

بخش اول

آشنایی با معاملات

معاملات آنلاین یا Online trading چیست؟

منظور از معاملات آنلاین (Online trading)، دسترسی سریع، آسان و مطمئن سرمایه گذاران به سامانه معاملات بازارهای اوراق بهادار همانند بورس اوراق بهادار تهران و فرابورس ایران است. یعنی ارتباط بر خط همیشه و در همه جا حتی از طریق تلفن های همراه نیز وجود دارد. با به کارگیری این فناوری، سرمایه گذار بدون مراجعه حضوری به کارگزاری و بانک، می تواند سفارش های خرید و فروش اوراق بهادار و دریافت و پرداخت وجوه را به سرعت انجام دهد.

تفاوت Online trading با Internet trading

در معاملات اینترنتی سهام، سرمایه گذار ضمن قراردادی که با شرکت کارگزاری منعقد می نماید یک کد کاربردی، کلمه عبور دریافت می نماید که : سفارش خرید و فروش سهام را از طریق سایت کارگزاران ارسال می کند و کارگزار، سفارش مربوطه را به صورت دستی و در سیستم معاملات وارد می کند. در سیستم Online trading سرمایه گذار به طور مستقیم سفارش خرید و فروش خود را در سیستم معاملات وارد می نماید.

فرآیند انجام معامله Online

- ۱- سرمایه گذار با مراجعه به شعب کارگزاری قرارداد معاملات بر خط را دریافت می کند و پس از امضای قرار داد یاد شده نزد کارگزار کد کاربری و کلمه عبور را دریافت می کند و قادر خواهد بود اطلاعات بازار را به صورت لحظه ای مشاهده نماید.
- ۲- سرمایه گذار می تواند تعدادی از سهام مورد نظر خود را در دسته های مختلف وارد نماید و همزمان تغییرات بازار را در خصوص این سهام به صورت لحظه ای مشاهده کند، همچنین میزان موجودی وی نزد کارگزاری قابل مشاهده است.
- ۳- قابلیت امکان ارسال سفارش های خرید و فروش را دارا می باشد و همچنین سایر اطلاعات تکمیلی شامل صورتحساب (لیست خرید و فروش ها) مجموع سفارش هایی که طی روز ارسال کرده است، فرم تقاضای وجه و نظایر آن در دسترس مشتری است.
- ۴- این فرآیند به طور کامل خودکار بوده و سفارش ها به صورت خودکار از طریق اینترنت و یا خطوط ارتباطی بدون مراجعه به کارگزاری، به سیستم معاملاتی بورس اوراق بهادار تهران با فرابورس ایران برای انجام معامله ارسال می شود.

مزایای معاملات آنلاین

- ۱- حصول اطمینان سرمایه گذار از وارد شدن سفارشات در زمان مورد نظر دریافت اطلاعات لحظه ای و بدون تاخیر سرمایه گذار
- ۲- نقل و انتقال وجوه بدون نیاز به مراجعه به کارگزاری و بانک است و در کسری از ثانیه انجام می شود.
- ۳- ایجاد سفارشات برنامه ریزی شده (خودکار) و افزایش تعداد معاملات کاهش ریسک انجام نشدن معامله در سیستم معاملات به جهت کنترل های لازم قبل از ارسال سفارش
- ۴- سرمایه گذاران می توانند اطلاعات صورتحساب خود را در لحظه مشاهده نمایند .
- ۵- از آنجایی که مسئولیت ارسال سفارش با خود مشتریان است، اختلافات احتمالی میان کارگزاری و مشتریان در خصوص زمان ورود سفارش حذف می شود.
- ۶- مشاهده لحظه ای صورتحساب سرمایه گذاران .
- ۷- تصمیم گیری خریدار و فروشنده متأثر از اطلاعات و تحلیل خود آنهاست نه افراد معامله گر کارگزاری.
- ۸- چون تمام کنترل های لازم قبل از ارسال سفارش به سامانه معاملات انجام می شود، ریسک انجام نشدن معامله در سامانه معاملات بورس تهران، بسیار کم می شود.

بخش دوم

مراحل افتتاح حساب جهت استفاده از خدمات برخط

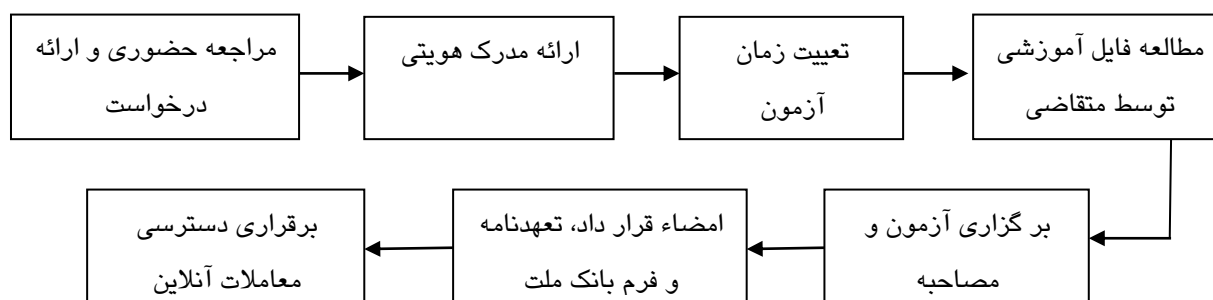
هر متقاضی برای افتتاح حساب نزد کارگزاری مراحل را باید طی نماید که این مراحل شامل احراز هویت، ارائه مدارک شناسایی، انجام مصاحبه و آزمون و تکمیل فرم قرارداد استفاده از خدمات برخط می باشد.

۱- مراجعه مشتری و ارائه درخواست برای دریافت دسترسی معاملات برخط.

۲- ارائه مدارک به نماینده کارگزاری و احراز هویت مشتری.

- ۳- تعیین زمان مصاحبه (فایل های آموزشی در سایت در دسترس متقاضی قرار گرفته و در صورت نیاز ، بسته آموزشی به صورت یک مجموعه واحد در اختیار مشتری قرار خواهد گرفت.
- ۴- در روز مصاحبه آزمونی از متقاضی گرفته می شود.
- ۵- پس از انجام مصاحبه قبولی به اطلاع متقاضی می رسد.

(پس از تکمیل قرار داد و تعهد نامه توسط متقاضی، کارگزاری دسترسی به سامانه آنلاین را فراهم می کند.)



* نکته: در صورتی که ۵ مرتبه کلمه عبور را اشتباه وارد نمایید، نام کاربری در سامانه مسدود می شود و امکان ورود به سیستم وجود ندارد. در صورت مشاهده پیغام "نام کاربری در سیستم مسدود می باشد" با مدیریت سیستم تماس بگیرید.

اگر رمز عبور و یا نام کاربری خود را برای ورود به سیستم فراموش کرده اید، از طریق لینک "فراموشی کلمه عبور یا نام کاربری" و وارد کردن آدرس ایمیل ، اطلاعات رمز عبور و نام کاربری برای شما ارسال می گردد.

سوالات متداول (FAQ)

۱- معاملات اوراق بهادار در بورس در چه ساعاتی انجام می گیرد ؟

معاملات اوراق بهادار از ساعت ۰۹ : ۰۰ تا ۱۲ : ۳۰ روزهای شنبه تا چهارشنبه هر هفته به جز روزهای تعطیل انجام می شود. همچنین ساعت پیش گشایش بازار که در آن امکان انجام معاملات وجود ندارد از ۰۸ : ۳۰ شروع می شود و تا ۰۹ : ۰۰ ادامه می یابد که در آن امکان ورود سفارشات و تغییر قیمت وجود دارد.

۲- دامنه روزانه نوسان قیمت در بورس تهران چند درصد است ؟

در حال حاضر دامنه نوسان روزانه قیمت سهام در هر روز نسبت به قیمت پایانی روز گذشته، می تواند از ۴+ درصد تا ۴- درصد، تغییر کند و حق تقدم سهام دو برابر این میزان امکان نوسان دارد. در فرابورس نیز دامنه نوسان ۵+ درصد تا ۵- درصد می باشد. در عرضه اولیه سهام و روز بازگشایی نماد معاملاتی مطابق شرایطی که در دستورالعمل معاملات ذکر شده است در برخی موارد بدون محدودیت در نوسان و در بعضی شرایط با دامنه نوسان معامله خواهد شد.

۳- آیا ساز و کار خاصی برای خرید سهام شرکت هایی که برای اولین بار در بورس عرضه می شوند، وجود دارد ؟

بله، عرضه سهام شرکت های تازه پذیرفته شده نیز بر اساس ساز و کار حراج انجام می شود اما تفاوت هایی با معاملات معمول دارد. خریداران سفارش های خرید خود را با قیمت های پیشنهادی از طریق کارگزاران وارد سامانه معاملاتی می کنند. در طی نشست معاملاتی، فروشنده بر اساس قیمت های پیشنهادی خریداران، قیمت فروش خود را اعلام می کند و بر اساس آن معامله انجام می شود. در این مرحله درصدی از سهام شرکت برای فروش عرضه می شود. البته در روز عرضه اولیه، محدودیت دامنه نوسان روزانه اعمال نمی شود.

۴- اولویت بندی سفارش ها در سامانه معاملات، چگونه انجام می شود ؟

اولویت سفارش های وارد شده به سامانه، ابتدا بر اساس قیمت می باشد و برای سفارشات با قیمت یکسان، اولویت زمانی مطرح می گردد که باعث تشکیل صف خرید و یا صف فروش می شود. بر اساس اولویت قیمت، یک سفارش خرید (فروش) اوراق بهادار با بیشترین (کمترین) قیمت در ابتدای صف خرید (فروش) قرار می گیرد و بر اساس اولویت زمان، سفارشی که زودتر وارد سامانه معاملات شود جلوتر از سفارش هم قیمت خود قرار می گیرد. معامله هنگامی انجام می شود که سفارش های خرید و فروش، قیمت یکسان داشته باشند.

۵- تسویه معاملات چیست و چگونه انجام می شود ؟

پس از انجام معاملات، تسویه معاملات بین فروشنده و خریدار توسط کارگزار فروشنده و کارگزار خریدار از طریق شرکت سپرده گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه انجام می شود. شرکت سپرده گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه به عنوان امین نقش اتاق پایاپای را ایفا می کند. تسویه معاملات سه روز کاری بعد از انجام معامله (T+۳) صورت می گیرد.

۶- کارگزار ناظر کیست و چه نقشی بر عهده دارد ؟

با راه اندازی سامانه جدید معاملات دارای سهامداران در هر یک از نمادهای معاملاتی زیر نظر یک کارگزار قرار گرفت که به آن کارگزار ناظر گفته می شود و از آن پس سهامداران دارای سهام خود را در هر نماد معاملاتی صرفاً از طریق کارگزار خود در آن نماد معاملاتی می توانند به فروش برسانند. هر چند سهامداران می توانند با مراجعه به هر یک از کارگزاران نسبت به خرید سهام اقدام نمایند.

ممکن است دارای سهامدار در یک نماد معاملاتی زیر نظر یک کارگزار و در نماد معاملاتی دیگر زیر نظر کارگزار دیگری باشد. در زمان راه اندازی سامانه معاملاتی جدید کارگزار ناظر بر اساس سوابق فعالیت سهامدار با کارگزاران مختلف در بورس اوراق بهادار تعیین گردید.

***نکته:** سهامدارانی که مشخصات شناسایی آنان مانند شماره ملی، در سامانه بورس معامله ای کامل نباشد، با راه اندازی سامانه معاملاتی جدید قادر به انجام هیچ گونه معامله ای از جمله خرید یا فروش تا زمان رفع نقائص نخواهند بود. کدهای سهامداری متعلق به این افراد در سایت شرکت سپرده گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه به نشانی www.csdiran.com بخش سرویس های الکترونیکی به سهامداران در قسمت (سامانه بررسی فعال بودن کد سهامداری) اعلام گردیده است.

در صورتی که کد سهامداری فردی به این دسته تعلق دارد باید با مراجعه حضوری به شرکت سپرده گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه یا دفاتر این شرکت در تالارهای منطقه ای بورس با در دست داشتن اصل و تصاویر شناسنامه، کارت ملی و گواهینامه های نقل و انتقال و سپرده سهام جهت اطلاع مشخصات خود در سامانه بعد از معاملات اقدام نمایند.

سهامداران برای آگاهی از کارگزار ناظر خود در هر نماد معاملاتی می توانند به یکی از روش های زیر اقدام نمایند :

۱- مراجعه به بخش سرویس های الکترونیکی به سهامداران قسمت " مشاهده کارگزار ناظر " در سایت اینترنتی شرکت سپرده گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه به نشانی اینترنتی www.csdiran.com

سهامداران حقیقی با ارائه شماره ملی و سهامداران حقوقی با ارائه کد سهامداری به این سامانه، می‌توانند در هر یک از نمادهای معاملاتی که در آن سهام دارند، کارگزار ناظر خود را مشاهده نمایند.

۲- روئیت گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام

سهامداران جهت آگاهی از کارگزار ناظر خود در هر نماد معاملاتی که در آن سهام دارند می‌توانند با تطبیق دادن از کارگزار خریدار یا فروشنده قید شده در آخرین گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام صادره پیش از ۱۳۸۷/۰۹/۱۶ با جدول شناسایی کدهای کارگزاری در سایت اینترنتی www.csdiran.com از کارگزار ناظر خود در آن نماد معاملات مطلع شوند. قابل توجه اینکه که اگر کد کارگزار خریدار یا فروشنده درج شده در آخرین گواهینامه نقل و انتقال و سپرده سهام صادره پیش از ۱۳۸۷/۰۹/۱۶ برابر ۷۷۷، ۸۸۸، ۹۹۹، ۱۱ باشد، سهامداران تنها از طریق ارائه شده در روش قبل (استفاده از سرویس الکترونیکی سایت شرکت سپرده گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه به آدرس www.csdiran.com می‌توانند از کارگزار ناظر خود مطلع شوند.

۷- روش های تغییر کارگزار ناظر چیست ؟

سهامداران می‌توانند جهت تغییر کارگزار ناظر خود به یکی از روش های زیر اقدام نمایند :

- مراجعه حضوری به شرکت سپرده گذاری اوراق بهادار و تسویه وجه ارائه اصل و تصویر شناسنامه و کارت ملی
- تکمیل درخواست غیر حضوری و اخذ گواهی امضاء از دفاتر اسناد رسمی (فرم این درخواست از سایت شرکت سپرده گذاری به نشانی www.csdiran.com قابل دریافت است) و ارسال آن از طریق پست سفارشی آن به دفتر مرکزی شرکت مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه.
- مراجعه به یکی از دفاتر کارگزاری که تمایل دارند در آن نماد معاملاتی به عنوان کارگزار ناظر فعالیت نمایند.

۸- چگونه مشتریان گواهی سپرده وجوه نقد خود را در اختیار کارگزار قرار می‌دهند ؟

مشتریان باید هم زمان با تکمیل فرم سفارش خرید یا فروش، وجوه نقد و گواهی سپرده سهام یا اصل برگه سهام خود را تحویل کارگزار نمایند و کارگزاران مسئول انجام تسویه معاملات با شرکت سپرده گذاری هستند. البته در عمل بیشتر مشتریان ترجیح می‌دهند که گواهی سپرده سهامی که قبلاً خریداری کرده اند نزد کارگزار باقی بماند تا در زمان فروش نیازی به تحویل آن نباشد. همچنین پرداخت وجه خرید سهام هم از طریق واریز به حساب کارگزاری انجام می‌شود.

۹- آیا مشتریان می‌توانند نزد چند کارگزار حساب داشته باشند؟

بله، هر مشتری می‌تواند نزد هر کارگزار یک حساب داشته باشد هرچند به دلیل دریافت خدمات بهتر توصیه می‌شود هر مشتری فقط با یک حساب کار کند.

۱۰- EPS، DPS و P/E چیست ؟

DPS بخشی از سود شرکت است که بین سهامداران به صورت نقدی تقسیم می‌شود و به یک سهم تعلق دارد، EPS سود پیش بینی شده هر سهم بعد از کسر مالیات است و P/E نسبت قیمت سهم به EPS اعلام شده توسط شرکت است.

۱۱- قیمت یک سهم در بازار چگونه تعیین می‌شود ؟

تعیین قیمت سهم تابع عوامل مختلفی است که مهم ترین آن سود آوری شرکت، انتظار سودآوری آتی شرکت و شرایط کلان اقتصادی کشور است.

۱۲- حجم مبنا را تعریف نمایید ؟

"حجم مبنا"، تعداد اوراق بهادار از یک نوع است که هر روز باید مورد داد و ستد قرار گیرد تا کل درصد تغییر آن روز، در تعیین قیمت روز بعد ملاک باشد.

۱۳- محدودیت حجمی در ورود سفارشات به چه معناست ؟

"محدودیت حجمی"، حداکثر تعداد اوراق بهاداری است که در هر نماد معاملاتی طی هر سفارش در سامانه معاملات وارد می شود. این رقم مضرب صحیحی از "واحد پایه معاملاتی متعارف" است.

۱۴- بازار گردان چیست و به چه منظور انجام می پذیرد؟

"بازار گردان"، کارگزار یا کارگزار / معامله گری است که با اخذ مجوز لازم با تعهد به افزایش نقد شوندگی و تنظیم عرضه و تقاضای اوراق بهادار معین و تحدید دامنه نوسان قیمت آن، به داد و ستد آن اوراق می پردازد.

۱۵- آیا ممکن است کسی در اولین دقائق بازار بورس سهامی را بخرد و ساعتی بعد همان را بفروشد؟

بله، با راه اندازی سیستم جدید معاملاتی امکان فروش سهامی که همان روز اقدام به خرید کرده اید را دارید.

۱۶- چگونه ممکن است حجم مبنای شرکتی "۱" اعلام شود؟

پس از بازگشایی نمادهایی که دامنه نوسان آزاد است (مثلاً بعد از مجمع عادی سالانه یا فوق العاده) حجم مبنای آن نماد یک خواهد بود. همچنین در فرابورس نیز حجم مبنا یک منظور شده است.

۱۷- منظور از "ح" که گاهی در پایان اسم یک شرکت یا نماد آن آورده می شود چیست؟

"ح" نمایانگر حق تقدم سهام مورد نظر است که به انتهای نماد شرکت اضافه می شود و همچنین در ابتدای نام شرکت نیز خواهد آمد.

۱۸- منظور از بهترین عرضه یا بهترین تقاضا چیست؟

بهترین عرضه، منظور پایین ترین قیمتی است که برای فروش یک سهم در سیستم معاملات وارد شده است و بهترین تقاضا، منظور بالاترین قیمتی است که برای خرید سهام در سیستم معاملات وارد شده است.

۱۹- چنانچه یکی از شرکت های بورسی آگهی پذیره نویسی سهام از حق تقدم های استفاده نشده را منتشر کند، برای پذیره نویسی آیا علاوه بر قیمت اسمی سهام (۱۰۰ تومان) باید مبلغ دیگری به ازای هر سهم به حساب شرکت واریز کرد؟ این مبلغ چگونه تعیین می شود؟

حق تقدم اوراقی است که در اختیار سهامداران قبلی شرکت قرار می گیرد و این سهامداران می توانند از آن استفاده کنند و در افزایش سرمایه شرکت کنند و یا اینکه آنها را در بازار بفروشند. در صورت شرکت نکردن در افزایش سرمایه (واریز نکردن مبلغ ۱۰۰۰ ریال به ازای هر سهم) و نیز نفروختن آنها در بازار در این مهلت، دوباره آگهی عرضه عمومی ارائه می شود و در یک فرصت مشخص این اجازه را به شرکت می دهند تا حق تقدم های باقیمانده برای تکمیل افزایش سرمایه شرکت در بازار به هر نرخی که عرضه و تقاضا تعیین کند بفروشند. این مبلغ به حساب دارندگان حق تقدم که از آن استفاده نکرده اند واریز می شود. شخصی که اوراق حق تقدم را به دست آورد باید با واریز مبلغ ۱۰۰۰ ریال به حساب شرکت در افزایش سرمایه شرکت نماید.

۲۰- حق تقدم به چه کسانی تعلق می گیرد؟ شرایط خرید آن؟

به کسانی که سهام شرکت را در تاریخ مجمع فوق العاده در اختیار داشته باشند حق تقدم تعلق می گیرد. این افراد می توانند حق تقدم خود را در بورس به سایر سرمایه گذاران واگذار نمایند. برای خرید حق تقدم در بازار نیاز به شرایط خاصی نیست. تنها باید بتواند در مهلت مقرر شده یا دوباره آن را بفروشید یا اینکه با پرداخت مبلغ اسمی سهام (واریز مبلغ ۱۰۰۰ ریال به حساب شرکت) در افزایش سرمایه شرکت کنید.

۲۱- نرخ کارمزدهای معاملات در بورس و فرابورس به چه صورت است؟

جدول نرخ کارمزد معاملات سهام در بورس اوراق بهادار تهران

شرح	نرخ کارمزد خرید	حداکثر (ریال)	نرخ کارمزد فروش	حداکثر (ریال)
کارمزد کارگزار	۰/۰۰۴	۱۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۴	۱۰۰۰۰۰۰۰

کارمزد شرکت بورس	۰/۰۰۰۳۲	۸۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۴۸	۱۲۰۰۰۰۰۰
کارمزد شرکت سپرده گذاری	۰/۰۰۰۱۲	۸۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۱۸	۱۲۰۰۰۰۰۰
حق نظارت سازمان	۰/۰۰۰۰۴	۸۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۶	۱۲۰۰۰۰۰۰
فن آوری	۰/۰۰۰۱۶	۸۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۲۴	۱۲۰۰۰۰۰۰
مالیات			۰/۰۰۰۰۵	

جدول نرخ های کارمزد در بازار اول، دوم و سوم فرابورس ایران

شرح	نرخ کارمزد خرید	حداقل (ریال)	حداکثر (ریال)	نرخ کارمزد فروش	حداقل (ریال)	حداکثر (ریال)
کارمزد کارگزار	۰/۰۰۰۴	۲۰۰۰۰	۱۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۴	۲۰۰۰۰	۱۰۰۰۰۰۰۰
کارمزد شرکت فرابورس	۰/۰۰۰۰۵۶	۰	۸۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۸۴	۰	۱۲۰۰۰۰۰۰
کارمزد شرکت سپرده گذاری	۰/۰۰۰۰۴	۰	۸۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۶	۰	۱۲۰۰۰۰۰۰
حق نظارت سازمان	۰/۰۰۰۰۴	۰	۸۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۶	۰	۱۲۰۰۰۰۰۰
مالیات	۰	۰	۰	۰/۰۰۰۰۵	۰	

جدول نرخ های کارمزد معاملات گواهی حق تقدم

استفاده از تسهیلات مسکن در فرابوری ایران

شرح	نرخ کارمزد خرید	مبلغ کارمزد یک برگه ۵ میلیون ریالی*	حداکثر (ریال)	نرخ کارمزد فروش	مبلغ کارمزد یک برگه ۵ میلیون ریالی*	حداکثر (ریال)
کارمزد کارگزار	۰/۰۰۰۱۵	۰/۰۰۰۱۵	۱۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۱۵	۵۰۰۱	۱۰۰۰۰۰۰۰
کارمزد شرکت فرابورس	۰/۰۰۰۰۴	۰/۰۰۰۰۴	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۴	۴۰۰	۵۰۰۰۰۰۰۰
کارمزد شرکت سپرده گذاری	۰/۰۰۰۰۴	۰/۰۰۰۰۴	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۴	۴۰۰	۵۰۰۰۰۰۰۰
حق نظارت سازمان	۰/۰۰۰۰۲	۰/۰۰۰۰۲	۵۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۲	۲۰۰	۵۰۰۰۰۰۰۰

* کارکردهای معامله هر ورقه، به شرطی که یک ورقه ۵۰۰۰۰۰۰ ریالی تسهیلات، به مبلغ ۱۰۰۰۰۰۰۰ ریال مورد معامله قرار بگیرد، محاسبه شده اند.

۲۲- منظور از سهام ترجیحی چیست؟

سهام ترجیحی بخشی از سهام شرکت است که در راستای برنامه های خصوصی سازی کارکنان شرکت واگذار شده است.

۲۳- چگونه از میزان دارایی سهام خود در شرکت های بورس مطلع شویم؟

با مراجعه به شرکت سپرده گذاری مرکزی و ارائه اسناد و مدارک خود، یک کد و رمز عبور دریافت می کنید که از طریق آن می توانید در هر زمانی با ورود به اینترنت و سایت شرکت سپرده گذاری مرکزی اطلاعات سهام خود را دریافت نمایید.

همچنین می توانید به کارگزاری که سهام را برای شما خریده است (و حساب شما نزد وی بوده) مراجعه نمایید تا اطلاعات حساب شما را در اختیارتان قرار دهد.

۲۴- برای استفاده از نرم افزار Online به نرم افزار خاصی نیاز است ؟

نرم افزار معاملات آنلاین نرم افزاری تحت وب است و نیاز به نصب نرم افزاری بر روی سیستم کامپیوتر شما نیست. بنابراین فقط با اجرای نرم افزار مرورگر سیستم عامل خود می توانید از این سرویس استفاده کنید:

۲۵- وقتی نماد سهم را انتخاب می کنم تابلوی مزبور به آن سهم را نمایش نمی دهد.. احتمالا قطع ارتباط با سرور می باشد که این مشکل را می توان از چراغ نمایشگر وضعیت ارتباط با سرور که به دو رنگ سبز و قرمز است مطلع شد.

۲۶- وقتی می خواهم با نام کاربری و کلمه عبور خود وارد بخش خرید و فروش آنلاین شوم با پیغام خطای نام کاربری شما مسدود است مواجه می شوم، علت چیست ؟

چنانچه تا پنج بار نام کاربری و کلمه عبور خود را با اشتباه وارد نمایید با توجه به مسائل امنیتی کاربری شما مسدود می شود و با تماس با بخش آنلاین (۶۳۴۸۶۱۳۸) امکان استفاده مجدد سیستم را خواهید داشت.

۲۷- با اینکه فیش واریزی خود را در سیستم ثبت نمودم و در حساب اینترنتی من سند واریزی ثبت شده و مانده حسابم افزوده شده است اما در حساب آنلاین همچنان مانده حسابم افزایش نیافته است. دلیل این مغایرت چیست ؟

در معاملات آنلاین مانده حساب های کاربر در ابتدای وقت معاملات به روز می شود و پس از آن در طول ساعات معاملاتی این مانده حساب ها با عملیات خرید و فروش تغییر می کنند. بنابراین چنانچه تمایل به استفاده از مبلغ واریزی در معاملات آنلاین را دارید یک روز قبل نسبت به واریز مبلغ و ثبت فیش واریزی اقدام نمایید و در شرایط استثنایی با بخش آنلاین تماس حاصل فرمایید.

۲۸- هنگام ارسال سفارش فروش با پیغام مانده سهم کافی نیست مواجه می شوم در حالی که این تعداد سهام را دارا می باشم.

سه احتمال وجود دارد :

۱- تعداد سهام را صحیح وارد نمی کنید.

۲- همان سهم را طی سفارش مجزای دیگر (چه خودتان و به صورت آنلاین و یا کارگزار بر اساس سفارش حضوری و یا اینترنتی شما) وارد سامانه معاملات شده است.

۳- کارگزار ناظر شما در این سهم همان کارگزار سرویس دهنده معاملات آنلاین نیست.

۲۹- در صورت بروز مشکل در استفاده از نرم افزار چگونه مشکل را رفع نماییم ؟

شما می توانید با تماس با واحد پاسخگویی با مشتریان شرکت کارگزاری صبا جهاد به شماره ۶۳۴۸۶۱۳۸ مشکل را با کارشناسان بخش آنلاین در میان بگذارید.