

روش خرید و فروش سهام بصورت تلفنی (call center)

برای فعال کردن امکان ارائه سفارش تلفنی از طریق مرکز تماس کارگزاری، کافی است سرمایه گذار یک بار به شرکت کارگزاری مراجعه کرده و قرارداد مربوطه را امضا کند. حداکثر ظرف مدت یک هفته پس از امضای این قرارداد، کارگزاری نام کاربری و رمز عبور مخصوص مشتری بصورت محرمانه به وی ارائه می دهد. پس از دریافت رمز عبور و نام کاربری، سرمایه گذار می تواند به صورت تلفنی، با سامانه مرکز تماس کارگزاری تماس گرفته و سفارش های خود برای خرید یا فروش اوراق بهادار را وارد سامانه کند.

برای استفاده از خدمات مرکز تماس کارگزاری، توجه به این نکات ضروری است:

- ۱- فعال سازی امکان سفارش تلفنی برای مشتریان، به صورت رایگان است و کارگزاران بورس، بجز کارمزد خرید و فروش اوراق بهادار، وجهی در این خصوص از مشتریان دریافت نخواهند کرد.
- ۲- مشتری فقط از طریق شماره تلفن هایی که در قرارداد، به کارگزاری اعلام می کند، می تواند با مرکز تماس کارگزاری ارتباط برقرار کرده و سفارش های خود برای خرید و فروش اوراق بهادار را ارائه کند و در صورت تماس از سایر شماره تلفن ها، به سفارش های مشتری ترتیب اثر داده نخواهد شد. بنابراین لازم است در صورت تغییر تلفن مشتری، مراتب به صورت رسمی به شرکت کارگزاری مربوطه اعلام شود.
- ۳- مشتری باید مبلغ مورد نیاز برای خرید اوراق بهادار به علاوه کارمزد مربوطه را به حساب بانکی کارگزاری واریز و اطلاعات مربوطه را از طریق مرکز تماس، به کارگزاری اطلاع دهد. در مورد فروش اوراق بهادار هم کارگزاری پس از واریز مبلغ حاصل از فروش به حساب بانکی مشتری (که در قرارداد مربوطه، مشخص شده است)، اطلاعات واریزی را از طریق مرکز تماس، به مشتری اطلاع می دهد.
- ۴- با توجه به اینکه ورود به سامانه مرکز تماس کارگزار، با ارائه نام کاربری و رمز عبور مشتری امکان پذیر است، حفظ و نگهداری رمز عبور و خودداری از افشای آن نزد دیگران، بسیار حائز اهمیت است.
- ۵- در صورتی که رمز عبور استفاده از خدمات مرکز تماس سه بار به صورت متوالی اشتباه وارد شود، خدمات مرکز تماس برای مشتری غیرفعال شده و ارایه خدمات به وی، مشروط به مراجعه دوباره مشتری به کارگزاری است.
- ۶- هنگام امضای قرارداد بین مشتری و کارگزاری برای فعالسازی امکان سفارش تلفنی، ساعات دریافت سفارش از طریق سامانه مرکز تماس کارگزاری در قرارداد مشخص می شود، بنابراین مشتری باید سفارش های خرید و فروش خود را صرفاً در ساعت هایی که در قرارداد مشخص شده است، وارد سامانه نماید، زیرا در غیراینصورت، کارگزار مسئولیتی برای انجام سفارش های مربوطه نخواهد داشت.

لازم به ذکر می باشد که، استفاده از مرکز تماس کارگزاری ها برای خرید و فروش اوراق بهادار در بورس، علاوه بر کمک به سرمایه گذاران برای صرفه جویی در وقت و هزینه، از نظر دقت در انجام سفارش های مشتری هم کاملاً مطمئن است؛ زیرا از هنگام تماس تلفنی مشتری با مرکز تماس کارگزاری تا پایان تماس و ارائه سفارش، کلیه سفارشیهایی که مشتری به صورت تلفنی وارد سامانه کرده است به همراه زمان دقیق ارائه سفارش ها، در سامانه ضبط و نگهداری شده و به طور کامل توسط کارگزاری اجرا می شود،

بنابراین احتمال انجام سفارشی خارج از آنچه مشتری درخواست کرده است، به حداقل ممکن رسیده و حتی در صورت بروز چنین مشکلی که البته احتمال آن بسیار اندک است، موضوع به راحتی قابل پیگیری و رسیدگی خواهد بود.