



تاریخ:.....

شماره:.....

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

ماده ۱: طرفین قرارداد:

این قرارداد بین شرکت کارگزاری پیشگامان بهرور با مشخصات زیر که از این پس در این قرارداد "عضو" نامیده می شود:

نام عضو: شرکت کارگزاری پیشگامان بهرور	شماره ثبت: ۲۲۱۸۷۷
تاریخ ثبت: ۱۳۸۳	محل ثبت: تهران
شماره ثبت نزد سازمان بورس:	شماره تلفن دفتر مرکزی: ۶۶۵۷۶۷۵۱
شماره فاکس دفتر مرکزی: ۶۶۵۷۶۷۵۶	کد پستی: ۱۴۱۹۲۴۳۶۹۸
نام، نام خانوادگی و سمت آخرین صاحبان امضاء مجاز: آقای غلامعلی فارغی - خانم عاطفه حقیقی نیا- بهزاد محمودی وایقان	شماره و تاریخ روزنامه رسمی: روزنامه رسمی شماره ۱۷۲۵۴ تاریخ: ۱۳۸۳/۰۳/۰۷
آدرس دفتر مرکزی: خیابان آزادی-اسکندری شمالی-پلاک ۲۱-طبقه پنجم-واحد ۹	

و مشتری حقیقی با مشخصات جدول زیر که این پس در این قرارداد "مشتری" نامیده می شود:

اشخاص حقیقی ایرانی:

نام و نام خانوادگی:	جنسیت: مرد 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:	

محل گواهی امضا مشتری:

تاریخ و امضای مشتری:

امضای نماینده شرکت کارگزاری پیشگامان بهرور:

--	--	--

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 (کال سنتر)

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 ۸۱۰۲۱۶۷۰ 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 شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸:۳۰ لغایت ۱۲ می‌باشد. ۳-۴ عضو باید نام کاربر و رمز عبور استفاده از خدمات مرکز تماس کارگزاری را به صورت محرمانه و چابی 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.
۴-۵ 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.
۴-۶ 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.
۴-۷ 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.

۴-۸ 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.

محل گواهی امضا مشتری:

تاریخ و امضای مشتری:

امضای نماینده شرکت کارگزاری پیشگامان بهپور:

--	--	--

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 ارائه 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.

محل گواهی امضا مشتری:

امضای مشتری:

امضای نماینده شرکت کارگزاری پیشگامان بهرپور:

--	--	--

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 شرکت کارگزاری پیشگامان به‌پروور

امضای و اثر انگشت مشتری
تاریخ

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

پیوست

به اطلاع می‌رساند در صورتی که مشتری از شماره تلفن های خارج از شماره های اعلامی با تلفن های عضو در قرارداد تماس حاصل نماید. کاربر پاسخگوی عضو مکلف است یک تا پنج سوال 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 سوالات امنیتی مورد نظر را مطالعه و به دقت پاسخ دهید:

"سوالات امنیتی مشتریان"

سوال ۱ : به کدام شاعر ذیل بیشتر علاقه مندید:

۱) حافظ ۲) سعدی ۳) فردوسی ۴) مولوی

سوال ۲ : اولین گوشی موبایلی که خریداری کرده اید ساخت کدام شرکت سازنده بوده:

۱) نوکیا ۲) سونی یا اریکسون ۳) سامسونگ ۴) سایر برندها

سوال ۳ : طرفدار کدام یک از تیمهای زیر هستید:

۱) استقلال ۲) پرسپولیس ۳) تراکتورسازی ۴) سایر تیمها

سوال ۴ : علاقه مند به کدام ژانر فیلم هستید:

۱) ترسناک ۲) حادثه ای ۳) کمدی ۴) احساسی

سوال ۵ : به چه فصلی بیشتر علاقه دارید:

۱) بهار ۲) زمستان ۳) پاییز ۴) تابستان

سوال ۶ : به کدام یک از نوشیدنی های زیر همراه صرف غذا بیشتر تمایل دارید:

۱) نوشابه ها ۲) دوغ ۳) ماءالشعیر ۴) آب

سوال ۷ : رشته تحصیلی فارغ التحصیلی مقطع دیپلم تان کدام یک می باشد:

۱) ریاضی فیزیک ۲) علوم تجربی ۳) علوم انسانی ۴) کارودانش

سوال ۸ : رشته ورزشی مورد علاقه شما در کدام گروه زیر است:

۱) فوتبال ۲) والیبال ۳) شنا ۴) سایر موارد

سوال ۹ : به کدام یک از رنگهای زیر بیشتر از بقیه علاقه دارید:

۱) آبی ۲) قرمز ۳) مشکی ۴) سبز

سوال ۱۰ : کدام برنامه تلویزیونی را بیشتر دوست دارید:

۱) خبری ۲) ورزشی ۳) سینمایی ۴) علمی آموزشی

محل گواهی امضا مشتری:

تاریخ و امضای مشتری:

امضای نماینده شرکت کارگزاری پیشگامان بهپرو:

--	--	--