

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 ۲۸ ماده 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 مفاهیم در این دستورالعمل و قرارداد پیوست به کار رفته‌اند. واژه‌های دیگر دارای معانی زیر می‌باشند:

۱. **بورس:** شرکت بورس اوراق بهادار تهران و شرکت بورس کالای ایران است.
۲. **فرا بورس:** شرکت فرا بورس ایران است.
۳. **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.
۴. **مرکز تماس:** عبارت است از سخت‌افزارها و نرم‌افزارهایی که به واسطه آن امکان ثبت سفارش‌های تلفنی مشتری توسط عضو فراهم می‌شود.
۵. **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.
۶. **مشتری:** شخص حقیقی یا حقوقی است که متقاضی خرید یا فروش اوراق بهادار و کالا از طریق مرکز تماس می‌باشد.
۷. **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 کتبا 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:

۱. داشتن ۱۸ سال تمام؛

۲. 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 ملغی‌الآثر خواهد شد.

ماده ۸: عضو باید نام کاربر و رمز عبور استفاده از خدمات مرکز تماس را به صورت محرمانه و چاپی 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 ارایه خدمات به وی مشروط به مراجعه مجدد به عضو می‌باشد.

ماده ۱۰: عضو در زمان ارایه 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 فی‌مابین 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:

۱. تعلیق و یا توقف خدمات مرکز تماس متعلق به عضو؛
۲. 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.