

الحد الأدنى من الشروط الواجب توافرها من العميل الراغب بالحصول على خدمة التداول عبر الانترنت

- 1- يجب ان يكون صاحب الحساب كامل الاهلية بالغاً راشداً.
- 2- ان يكون صاحب الحساب هو من يتقدم للحصول على الخدمة ولا تقبل التفويضات او الوكالات.
- 3- ان يكون ملماً باستخدام الحاسوب والانترنت والتطبيقات الأساسية من خلال القنوات الالكترونية المختلفة والأجهزة المختلفة ذات العلاقة.
- 4- ان يتوفر للعميل الأجهزة الالكترونية المناسبة لتمكينه من التداول عبر الانترنت والتي تحتوي على الحدود الدنيا من أنظمة الحماية.
- 5- ان تتوفر لدى العميل الحدود الدنيا لمفاهيم التداول بالأسهم في بورصة عمان.
- 6- الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات الخاصة بهيئة الأوراق المالية وبورصة عمان.

بيان المخاطر التي تحيط باستخدام خدمة التداول عبر الإنترنت

في ضوء اتساع شبكة الإنترنت وزيادة استخدامها من قبل عدد كبير جداً من الأشخاص بمختلف مستوياتهم العمرية والتعليمية، بالإضافة إلى الانتشار الواسع لأجهزة الحاسب الآلي، فإن خدمة تداول الأوراق المالية من خلال الإنترنت تشهد ارتفاعاً ملحوظاً سواء من ناحية حجم العمليات أو عدد المتعاملين أو الأوراق المالية المتداولة، وذلك نتيجة الإقبال المتزايد على التعامل من خلال شبكة الإنترنت بدلاً من التعامل بالطريقة التقليدية المتمثلة بتفويض الوسيط للقيام بتنفيذ العمليات المطلوبة.

وعليه يترتب على المستثمر الذي يرغب بتداول الأوراق المالية من خلال الإنترنت أن يدرك بأن هذه الآلية تختلف اختلافاً كبيراً وجوهرياً عن الطريقة التقليدية. فالمستثمر يتابع أسعار الأوراق المالية بشكل حي إضافة إلى معلومات التداول الأخرى وأية معلومات يوفرها الوسيط له، ليقوم بعدها بإدخال أوامر الشراء والبيع الخاصة به دون الحاجة للاتصال مع الوسيط وتفويضه بذلك، لذا على المستثمر أن يدرك إدراكاً تاماً بأنه هو صاحب قرار الشراء أو البيع وهو المسؤول عن تنفيذ هذا القرار من خلال إدخال الأمر المناسب إلى نظام التداول الإلكتروني بواسطة البرنامج الذي يوفره الوسيط لعملائه.

أما يجب على المستثمر قبل استخدامه لخدمة التداول عبر الإنترنت أن يعي بعض الأمور الفنية والتنظيمية المتعلقة بهذه الخدمة، إضافة إلى إدراكه التام بأن استخدام شبكة الإنترنت ينطوي على عدد من المخاطر التي قد تحقق له خسارة غير مرغوب فيها، وقد ترتبط هذه المخاطر بشبكة الإنترنت نفسها، أو بالبرنامج المستخدم، أو بنظام التداول الإلكتروني، إضافة إلى سوء استخدام الخدمة من قبل المستثمر. لذا على المستثمر أن يقر بأنه يدرك ويقبل بهذه المخاطر التي قد يواجهها أثناء التداول عبر شبكة الإنترنت، وأن الوسيط لن يكون مسؤولاً عن حالات فشل الاتصال أو تعطله أو تأخره عند التداول عبر الإنترنت، أما أنه لن يكون مسؤولاً عن الأخطاء الناتجة في أرصدة الحسابات نتيجة هذا الفشل أو العطل.

بعض مخاطر التداول عبر الإنترنت:-

1. فقدان كلمة المرور الخاصة بحساب المستثمر:

ان فقدان أو ضياع معلومات الدخول الخاصة بحساب المستثمر كأسم المستخدم وكلمة المرور، و/أو إهمال المستثمر المتمثل في عدم المحافظة عليها، و/أو افشاءها للغير قد يترتب عليه مخاطر عديدة تكمن في تمكن طرف ثالث من الدخول الى حساب المستثمر وإساءة استخدام هذا الحساب.

2. الية عمل برنامج التداول عبر الإنترنت:

ان عدك اطلاع المستثمر جيداً على وظائف برنامج التداول عبر الإنترنت قبل البدء باستخدامه قد يؤدي الى ارتكابه أخطاء قد تحقق خسارة غير مرغوب فيها، لذا يجب على المستثمر ان يطلع جيداً على دليل استخدام البرنامج قبل استخدامه للتعرف على جميع وظائفه بشكل جيد، والاستفسار من الوسيط عن أية أمور لم تتضح له من خلال دليل المستخدم.

3. اعطال شبكة الانترنت:

نظراً لان الوسيط لا يملك أي سيطرة على شبكة الانترنت المستخدمة لتقديم خدمة التداول للمستثمرين، فان الأعطال التي تتعرض لها هذه الشبكة قد تؤدي الى الانقطاع الجزئي أو التام للخدمة، الامر الذي يعني فقدان الاتصال مع الأوامر المدخلة الى نظام التداول

الالكتروني، وعلى المستثمر في مثل هذه الحالة الاتصال فوراً مع الوسيط وإبلاغه بالمشكلة التي تعرض لها ليقوم الوسيط بدوره بالسيطرة على الأوامر المدخلة والعودة الى الطريقة التقليدية في التداول لحين عودة الخدمة وذلك وفقاً لأوامر العميل.

4. سرعة الاتصال مع شبكة الانترنت:

كما انه ليس للوسيط أي سيطرة على شبكة الانترنت فانه أيضاً لا يملك أي سيطرة على سرعة اتصال المستثمر بها، الامر الذي قد يؤثر على كفاءة استقبال المعلومات التي تسيرها عبر الإنترنت، مما قد يؤدي الى حدوث تأخير في استلام معلومات التداول ورسائل التبليغ الواردة من نظام التداول بخصوص الأوامر المدخلة، كما قد يترتب على هذا الامر تأخر ارسال أوامر الشراء والبيع الى نظام التداول الالكتروني.

5. ازدياد حدة نشاط حركة التداول بشكل مفاجئ:

ان ازدياد نشاط حركة التداول بشكل مفاجئ او حتى ازدياد شدة التزامم على الخدمة التي يقدمها الوسيط لعملائه قد يترتب عليه ازدياد زخم المعلومات التي ترسلها من خلال شبكة الانترنت، الامر الذي قد يؤدي الى احتمالية تأخر وصول المعلومات او تحديث أسعار الأوراق المالية على البرنامج المستخدم، إضافة الى الدور الذي قد تلعبه في انقطاع او فشل الاتصال بالخدمة.

6. اعطال جهاز الحاسب الالى المستخدم من قبل المستثمر:

ان الأعطال التي قد يتعرض لها جهاز الحاسب الالى الخاص بالمستثمر قد تؤدي الى تقليل فرصة إتمام العمليات او عدم التمكن من تنفيذها نهائياً، او عدم إمكانية الدخول الى الانترنت للاتصال بالخدمة، او حتى عدم استلام رسائل التبليغ الواردة من نظام التداول الالكتروني بخصوص الأوامر المدخلة، لذا يجب على المستثمر اجراء الصيانة الدورية اللازمة لجهاز الحاسب الخاص به خشية تعرضه لأعطال مفاجئة.

7. أخطاء في أسعار ومعلومات تداول الأوراق المالية التي يتم بثها من خلال برنامج التداول عبر الانترنت:

قد تؤدي الأعطال المذكورة أعلاه والتي تتعرض لها الأنظمة والبرمجيات، او الأجهزة وخطوط الاتصال المستخدمة الى وصول المعلومات بشكل خاطئ الى المستثمر، لذا على المستثمر في حال ملاحظة أي أخطاء في الأسعار ومعلومات التداول الأخرى التوقف عن استخدام الخدمة فوراً وإبلاغ الوسيط بذلك خشية تحقق خسائر غير مرغوب فيها.

8. تدخل طرف ثالث:

من المخاطر التي قد يتعرض لها المستثمر أيضاً هي عملية تدخل طرف ثالث في شبكة الاتصال بما في ذلك اعتراض رسائل التبليغ او ارسالها من قبل المحتالين ومنتحلي شخصيات الآخرين مثل الأشخاص الذي يتمكنون من ترصد مواقع شبكة الانترنت والدخول اليها والعبث بها.

كما يشكل هذا النوع من المخاطر قيام طرف ثالث بإدخال برامج وأنظمة الى جهاز الحاسب الالى الخاص بالمستثمر بما في ذلك الفيروسات وبرامج التطفل والتسلل.. الخ، والتي يمكن ان تتداخل مع او تتلف الاتصالات وتسبب ضرراً في أنظمة الحاسب الالى المستخدم.

لذا يجب على المستثمر ان يقوم دائماً بتشغيل البرامج والحاجة والواقعية من المتطفلين والمتسللين، والبرامج المضادة للفيروسات، والعمل على متابعة عملية تحديثها بشكل

دوري ووفقا لما تتطلبه هذه البرامج الامر الذي يكفل الحد من مخاطر تدخل طرف ثالث في أجهزة الحاسب الآلي الخاصة بالمستثمر.

9. التعديلات الداخلية على أنظمة الحاسب الآلي التابع للمستثمر من قبل موظفيه ومستخدميه والعاملين لديه (في حال كان المستثمر شخص اعتباري).

10. الإهمال في التعامل مع البيانات الحساسة والسرية من قبل اشخاص يستخدمون أنظمة الحاسب الآلي الخاصة بالمستثمر او البيانات المخزنة فيها.

11. عدم توفير البرامج الحاجبة والواقية وكلمات السر واليات مراقبة الدخول الأخرى على جهاز الحاسب الآلي الخاص بالعمل، والتي تساعد في التقليل من مخاطر استخدام شبكة الانترنت في الاتصالات وفي تنفيذ عمليات التداول.

12. اية مخاطر أخرى ناجمة عن استخدام شبكة الانترنت.

كما يقر العميل بانه على علم بان تقنيات الامن والحماية، والوسائل المستخدمة لغايات الاقتحام والدخول الى مواقع الانترنت والعبث بها والاعتراض والتدخل في اتصالات الانترنت واية مخاطر أخرى ناتجة عن استخدام شبكة الانترنت تتزايد بصورة مطردة مع الوقت، وانه من الضروري متابعة تحديث تقنيات وإجراءات الامن والحماية باستمرار، وتحسين اتصالات الانترنت واليات تنفيذ عمليات التداول التي تتم من خلال شبكة الانترنت.

نصائح للمستثمر الذي يرغب باستخدام خدمة التداول عبر الانترنت: -

1. خدمة التداول عبر الانترنت لا تعني اتصالا مباشرا مع نظام التداول الالكتروني في البورصة.

على الرغم من ان المستثمر يقوم بمتابعة حركة تداول الأوراق المالية بشكل حي، إضافة الى قيامه بإدخال أوامر الشراء والبيع الخاصة به بنفسه دون الحاجة للاتصال مع الوسيط لتفويضه بذلك، الا انه يجب على المستثمر أن يدرك بان أوامره المدخلة يتم تمريرها أولا الى أنظمة الوسيط للتحقق الالكتروني من كفاية الرصيد النقدي أو رصيد الأوراق المالية واية شروط أخرى، ومن ثم يتم توجيهها الكترونيا الى نظام التداول الالكتروني في البورصة. لذا على المستثمر ان يتريث قبل الحكم على وصول الامر الى نظام التداول الالكتروني وألا يحاول تكرار ادخال الامر حتى لا يؤدي ذلك الى تنفيذ كميات مضاعفة غير مرغوب بشرائها او بيعها، وعلى المستثمر ان يدرك ويوافق على اته هو المسؤول دون سواه عن أي تكرار لأوامره المدخلة من خلال الانترنت.

2. اطلع على سياسة الحماية والسرية التي تطبقها شركة الوساطة.

3. اسأل شركة الوساطة عن كيفية الاتصال المباشر مع خدمة الزبائن في حال رغبت في الاستفسار عن الخدمة او في حال وجود مشاكل تود ابلاغ الوسيط عنها، وعن الية العمل التي تعتمد عليها الشركة في حالات الطوارئ.

4. ان ادخال الأوامر من خلال الانترنت لا يعني تنفيذها على الفور.

ان قيام المستثمر بإدخال امر الشراء او البيع من خلال البرنامج لا يعني تنفيذ هذا الامر على الفور، فقد يتأخر وصول الامر المدخل الى نظام التداول للأسباب العديدة التي تم ذكرها سابقا، والمتثلة في فشل او تعطل شبكة الانترنت او الأنظمة والبرامج المستخدمة، او تأخر ناتج عن الية التحقق من الامر لدى أنظمة الوسيط قبل تمريره الى نظام التداول الالكتروني، أو أيضا نتيجة التزامم الشدديد على الخدمة المقدمة من قبل الوسيط او ازدياد حدة نشاط حركة التداول في البورصة، او نتيجة تغير قوى العرض والطلب قبل وصول

الامر الى نظام التداول الالكتروني وبالتالي يتم تسجيل الامر على سجل الأوامر بانتظار التنفيذ.

فعلى المستثمر ان يدرك بان ما يقدمه الوسيط هو خدمة لإدخال أوامر الشراء والبيع من خلال الانترنت فقط، ولا يضمن او يقوم بتنفيذ هذه الأوامر ويجب عليه ان يتابع حالة الامر المدخل التي يبلغ بها وعدم محاولة تكرار ادخال نفس الامر.

5. تأخر تحديث أرصدة حساب المستثمر فور تنفيذ الامر.

في بعض الحالات وعلى الرغم من تنفيذ الامر المدخل فقد لا يتم تحديث أرصدة الحساب بشكل فوري ومتزامن مع التنفيذ، وذلك يعود الى احتمالية تأخر استلام رسالة التبليغ بتنفيذ الأمر المدخل نتيجة للأسباب والأعطال المذكورة سابقا، فعدم استلام رسالة تأكيد لا يعني بالضرورة عدم تنفيذ الأمر، لذا يجب أن يتحلى المستثمر بالتروي ومتابعة الرسائل المستلمة وعدم محاولة إعادة ادخال الأوامر، في حال عدم استلام أي رسالة يفضل الاتصال مع الوسيط للاستفسار عن حالة الامر المدخل وابلاغه بالمشكلة.

6. يجب على المستثمر أن يتقيد بالمتطلبات الفنية الدنيا التي يحددها الوسيط والواجب توفرها في خط الاتصال مع شبكة الانترنت، وفي أجهزة الحاسب الالى المستخدمة لتشغيل الخدمة.

7. في جال ضياع كلمة المرور فان العميل يقوم بما يلي: -

يقوم العميل بالاتصال مع الوسيط على الخط الساخن والطلب منه تغيير كلمة المرور الخاصة به (والتي تشمل إيقاف كلمة المرور واستبدالها بكلمة جديدة) بعد أن يقوم الوسيط بالتأكد من هوية العميل المتصل.

• إقرار:

يقر العميل بأنه اطلع على محتويات بيان مخاطر التداول عبر الانترنت.

نشرة التوعية للعملاء الراغبين استخدام خدمة التداول عبر الإنترنت في بورصة عمان

تهدف هذه النشرة الى تعريفك بخدمة التداول عبر الانترنت والية التعامل بها.
أولاً: تستخدم شركة الامل للاستثمارات المالية المساهمة العامة نظام متطور من شركة مناف
سوفت للتداول عبر الإنترنت يغطي الخدمات التالية:

(1) شراء وبيع الأسهم

(2) معلومات التداول المتمثلة في:

أ) معلومات مؤشر السوق الأول والسوق الثاني ومؤشر السوق الثالث.

ب) معلومات عمق السوق التي تظهر أفضل 5 طلبات شراء وأفضل 5 طلبات بيع.

ج) معلومات ملخص السوق التي تظهر اجمالي حجم التداول من حيث:

(1) عدد الأسهم

(2) قيمتها بالدينار

(3) عدد العقود المنفذة.

د) معلومات محفظة العميل من حيث:

(1) الربح والخسارة

(2) مكونات المحفظة

(3) الحركات التي تمت على الحساب.

ثانياً: نصائح عامة للعملاء:

(1) احرص على المحافظة على الرقم السري وعدم اطلاق أي جهة عليه.

(2) في حال تم اطلاق اي جهة على الرقم السري، او تشك ان الرقم السري اصبح معلوما لاي
جهة أخرى، ننصح بقيامكم فوراً بالاتصال على الخط الساخن وطلب تعديل الرقم السري
فوراً.

(3) ننصح بتوخي اعلى درجات الدقة عند ادخال أوامر الشراء والبيع لأنه من الصعوبة بمكان
التراجع عن الامر حال إدخاله كتنفيذ فوري.

(4) ننصح عملائنا بضرورة متابعة اوامرهم أولاً بأول من خلال النظام.

(5) احرص على الخروج من برنامج التداول عند الانتهاء من التداول خوفاً من استخدامه من
جهة غير مخولة لا سيما وأنكم تتحملون كامل مسؤولية ذلك.

ثالثاً: حرصاً من شركة الامل للاستثمارات المالية المساهمة العامة على خدمتكم بالشكل الملائم
من حيث الرد على استفساراتكم ومساعدتكم، فقد خصصت الشركة خط ساخن خلال ساعات

التداول رقم 0790211136

خطة الطوارئ في حال حدوث خلل في خدمة التداول عبر الانترنت

تتضمن هذه الخطة الإجراءات التي تقوم بها شركة الأمل للاستثمارات المالية المساهمة العامة في حال حدوث خلل في تقديم خدمة التداول عبر الانترنت، وذلك لضمان جودة الخدمة المقدمة لعملائها: -

1. في حال تعطل أي مما يلي:

أ. **خدمة الانترنت**، سواء كان الانقطاع في الاتصال بين العميل وشبكة الانترنت أو كان انقطاع في الاتصال بين الشركة وشبكة الانترنت، أو حدوث بطء شديد في خدمة الانترنت مما يحول دون القدرة على ادخال الأوامر من قبل العميل ومتابعتها ومتابعة أسعار الأسهم.

ب. **نظام (Web Server) الخاص بالشركة.**

يقوم العميل بالاتصال بالشركة عن طريق الهاتف، أو الفاكس، أو البريد الإلكتروني لتعديل، أو حذف أوامر المدخلة، أو ادخال أوامر جديدة الى نظام التداول، حيث يقوم الوسيط بمتابعة أوامر العميل المدخلة وتعديلها أو حذفها أو ادخال أوامر جديدة من خلال نظام (OMS).

2. **في حال تعطل نظام (OMS)** والذي يحول دون قدرة العملاء من متابعة أوامرهم المدخلة أو ادخال أوامر جديدة عبر الانترنت، كما ويحول دون قدرة الوسيط من متابعة أوامر العملاء المدخلة أو ادخال أوامر جديدة من خلال نظام (OMS).

يقوم العميل بالاتصال بالشركة عن طرق الهاتف، أو الفاكس، أو البريد الإلكتروني لتعديل، أو حذف أوامره المدخلة، أو ادخال أوامر جديدة الى نظام التداول، حيث يقوم الوسيط بمتابعة أوامر العميل المدخلة وتعديلها أو حذفها أو ادخال أوامر جديدة من خلال شاشات نظام التداول الإلكتروني (Trading Station) الموفرة من قبل البورصة بعد التحقق من الرصيد النقدي والرصيد من الأوراق المالية للعميل.

3. **في حال تعطل خط ال (Leased Line)** الرئيسي الرابط بين الشركة وبورصة عمان يتم التحويل بشكل مباشر الى الخط البديل (Back Up Leased Line).

4. **في حال عدم تمكن الشركة من استلام بث المعلومات (Market Data Feed)** من بورصة عمان لأي سبب من الأسباب، توقف الشركة خدمة التداول عبر الانترنت الخاصة بعملائها، كما توقف الشركة تعديل أو ادخال الأوامر من خلال نظام (OMS) وذلك لتجنب ادخال الأوامر بأسعار غير صحيحة. كما يقوم العميل بالاتصال بالشركة عن طرق الهاتف، أو الفاكس، أو البريد الإلكتروني لتعديل، أو حذف أوامره المدخلة، أو ادخال أوامر جديدة الى نظام التداول، حيث يقوم الوسيط بمتابعة أوامر العميل المدخلة وتعديلها أو حذفها أو ادخال أوامر جديدة من خلال شاشات نظام التداول الإلكتروني (Trading Station) الموفرة من قبل البورصة بعد التحقق من الرصيد النقدي والرصيد من الأوراق المالية للعميل.

5. رقم الخط الساخن للشركة 0790211136.