



شرکت کارگزاری دنیای خبره

# معرفی سامانه "مرکز تماس دنیای خبره" (Call Center)

## مشتری گرامی،

شرکت کارگزاری دنیای خبره در راستای نوآوری در ارائه خدمات به روز و مبتنی بر فناوری‌های نوین در بازار سرمایه، اقدام به ارائه امکان دریافت سفارش‌های تلفنی با استفاده از "مرکز تماس دنیای خبره" (Call Center) در بورس اوراق بهادار تهران و فرابورس ایران نموده است. در سامانه "مرکز تماس دنیای خبره"، سرمایه‌گذاران بدون مراجعه حضوری به کارگزاری و بدون دسترسی به اینترنت می‌توانند به صورت تلفنی سفارش‌های معاملات اوراق بهادار خود را به کاربر پاسخگو، اعلام نموده و انجام سفارش، تغییرات یا لغو آنها را تلفنی پیگیری نمایند.

### مراحل استفاده از خدمات "مرکز تماس دنیای خبره" (Call Center)

#### الف) شرایط و محدودیت‌ها:

- ۱) داشتن ۱۸ سال تمام
- ۲) نداشتن منع معاملات اوراق بهادار که توسط سازمان یا سایر مراجع ذیصلاح اعلام شده باشد
- ۳) احراز هویت و پذیرش حضوری در واحد پذیرش کارگزاری دنیای خبره. (مشتریانی که پس از ۱۳۸۸/۰۷/۲۰ به کارگزاری دنیای خبره مراجعه نموده و فرم مشخصات مشتریان را تکمیل نموده‌اند، این مرحله را انجام داده‌اند)
- ۴) عقد قرارداد "استفاده از خدمات مرکز تماس کارگزاری جهت انجام معاملات"
- ۵) دریافت نام کاربری و کلمه عبور برای استفاده از سامانه "مرکز تماس دنیای خبره"
- ۶) برای آغاز اولین تماس با "مرکز تماس دنیای خبره" به ترتیب زیر عمل نمایید:

الف- از طریق تلفن ثابت اعلامی در ماده ۵ قرارداد یا تلفنهای اعلام نشده با شماره ۸۱۰۲۱۱۴۰ تماس بگیرید.	الف- از طریق تلفن همراه اعلامی در ماده ۵ قرارداد با شماره ۸۱۰۲۱۱۴۰ تماس بگیرید.
ب- نام کاربری خود را از پاکت در بسته وارد نموده کلید * را فشار دهید.	ب- نیازی به ورود نام کاربری نمی باشد.
ج- کلمه عبور خود را از پاکت در بسته وارد نموده کلید # را فشار دهید.	ج- کلمه عبور خود را از پاکت در بسته وارد نموده کلید # را فشار دهید.
د- کلمه عبور خود را تغییر دهید.	د- کلمه عبور خود را تغییر دهید.

۷) در تماس‌های بعدی با "مرکز تماس دنیای خبره" به ترتیب زیر عمل نمایید:

الف- از طریق تلفن ثابت اعلامی در ماده ۵ قرارداد یا تلفنهای اعلام نشده با شماره ۸۱۰۲۱۱۴۰ تماس بگیرید.	الف- از طریق تلفن همراه اعلامی در ماده ۵ قرارداد با شماره ۸۱۰۲۱۱۴۰ تماس بگیرید.
ب- نام کاربری خود را وارد نموده کلید * را فشار دهید.	ب- نیازی به ورود نام کاربری نمی باشد.
ج- کلمه عبور خود را وارد نموده کلید # را فشار دهید.	ج- کلمه عبور خود را وارد نموده کلید # را فشار دهید.
د- عدد یک را وارد نمایید.	د- عدد یک را وارد نمایید.
ه- درخواست خود را به کاربر پاسخگو اعلام نمایید.	ه- درخواست خود را به کاربر پاسخگو اعلام نمایید.

نکته مهم ۱: در صورتیکه تاریخ اعتبار برای سفارشهای اعلامی توسط مشتری مشخص نشود، سفارش به "مدت نامحدود" اعتبار دارد.

نکته مهم ۲: وجود "گواهینامه اوراق بهاداری که مشتری قصد "فروش" آنها را دارد،" نزد کارگزاری "الزامی است.

#### ب) مدیریت حوادث پیش‌بینی نشده

- در صورت قطعی برق، سامانه مرکز تماس و کاربر پاسخگو با استفاده از منبع تغذیه بدون وقفه (UPS) قادر به ثبت و انجام سفارش مشتری خواهد بود.
- در صورت قطعی شبکه مخابراتی/ نقص سیستمی، سامانه مرکز تماس قابلیت کاربرد نخواهد داشت و لازم است مشتری برای اعلام سفارش خود از سایر کانال‌های ارتباطی اقدام نماید. (حضور، اینترنتی)

ج) لطفا در صورت نیاز به هرگونه راهنمایی از طریق شماره ۲-۶۶۷۲۴۰۰۱ با مدیر سفارشات، تماس حاصل فرمایید.

با تشکر

کارگزاری دنیای خبره