در بورس یا فرا بورس است که امکان دریافت سفارش‌های تلفنی مشتریان را با استفاده از مرکز تماس فراهم نموده است.
۱۳. **مرکز تماس:** عبارت است از سخت‌افزارها و نرم‌افزارهایی که به واسطه آن امکان ثبت سفارش‌های تلفنی مشتری توسط عضو فراهم می‌شود.
۱۴. **سفارش تلفنی:** درخواست خرید یا فروش اوراق بهادار و کالا و اخذ سایر اطلاعات مربوط به آن طبق مقررات است که توسط مشتری با استفاده از مرکز تماس، جهت اجرا به عضو ارسال می‌شود.
۱۵. **مشتری:** شخص حقیقی یا حقوقی است که متقاضی خرید یا فروش اوراق بهادار و کالا از طریق مرکز تماس می‌باشد.
۱۶. **کاربر پاسخگوی عضو:** کاربری از کارکنان عضو است که وظیفه دریافت تماس‌های تلفنی و ثبت آن در سامانه معاملات را بر عهده دارد.

ماده ۲: مرکز تماس مورد استفاده عضو باید قبلاً از حیث مواردی از قبیل امنیت و قابلیت‌های فنی بویژه جهت تعیین صحیح هویت مشتری و حفظ تمامیت پیام‌های مورد مبادله و نگهداری سوابق بصورت مطمئن در یک سطح معقول و متعارف به تأیید سازمان رسیده و امکانات مناسبی را جهت کنترل و نظارت مستمر بر حفظ شرایط فوق در اختیار سازمان قرار دهد.

تبصره ۱: صدور تأییدیه مندرج در صدر این ماده رافع مسئولیت عضو در خصوص تأمین امنیت و قابلیت‌های فنی مرکز تماس نمی‌باشد.

تبصره ۲: بهره‌برداری از مرکز تماس تأیید شده موضوع این ماده پس از پلمب آن توسط سازمان امکان‌پذیر است و هرگونه تغییر در آن مستلزم اخذ تأییدیه مجدد از سازمان می‌باشد.

ماده ۳: درخواست اخذ تأییدیه موضوع ماده ۲ این دستورالعمل باید توسط عضو کتباً و به همراه مستندات مورد نیاز به سازمان ارایه شود. در صورت کامل بودن اطلاعات و مستندات فوق، سازمان نظر خود را مبنی بر پذیرش یا رد درخواست ارایه شده به عضو متقاضی اعلام می‌نماید.

ماده ۴: عضو می‌تواند خدمات مرکز تماس خود را در اختیار مشتریانی که حائز شرایط زیر باشند، قرار دهد:

۵. داشتن ۱۸ سال تمام؛

۶. نداشتن منع معاملات اوراق بهادار و کالا که توسط سازمان یا سایر مراجع ذیصلاح اعلام شده باشد.

تبصره: در مورد مشتریان حقوقی، شخص معرفی شده از سوی وی باید حائز شرایط موضوع این ماده باشد.

ماده ۵: عضو باید قراردادی را مطابق نمونه پیوست این دستورالعمل، با مشتریان در خصوص استفاده از خدمات مرکز تماس منعقد نماید.

ماده ۶: مشتری موظف است شماره تلفن یا تلفن‌های خود را جهت دریافت خدمات از طریق مرکز تماس به عضو اعلام نماید.

تبصره ۱: در صورتی که مشتری از شماره تلفن‌های خارج از شماره‌های اعلامی موضوع این ماده با تلفن‌های اعلامی عضو در قرارداد تماس حاصل نماید، کاربر پاسخگوی عضو مکلف است یک تا پنج سؤال امنیتی شخصی مندرج در صفحه اطلاعات 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.

تبصره ۲: هر یک از عضو و مشتری می‌تواند در قالب قرارداد فیما بین، ارایه خدمات را صرفاً به شماره تلفن‌های اعلامی مشتری محدود نماید. در این صورت عضو نباید در صورت تماس از طریق سایر خطوط به مشتری مذکور خدمات ارایه کند.

ماده ۷: ساعت و روزهای ارایه خدمات از طریق مرکز تماس باید در قرارداد فیما بین عضو و مشتری مشخص شده و عضو متعهد است در زمان‌های توافق شده در قرارداد نسبت به دریافت سفارش‌های تلفنی و اجرای آنها اقدام نماید. در خارج از زمان‌های تعیین شده در قرارداد، عضو مسئولیتی در قبال دریافت و اجرای سفارش‌های تلفنی نخواهد داشت.

تبصره: در صورتی که در زمان ارایه سفارش‌های تلفنی نماد معاملاتی اوراق بهاداری متوقف و یا اطلاعیه عرضه کالایی منتشر نشده باشد، چنانچه تا یک هفته نماد مذکور باز نشده و یا اطلاعیه عرضه کالایی مورد نظر منتشر نگردد، سفارش مذکور ملغی‌الایثر خواهد شد.

ماده ۸: عضو باید نام کاربر و رمز عبور استفاده از خدمات مرکز تماس را به صورت محرمانه و چابی ظرف حداکثر یک هفته پس از امضای قرارداد، در اختیار مشتری قرار دهد و ارایه خدمات آغاز گردد.

ماده ۹: در صورتی که رمز عبور استفاده از خدمات مرکز تماس حداقل سه بار به صورت متوالی اشتباه وارد شود، خدمات مرکز تماس برای شخص مزبور غیرفعال شده و ارائه خدمات به وی مشروط به مراجعه مجدد به عضو می‌باشد.

ماده ۱۰: عضو در زمان ارائه نام کاربر و رمز عبور مشتری باید کارمندان پذیرش را به عنوان کاربر یا کاربران پاسخگوی عضو مرکز تماس به مشتری معرفی نماید. ارتباط مشتری با کاربر یا کاربران پاسخگوی عضو به طور خودکار توسط مرکز تماس انجام می‌شود.

ماده ۱۱: عضو مکلف است ترتیباتی اتخاذ نماید که در هر تماس مشتری و پس از برقراری ارتباط، نام عضو، در شروع هر مکالمه از طریق مرکز تماس اعلام شود.

ماده ۱۲: سفارش‌های تلفنی دریافتی با استفاده از خدمات مرکز تماس عضو تفاوتی با سفارش‌های کتبی حضوری ندارد و کلیه مقررات مربوط به دریافت، ثبت و اجرای سفارش‌ها، در خصوص سفارش‌های تلفنی نیز لازم‌الاجرا می‌باشند. سفارش دریافتی از مشتریان از طریق مرکز تماس صرفاً در صورت رعایت مقررات مربوط اجرا می‌شود.

ماده ۱۳: مشتری می‌تواند در چارچوب مقررات و قرارداد منعقد شده با عضو، نسبت به ارسال، تغییر یا لغو سفارش تلفنی از طریق مرکز تماس اقدام نماید.

ماده ۱۴: 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 عضو یا کارمندان آن توسط شخص دیگری مورد استفاده قرار گرفته مسئولیتی نداشته و می‌تواند جهت دریافت خسارات احتمالی وارده به عضو رجوع نماید.

ماده ۱۵: عضو باید در هنگام دریافت سفارشات مشتری بطور متعارف عمل کرده و در صورت وجود تردید موجه در هویت مشتری، به جهت عواملی از قبیل تفاوت فاحش در صوت و امثال آن از اجرای سفارش خودداری کرده و مراتب را به طریق مقتضی به اطلاع مشتری برساند.

ماده ۱۶: در صورتی که محتوای صوت و پیام مشتری به هر علت مبهم، مجمل، نارسا یا مخدوش باشد، عضو مکلف است از ترتیب اثر دادن به آن سفارش یا درخواست خودداری نموده و مراتب را به طریق مقتضی به اطلاع مشتری برساند.

ماده ۱۷: عضو مسئول حوادثی که خارج از حیطه اختیار و بدون تقصیر وی رخ می‌دهد، نمی‌باشد.

ماده ۱۸: در صورتی که به واسطه اعمال حقوق متعلق به عضو در قرارداد، مشتری متحمل ضرر و زیان گردد، عضو مسئول جبران خسارت‌های وارده نخواهد بود.

ماده ۱۹: عضو باید شخصی را به عنوان مسئول مرکز تماس منصوب نماید. این شخص موظف به نظارت مستمر بر رعایت مقررات و الزامات ویژه ارسال و دریافت سفارش‌های تلفنی با استفاده از مرکز تماس و انجام اقدامات کنترلی و نظارتی لازم از جمله احراز هویت مشتری و رعایت الزامات ابلاغی توسط سازمان می‌باشد.

ماده ۲۰: تمامی تماس‌های تلفنی که با استفاده از مرکز تماس دریافت می‌گردد، طبق شرایط ابلاغی توسط سازمان، ثبت و سفارش‌های تلفنی توسط کاربر پاسخگوی عضو از طریق سامانه مدیریت سفارش (OMS) به سامانه معاملات ارسال خواهد شد.

تبصره ۱: تا زمان استفاده از PAM به جای OMS، کلیه تماس‌های مشتری از طریق PAM نیز قابل اجرا خواهد بود.

تبصره ۲: ارسال سفارش‌های تلفنی به صورت مستقیم توسط مشتری به سامانه معاملات از طریق سامانه مدیریت سفارش (OMS) تابع مقررات معاملات برخط می‌باشد.

ماده ۲۱: عضو موظف است کلیه تماس‌های تلفنی بین مشتری و عضو را در مرکز تماس خود طبق ضوابط اعلامی سازمان به صورت مطمئن ثبت و نگهداری و حسب درخواست به سازمان ارایه نماید.

ماده ۲۲: عضو باید رویه‌های قابل اتکایی را جهت شناسایی مشتری در هر تماس در قالب قرارداد فیما بین با مشتری مشخص نماید.

تبصره: فایل‌های صوتی مزبور با مشخصات شماره تلفن مشتری، نام کاربری مشتری، مدت زمان انتظار مکالمه، نام کاربر پاسخگوی عضو، تاریخ تماس، ساعت شروع، پایان و مدت تماس و شماره سریال مربوطه ایجاد شده در (OMS) به صورت خودکار، به طریق مطمئن و غیر قابل تغییر بایگانی می‌گردند.

ماده ۲۳: سفارش‌های تلفنی خلاف مقررات نباید با استفاده از مرکز تماس پذیرفته و به سامانه معاملات ارسال شود. در این خصوص ضروری است سوابق این موضوع ثبت و نگهداری شده و نسبت به اطلاع رسانی به مشتری در خصوص عدم پذیرش سفارش تلفنی به نحو مقتضی اقدام گردد.

ماده ۲۴: عضو نمی‌تواند بابت ارایه خدمات مرکز تماس، وجهی علاوه بر کارمزدهای مصوب سازمان از مشتری دریافت نماید.

ماده ۲۵: عضو باید رویه‌های ارسال دستور معاملات مشتریان با استفاده از خدمات مرکز تماس، محدودیت‌ها، شرایط و مخاطرات مربوط به این نوع معاملات اوراق بهادار و کالا را از طریق سایت رسمی خود به اطلاع عموم رسانده و هرگونه تغییر در موارد فوق را بلافاصله اعلام نماید.

ماده ۲۶: عضو جهت مدیریت حوادث پیش‌بینی نشده در خصوص دریافت دستور معاملات تلفنی اوراق بهادار و کالا با استفاده از خدمات مرکز تماس، از جمله قطعی برق و شبکه مخابراتی باید رویه‌های مشخصی را اتخاذ نموده و به اطلاع مشتریان خود برساند.

ماده ۲۷: در صورت وقوع هرگونه تخلف از قوانین و مقررات بازار اوراق بهادار و کالا از جمله مواد این دستورالعمل و یا در صورت از بین رفتن شرایط لازم برای ارایه خدمات مرکز تماس، سازمان می‌تواند اقدامات زیر را به تنهایی یا توأمان انجام دهد:

۳. تعلیق و یا توقف خدمات مرکز تماس متعلق به عضو؛

۴. الزام عضو به تعلیق و یا توقف امکان استفاده از خدمات مرکز تماس برای یک یا چند مشتری و یا نمایندگان آنها.

ماده ۲۸: داده‌پیام‌ها و سوابق کلیه تراکنش‌های دریافتی از مشتری و ارسالی به وی که با رعایت قوانین و مقررات و در چارچوب مفاد این دستورالعمل ایجاد، ثبت و نگهداری شده است در حکم اسناد معتبر و قابل استناد در مراجع ذیصلاح می‌باشد. در صورت بروز اختلاف بین عضو و مشتری در خصوص این سوابق و داده‌پیام‌ها، اطلاعات ثبت شده در مرکز تماس، معتبر و برای طرفین لازم‌الاتباع است.

تبصره: حل اختلاف در صورت عدم حصول توافق از طریق مذاکره فی‌مابین، با توجه به حاکمیت قانون بازار اوراق بهادار بر اختلافات ناشی از معاملات در این بازار، مطابق ماده ۳۶ قانون بازار اوراق بهادار جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۴ صورت می‌گیرد.

پیوست

قرارداد استفاده از خدمات مرکز تماس کارگزاری جهت انجام معاملات

ماده ۱: طرفین قرارداد:

این قرارداد بین عضو با مشخصات زیر:

نام عضو:	شماره ثبت:
تاریخ ثبت:	محل ثبت:
شماره ثبت نزد سازمان بورس:	شماره تلفن دفتر مرکزی:
شماره فاکس دفتر مرکزی:	کدپستی:
نام، نام خانوادگی و سمت آخرین صاحبان امضاء مجاز:	شماره و تاریخ روزنامه رسمی:
۱- خانم / آقای	روزنامه رسمی شماره
سمت:	مورخ / / ۱۳
۱- خانم / آقای	
سمت:	
آدرس دفتر مرکزی:	

و مشتری با مشخصات جدول زیر:

الف) برای اشخاص حقیقی:

نام و نام خانوادگی:	جنسیت: <input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/> زن
کد مالکیت:	تاریخ دریافت کد مالکیت:
نام پدر:	تاریخ تولد: روز / ماه / سال:
محل تولد:	کد ملی:
شماره شناسنامه:	محل صدور شناسنامه:
شماره سریال شناسنامه:	شماره تلفن منزل با کد شهر:
شماره تلفن محل کار با کد شهر:	شماره تلفن همراه:
آدرس پست الکترونیکی:	
آدرس منزل:	
آدرس محل کار:	

ب) برای اشخاص حقوقی:

نام:	شماره ثبت:
تاریخ ثبت:	محل ثبت:
کد مالکیت:	شناسه ملی:
شماره تلفن دفتر مرکزی:	شماره فاکس دفتر مرکزی:
نام، نام خانوادگی و سمت آخرین صاحبان امضاء مجاز:	شماره و تاریخ روزنامه رسمی:
۱- خانم / آقای	روزنامه رسمی شماره
سمت:	مورخ / / ۱۳
۱- خانم / آقای	سمت:
سمت:	
آدرس پست الکترونیکی:	
نوع شخصیت حقوقی:	
آدرس دفتر مرکزی:	

تبصره: برای مشتریان حقوقی، باید اطلاعات بند الف در مورد نماینده معرفی شده توسط وی نیز تکمیل شود.
به شرح مواد آتی منعقد شد.

ماده ۲: موضوع قرارداد:

موضوع قرارداد عبارتست از ثبت و اجرای سفارشات تلفنی مشتری به منظور خرید و فروش اوراق بهادار و کالا در بورس‌ها و بازارهای خارج از بورس توسط عضو 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 عضو:

۱-۴ شماره تلفن‌های مرکز تماس کارگزاری می‌باشند. عضو 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 تا از ساعت لغایت می‌باشد.
- ۳-۴ عضو 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.
- ۴-۴ کلیه تماس‌های مشتری با مرکز تماس ثبت می‌گردد و در زمان متعارف توسط کاربر پاسخگوی عضو 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.
- ۵-۴ عضو 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.
- ۶-۴ فایل‌های صوتی با مشخصات شماره تلفن مشتری، نام کاربری مشتری، مدت زمان انتظار مکالمه، نام کاربر پاسخگوی عضو، 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.
- ۷-۴ در صورتی که صوت مشتری با مشخصات اعلامی توسط وی به صورت فاحش تطبیق ننماید، عضو باید از ارایه خدمات به وی امتناع نموده و به طرق متعارف کنترل‌های لازم جهت حصول اطمینان از هویت مشتری را انجام دهد.
- ۸-۴ عضو 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 ۵: تعهدات مشتری:

۱-۵ شماره تلفن‌های مشتری جهت تماس با مرکز تماس کارگزاری می‌باشد. مشتری موظف است تغییر شماره‌های مزبور را از طریق مرکز تماس کارگزاری یا به صورت کتبی به اطلاع عضو برساند.

۲-۵ مشتری متعهد به تغییر رمز عبور و سایر کدهای دسترسی قابل تغییر خود در فواصل زمانی حداکثر ماهه (حداکثر سه ماهه) 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 عضو ارایه نماید.

۳-۵ وجوه مشتری به منظور خرید اوراق بهادار و کالا و پرداخت هزینه‌های معاملات به یکی از حساب‌های بانکی عضو واریز و از طریق مرکز تماس به اطلاع عضو خواهد رسید:

وجوه حاصل از فروش اوراق بهادار و کالای مشتری توسط عضو به حساب بانکی مشتری با مشخصات زیر واریز و از طریق مرکز تماس به اطلاع مشتری خواهد رسید:

نام بانک:	شهر محل شعبه:
نوع حساب:	نام شعبه:
کد شعبه:	شماره حساب:

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 اشخاص حقوقی، کلیه تکالیف مذکور در این قرارداد نسبت به مشتری، برای نماینده معرفی شده 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 تقصیر کارگزار یا کارمندان آن توسط شخص دیگری مورد استفاده قرار گرفته مسئولیتی نداشته و می‌تواند جهت دریافت خسارات احتمالی وارده به کارگزار رجوع نماید.

۲-۶ طرفین قرارداد مجاز نمی‌باشند اسرار طرف دیگر را که بر حسب وظیفه در اجرای این قرارداد از آن مطلع شده یا در اختیار دارند بدون مجوز قانونی افشا نمایند، مگر حسب درخواست مراجع ذیصلاح.

۳-۶ 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 ۷: 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 عضو و مشتری در خصوص این سوابق و داده پیام‌ها، اطلاعات ثبت شده در مرکز تماس، معتبر و برای طرفین لازم‌الاتباع است.

ماده ۸: بروز حوادث قهری:

در صورت بروز حوادث قهری مسئولیتی متوجه عضو 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 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 می‌شود.

ماده ۱۱: تغییر قرارداد:

این قرارداد با استناد به دستورالعمل اجرایی دریافت سفارش‌های تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری در ۱۱ ماده در دو نسخه واحدالاعتبار در تاریخ توسط طرفین قرارداد منعقد شد و یک نسخه به عضو و یک نسخه به سرمایه‌گذار 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 جزء لاینفک این قرارداد خواهد بود.

مهر و امضای عضو

مهر* و امضای مشتری

[تمام صفحات قرارداد باید توسط طرفین مهر و امضاء شود.]

* مهر فقط برای اشخاص حقوقی است.