

## رویه ارائه خدمات، مخاطرات و شرایط انجام معاملات برخط کارگزاری صیبن سرمایه

مطابق با ماده ۲۴ دستورالعمل اجرایی معاملات برخط، کارگزار باید رویه های معامله از طریق زیرساختهای معاملات برخط، شرایط و مخاطرات مربوط به این نوع معاملات را به اطلاع عموم برساند

- مطابق با ماده ۱۴ استفاده از زیرساختهای معاملات برخط کارگزاری توسط مشتری، منوط به انعقاد قرارداد با کارگزاری است. لازم بذکر است قرارداد مذکور باید در چارچوب مصوب کانون و دربردارنده الزامات ابلاغی سازمان باشد.
- مطابق با ماده ۱۳ دستورالعمل اجرایی معاملات برخط، کارگزار در صورتی میتواند زیرساختهای معاملات برخط را در اختیار مشتری قرار دهد که مهارت لازم درخصوص استفاده از این زیرساختها و همچنین آشنایی وی با مقررات مربوط به معامله اوراق بهادار یا کالا را بررسی و احراز نماید لازم به ذکر است در صورتی که پس از اعطای دسترسی به متقاضی و در حین استفاده از سامانه معاملات برخط، مشخص شود که یکی از موارد ذکر شده قبل یا بعد از ارائه دسترسی نقض شده است، دسترسی متقاضی با اطلاع رسانی قبلی مسدود خواهد شد.
- مدیریت معاملات برخط کارگزاری مطابق با ماده ۱۲ دستورالعمل اجرایی معاملات برخط، در صورت وجود شواهد و قرائنی مبتنی بر نقض قوانین و مقررات و یا ایجاد مخاطره در شفافیت و منصفانه بودن بازار، میتواند اقدامات پیشگیرانه ای از قبیل محدودکردن دسترسی مشتریان یا سفارشهای آنها به عمل آورد. اقدامات مربوطه به همراه شرح علت و جزئیات آن توسط کارگزار، مستند و نگهداری میشود.
- بر اساس ماده ۱۹ دستورالعمل اجرایی معاملات برخط اعمال هرگونه محدودیت بر معاملات مشتری یا دسترسی وی به زیرساختهای معاملات برخط توسط کارگزار مستند به قوانین و مقررات مرتبط می باشد. در صورت اعمال این محدودیتها، کارگزار مسئولیتی در قبال خسارات وارده نخواهد داشت. در صورت اعمال هرگونه محدودیت موضوع این ماده، کارگزار مکلف به اطلاع رسانی به مشتری مطابق با روشهای مندرج در قرارداد میان مشتری و کارگزار است.
- مطابق با ماده ۵ دستورالعمل معاملات برخط چنانچه مشتری بدون واسطه معامله گر اقدام به ثبت سفارش نماید سفارش بلافاصله از طریق زیرساخت به سامانه معاملاتی بورس ارسال می شود مگر در شرایطی که هسته سامانه های معاملاتی دچار اختلال باشد که در این صورت سفارشات با تأخیر دریافت و انجام خواهد شد. چنانچه مشتری ثبت سفارش با واسطه معامله گر را انتخاب نماید سفارش دریافتی از مشتری (آفلاین) با سفارش کتبی حضوری مشابه خواهد بود و با رعایت ترتیب زمانی دریافت سفارش و سایر مقررات سفارش به سامانه معاملاتی ارسال می شود. سامانه معاملاتی برخط و سامانه معاملات اینترنتی (آفلاین) که در اختیار متقاضیان محترم قرار می گیرد، حداقل الزامات لازم در دستورالعمل های ابلاغی نهادهای ناظر را رعایت کرده است. همچنین حداقل امکانات زیر از طریق این سامانه ها در اختیار هر شخص قرار داده می شود.

- امکان ارسال، ویرایش و حذف سفارش‌ها
  - امکان مشاهده دارایی و حساب نزد کارگزاری
  - امکان واریز و دریافت وجه نقد
  - امکان ثبت درخواست تغییر کارگزار ناظر
  - امکان مشاهده دفتر حساب و وضعیت حسابداری
  - امکان مشاهده سفارش‌ها و خرید و فروش‌های انجام شده
- هر مشتری ابتدا با ثبت نام در سامانه سجام و دریافت ده رقمی پیگیری به یکی از شعب کارگزاری جهت اهراز هویت و امضای قرارداد ها مراجعه میکند.
- شرایط سنی مشتری جهت دریافت سامانه آنلاین باید ۱۸ سال به بالا باشد ، در غیر اینصورت ولی و قیم قانونی با در دست داشتن مدارک دال بر قیمومیت جهت اهراز هویت حاضر میشوند
- مشتری جهت دریافت سامانه آنلاین باید مدارک شناسایی خود که شامل شناسنامه و کارت ملی هوشمند میباشد را ارائه نماید در صورتی که کارت ملی فرد هوشمند نباشد ایشان باید اقدام به دریافت و ارائه رسید آن میباشد.
- اطلاعات مشتری از سامانه سجام فراخوان و در قرارداد ها درج میگردد ،قرارداد های کارگزاری جهت امضا که شامل فرم مشخصات ، قرارداد های آفلاین ، قرارداد های آنلاین و قرارداد پذیرش ریسک معاملات توسط مشتری امضا میگردد .
- این قراردادها توسط مدیر معاملات آنلاین و در شعبات توسط مسئول پذیرش مورد تایید و امضا قرارمیگیرد .
- مدیر معاملات آنلاین جهت سنجش میزان توانایی علمی و دانش مشتریان مبادرت به آزمون کتبی یا اینترنتی ،شفاهی یا تلفنی از مشتری میکند که سوالات این آزمون از نمونه سوالات آزمون سازمان است و مطابق قوانین سازمان میباشد.

- انجام آزمون قبل از امضای قراردادها یا بعد از انجام تأثیری در انجام فرایند ندارد و مدیر معاملات آنلاین تا زمانی که مشتری نمره قبولی را کسب نکند مجاز ایجاد دسترسی معاملات آنلاین نمیشود.
- پس از انجام مراحل فوق و دریافت مدارک لازم، تیم بخش معاملات آنلاین کارگزاری مدارک مشتریان و صحت قراردادها را بررسی و در صورت تایید اقدام به ایجاد پنل معاملات آنلاین برای مشتری می کنند
- اطلاعات پنل آنلاین مشتری که شامل نام کاربری و رمز عبور میباشد از طریق ایمیل و اس ام اس برای مشتری ارسال میگردد. لازم به ذکر است در هر زمان متقاضی میتواند نسبت به تغییر رمز عبور و نام کاربری انتخاب شده توسط خود اقدام کند.
- مشتری میتواند جهت خرید و فروش های خود از حساب نزد کارگزار یا حساب شخصی و کالتهی مبادرت به خرید نماید در صورتی که مشتری بخواهد حساب شخصی خود را به کارگزاری متصل کند فرم های مربوطه به ایشان داده میشود که طبق روال به بانک مراجعه و اقدام لازم انجام خواهد شد
- هرگونه تغییر در مشخصات مشتری صرفا با ایجاد تغییر در سامانه سجام میباشد و اگر مشتری بخواهد تغییری در شماره حساب یا آدرس ایمیل و شماره تماس خود ایجاد کند ابتدا باید در سامانه سجام آن را تصحیح کند و به صورت حضوری یا تلفنی کارگزاری را مطلع نماید.
- در صورت بروز هرگونه حوادثی که منجر به اختلال و مخاطره در اجرا یا عدم اجرای سفارش مشتریان گردد، مسولیت های کارگزاری مطابق با قرار داد جامع مشتری با کارگزار که مورد تایید مشتریان قرار گرفته است می باشد. در این رابطه به اطلاع می رساند، کاربران سامانه آنلاین می توانند با شماره پشتیبانی شرکت کارگزاری مبین سرمایه ۱۵۷۹ بدون کد، تماس حاصل فرمایند همکاران واحد پشتیبانی همه روزه از ساعت ۰۸:۰۰ صبح لغایت ۱۶:۰۰ به جز روزهای تعطیل در خدمت مشتریان محترم بوده و در صورتی که امکان برطرف کردن مشکلی از سوی آنها وجود داشته باشد اقدام لازم را با توجه به احراز هویت و در خواست مشتری انجام نموده و در صورت اینکه اختلال به صورت سراسری یا مواردی که خارج کنترل و دسترسی پشتیبانان باشد. اطلاع رسانی لازم از طریق پیام سیستمی مدیر معاملات در سامانه های آنلاین انجام خواهد شد.

- در صورتی که سامانه معاملات آنلاین کارگزاری مبین سرمایه با اختلال همراه باشد امکان ارسال سفارش از طریق سامانه های آفلاین (با واسطه) شرکت کارگزاری مبین سرمایه مهیا می باشد

