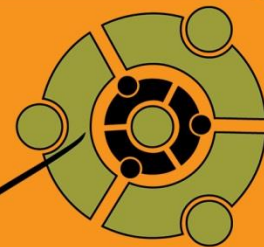


کانون کارکنان بورس واوراق بهادار



## دوره اصول اخلاقی و معیارهای رفتار حرفه ای

ارائه دهنده: بهنام بهزادفر



## مقدمه ای بر اخلاق



مثال - مسئول پذیرش یک شرکت کارگزاری با سوال مشتری الف، در خصوص وضعیت سفارش یکی از دوستانش که وی نیز از دیگر مشتریان شرکت است، مواجه شده است. با توجه به اعتماد مسئول پذیرش به هر دو مشتری، وی انجام معامله و قیمت آن را به مشتری الف اطلاع داد.

نکته: شاغل با افشاء اطلاعات محرمانه یک مشتری به دیگران، از معیار ۳(د): رازداری، تخطی کرده است. شاغلان باید اطلاعات مشتریان را جز در مواردی که مطابق قوانین و مقررات افشاء آن به مراجع ذی صلاح ضروری است، محرمانه تلقی نمایند.

موقعیت متعارض اخلاقی فرمت مورد نظر دوره

- هدف از دوره
- هدف از اصول اخلاقی و معیارهای رفتار حرفه ای
- تعریف اخلاق حرفه ای
- انتظار از شاغلان چیست؟

# مقدمه ای بر اخلاق



سه جزء تحقق و استقرار اخلاق حرفه ای؛

- باور
- اراده
- زیرساخت

## یک نکته:

اساس حرفه‌ی کارگزاری و فعالیت در بازار سرمایه بر اعتماد است.

## یک نکته:

هدف از تدوین این راهنما، مچ‌گیری، محدودسازی قدرت عمل و ایجاد شرایط دست‌وپاگیر برای فعالان حرفه نیست، بلکه هدف آن، در اختیار قرار دادن یک الگوی واضح از رفتار صحیح حرفه‌ای است.

- اصول اخلاقی و اطمینان عمومی و گسترش بازار
- سلامت و پایداری بلندمدت بازار سرمایه
- قوانین و مقررات تضمین کننده اخلاقی بودن اقدامات نیست
- تأثیر اخلاق بر قوانین و مقررات آتی
- عدم تفسیر مفاهیم این اصول و معیارها به صورت مغایر با قوانین و مقررات
- رهنمود، رویه های پیشنهادی التزام و مثالهای کاربردی

### تعاریف

- **حرفه:** منظور حرفه کارگزاری در بورس‌ها و بازارهای خارج از بورس است.
- **شاغل:** منظور کلیه مدیران و کارکنان شرکت‌های فعال در حرفه است.
- **رقبا:** کلیه اشخاص حقوقی که فعالیت حرفه‌ای مشابه با کارفرما انجام می‌دهند.



**فعالیت حرفه‌ای:** به تمامی فعالیت‌هایی اطلاق می‌گردد که به منظور ارائه خدماتی از قبیل کارگزاری، کارگزار/معامله‌گری، بازارگردانی، سبدگردانی، مشاوره‌ی سرمایه‌گذاری، تعهد پذیره-نویسی، پردازش اطلاعات مالی، مشاور عرضه، مشاور پذیرش و ایفای نقش به عنوان ارکان صندوق سرمایه‌گذاری، به مشتریان در حرفه کارگزاری انجام می‌گیرد.

**التزام:** پایبندی و رعایت اصول و معیارها و الزامات آن است.

- **اصول و معیارها:** منظور اصول اخلاقی و معیارهای رفتار حرفه‌ای، مصوب هیأت مدیره کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار است.
- **کمیته التزام:** کمیته التزام اخلاقی و رفتاری است که کارفرما با حضور ترکیبی از مدیران ارشد و افراد مسلط بر اصول و معیارها، در شرکت تشکیل می‌دهد. این کمیته مسئولیت نظارت بر رعایت اصول و معیارها و قوانین و مقررات توسط شاغلان را بر عهده دارد. کمیته باید رویه‌ای را برای شاغلان تهیه نماید که طبق آن شاغل به گزارش رفتارهای غیراخلاقی و غیرحرفه‌ای احتمالی، تخطی از مقررات و یا سایر اقداماتی که به حسن شهرت کارفرما لطمه می‌زند، به کمیته بپردازند.
- **رفتار غیراخلاقی:** رفتاری که با اصول و معیارها و یا قوانین و مقررات بازار سرمایه مغایرت داشته باشد.

### • مقدمه

اصول اخلاقی و معیارهای رفتار حرفه ای مبین ارزش های بنیادی و از الزامات حرفه کارگزاری است و هدف از تدوین آن تعیین معیارهایی است که افراد شاغل در این حرفه با رعایت و عمل به آنها باعث حفظ سلامت و تعالی حرفه می شوند. این اصول و معیارها الگویی برای ارزیابی رفتار حرفه ای شاغلان فارغ از سمت، نوع شغل و تفاوت های فرهنگی است. چنانچه شاغلان از این اصول و معیارها عدول نمایند، محدودیت هایی را برای آنها در پی خواهد داشت.

### اصول اخلاقی؛

شاغل ملزم به رعایت اصول اخلاقی ذیل است:

- درست کاری، امانت داری، انصاف و احترام در ارتباط با عموم فعالان بازار سرمایه اعم از مشتریان فعلی یا احتمالی، کارفرما، رقبا و دیگر شاغلان
- حفظ و ارتقاء اعتبار و اعتماد عمومی به حرفه و بازار سرمایه
- حفظ منافع مشتریان و مقدم شمردن آن بر منافع فردی
- دقت و مراقبت لازم و قضاوت حرفه‌ای مستقل در فعالیت حرفه‌ای
- تلاش برای حفظ و ارتقای شایستگی‌های حرفه‌ای خود و دیگر شاغلان
- پایبندی به معیارهای رفتار حرفه‌ای، قوانین و مقررات حاکم بر بازار سرمایه و ترغیب دیگران به رعایت آنها

معیارهای رفتار حرفه ای؛

۶ معیار اصلی

۲۴ زیرمعیار فرعی

معیارهای رفتار حرفه ای؛

۱. حرفه ای گری
۲. سلامت بازار سرمایه
۳. وظایف در قبال مشتریان
۴. وظایف در قبال کارفرما
۵. رفتار با کارکنان تحت مدیریت
۶. تضاد منافع

شاغل باید نسبت به قوانین، مقررات و ضوابط حاکم بر محیط کاری خود، آگاهی و پابندی داشته باشد. شاغل نباید آگاهانه در انجام هر گونه تخلف از قوانین، مقررات و ضوابط یادشده مباشرت، مشارکت یا معاونت نماید.

- التزام، نه خبرگی در امر قوانین
- بروزرسانی اطلاعات مربوطه
- عدم پذیرش سمت تا آگاهی از مقررات مربوطه
- رابطه اصول و معیارها و قوانین:

- پیروی از قوانین
- سکوت قوانین یا سختگیری اصول و معیارها

## ۱- حرفه ای گری؛ الف) علم به قوانین



- شاغل باید در هر شرایطی از قوانین و مقررات مربوط به فعالیت حرفه‌ای پیروی کند؛
- هنگامی که قوانین و مقررات در مورد به خصوصی سکوت کرده یا اصول و معیارها درجه‌ی مسئولیت‌پذیری بیشتری نسبت به قوانین و مقررات طلب می‌نماید، شاغل باید تابع اصول و معیارها باشد.



- اگر شاغل بر اساس دلایل قابل قبول، بفهمد که رفتار جاری یا در شرف وقوع مشتری یا کارفرما مغایر با اصول و معیارها و قوانین و مقررات است، باید از فعالیت مزبور قطع مشارکت نماید.
- در شرایط حاد، ممکن است این قطع همکاری و عدم مشارکت مستلزم ترک شغل باشد. در هنگام بروز چنین شرایطی، شاغل ابتدا باید مستقیماً با فرد یا افراد تخطی کننده مذاکره نموده، در صورت عدم حصول نتیجه از این مذاکره، به قطع همکاری اقدام نماید.

## ۱- حرفه ای گری؛ الف) علم به قوانین



- بی عملی همراه با تداوم مشارکت با افراد درگیر در رفتار مغایر با قانون و مقررات و اصول و معیارها می تواند مشارکت در رفتار غیرقانونی یا غیراخلاقی تفسیر گردد.

- رویه های پیشنهادی:
- پیگیری تغییرات
- تهیه و بازخوانی رویه ها
- نگهداری مقررات معتبر
- رجوع به مشاور حقوقی یا کمیته التزام
- عدم مشارکت؛ مستندسازی، مذاکره و قطع همکاری
- رویه های پیشنهادی به کارفرما:
- ایجاد و اصلاح فرهنگ اخلاقی
- تهیه اطلاعات مناسب از تغییرات قوانین
- رویه های گزارش تخطی

- فردی در یک شرکت کارگزاری مسئول امور پذیرش شرکت الف در بورس است. یکی از مدیران شرکت الف به وی اطلاع می‌دهد که در صورت‌های مالی شرکت الف که او به هیئت پذیرش ارائه نموده، درآمدهای شرکت بیش از میزان واقعی گزارش شده است. پس از آنکه او نظر مشاور شرکت کارگزاری را در این خصوص جویا شد، نظر مشاور بر آن بود که به نظر بعید می‌رسد هیئت پذیرش و مقامات ناظر بازار بتوانند مشارکت او در این خطا را به اثبات رسانند.

- نکته: اگرچه توصیه بر آن است که شاغل نظرات و مشاوره‌های مشاوران حقوقی شرکت را جویا شود، اما اتکا به چنین مشاوره‌هایی برطرف کننده‌ی ضرورت پیروی شاغل از قوانین و مقررات نیست. او باید این وضعیت را به سرپرست خود گزارش نماید. در صورت عدم توجه سرپرست، وی موظف است اقدامات خود را به نحوی تنظیم نماید که در خطای مورد نظر مشارکت نداشته باشد.

- مثال ۲- (عدم مشارکت در خطا): یک شرکت کارگزاری دارای مجوز تعهد پذیره نویسی، متعهد اصلی پذیره نویسی و منتشرکننده ی اوراق بهادار توسط شرکت الف است. کارشناس مربوطه در شرکت کارگزاری متوجه پنهان نمودن بخش قابل توجهی از زیان سه ماهه ی سوم سال مالی شرکت در بخشی از عملیات خود شده است. اما امیدنامه ی شرکت پیش از این منتشر شده است.

- نکته: با علم به این مطلب که امیدنامه‌ی اولیه‌ی شرکت گمراه کننده است، کارشناس شرکت کارگزاری باید یافته‌های خود را به افراد ذی صلاح در شرکت خود گزارش دهد. اگر این مسئله مؤثر واقع نشود و کارفرمای کارشناس از همکاری در پذیره‌نویسی اجتناب ننماید، کارشناس باید ارتباط و همکاری خود با این پذیره‌نویسی را قطع نماید. کارشناس همچنین باید نظر مشاور حقوقی در خصوص ضرورت گزارش اضافی یا اقدام دیگر را جویا شود.

- مثال ۳- (عدم آگاهی): مسئول معاملات برخط یک شرکت کارگزاری، بدون برگزاری آزمون سنجش توانایی‌های مشتری، اقدام به ارائه‌ی دسترس‌ی به سامانه‌ی برخط معاملات به مشتری نموده است. وی که به تازگی از بخش صندوق‌های سرمایه‌گذاری، به واحد معاملات برخط منتقل شده از ضرورت اخذ این آزمون مطلع نبوده است.



## ۱- حرفه ای گری؛ الف) علم به قوانین



- نکته: عدم اطلاع از مقررات حاکم بر فعالیت حرفه‌ای، رافع مسئولیت اخلاقی و حرفه‌ای شاغل نیست، لذا کارشناس مذکور قبل از قبول سمت جدید و شروع فعالیت، می‌بایست بر مقررات حاکم بر محیط کاری خود، مسلط گردد.

- مثال ۵- (عدم مباشرت در تخطی از اصول و معیارها):  
مدیرعامل شرکت کارگزاری الف، با توجه به عدم تناسب هزینه‌ها و درآمدهای شرکت، از مدیر سرمایه‌گذاری صندوق سرمایه‌گذاری تحت مدیریت شرکت می‌خواهد به منظور افزایش کارمزد معاملاتی، گردش معاملات صندوق مزبور را افزایش دهد.

- نکته: مدیر صندوق با اولویت دادن به افزایش گردش معاملات صندوق نسبت به منافع مشتریان، در تخطی از اصول و معیارها - معیار ۳ (الف)؛ توجه به منافع - مباشرت نموده است. هرچند دستور از طرف مدیر صادر شده و ممکن است با قوانین و مقررات مغایر نبوده و ضرری متوجه مشتریان نگردد، اما لازم است که شاغل از انجام چنین رفتاری قویاً اجتناب نماید. اساساً این رفتار به دلیل تقدم منافع مشتریان بر منافع شاغل و کارفرما، غیراخلاقی است حتی اگر در انجام این عمل منافع مشتریان به خطر نیافتاده یا به طور اتفاقی منفعی برای مشتریان در پی داشته باشد.

## ۱- حرفه ای گری؛ ب) استقلال و بی طرفی



شاغل برای دستیابی و حفظ استقلال و بی طرفی در فعالیت حرفه ای خود باید دقت و توجه قابل قبولی داشته باشد. پرهیز از ارائه پیشنهاد (به دیگران)، درخواست و قبول هرگونه هدیه، دستمزد و منافی که به طور منطقی منجر به خدشه به استقلال و بی طرفی خود و دیگران در فعالیت حرفه ای گردد، ضروری است.

## ۱- حرفه ای گری؛ ب) استقلال و بی طرفی



شاغل باید تلاش نماید تا از موقعیت‌هایی که می‌تواند یا فرض بر آن است که سبب از دست رفتن استقلال و بی‌طرفی وی در اقدامات، توصیه‌ها یا تصمیمات سرمایه‌گذاری مرتبط با فعالیت حرفه‌ای می‌گردد، پرهیز نماید.

- مشتریان به دنبال تخصیص اوراق بهادار یا کالا خارج از چارچوب و اولویت‌های قانونی هستند، سفته‌بازان به دنبال اطلاعات نهانی هستند، شرکت‌های حمل و نقل به دنبال حمل کالای بیشتری هستند، کارگزاران به دنبال حجم معاملات بیشتری هستند، سرمایه‌گذاران سبدها، در پی تقدم سبد خود نسبت به سایر سبدها در مدیریت آن می‌باشند، متقاضیان عرضه و پذیرش در پی گزارش مثبت مشاوران عرضه و پذیرش هستند، ناشران به دنبال ارزش‌گذاری بالاتر برای اوراق بهادار خود هستند.

- توصیه می شود شاغل به کارفرما تعیین سیاست رسمی خود در خصوص معاملات اوراق بهادار، عرضه های اولیه و اوراق بهادار دارای صف، توسط شاغلان برای خودشان را پیشنهاد نماید.
- تأیید کارفرما برای شرکت شاغل در عرضه های اولیه و اوراق بهادار دارای صف، ضروری است. همچنین توصیه می شود، کارفرما با نظارت مؤثر بر فعالیت های سرمایه گذاری شخصی شاغلان، از پیروی آنان از این سیاست ها اطمینان یابد.

## ۱- حرفه ای گری؛ ب) استقلال و بی طرفی



- هدایای متعارف؛ توجه به تأثیرات آن
- هدیه و هدیه با هدف تأثیرگذاری بر فرد
- اطلاع قبل از قبول
- اطلاع متعاقب
- هدف از افشاء چیست؟



- تأثیرات کارفرما بر استقلال و بی طرفی شاغل
- اهداف کارفرما
- موقعیت دشوار شاغل
- راه های دور زدن (نامناسب)
- شاغل مسئول حفظ استقلال و بی طرفی خود است
- اقدامات کاملاً مطابق نظر و عقیده شخص (فارغ از سوگیری)
- استقلال در معرفی محصولات توسط پذیرش

## ۱- حرفه ای گری؛ ب) استقلال و بی طرفی



- تأثیرات شرکت های پذیرفته شده؛ محدود سازی دسترسی
- تأثیرات مشتریان عمده؛ ارائه نظرات مطلوب و اولویت معامله

وظیفه شاغل:

- حفظ استقلال و بی طرفی و تهیه گزارشات واقع بینانه
- مسئولیت اخلاقی بر عهده شاغل است نه عوامل بیرونی

رویه های پیشنهادی التزام:

- صیانت از سلامت اقدامات؛ توجه به استقلال در نظام پاداش
- تهیه لیست محدودیتهای تحلیل
- محدودیت هدایا
- محدودیت معاملاتی
- سیاست استقلال

- مثال ۱- (هزینه‌های سفر): کارشناس شرکت کارگزاری، از طرف یک شرکت معدنی دعوت شده است تا از تجهیزات معدنی شرکت، همراه با دیگر کارشناسان بازدید نماید. شرکت علاوه بر پروازهای چارتر به سایت‌های مختلف معادن خود، امکانات اسکان در تنها هتل نزدیک به معدن را نیز فراهم آورده است. تمام شرکت کنندگان در این بازدید و از جمله کارشناس مذکور اجازه دادند تا شرکت دعوت کننده تمام هزینه‌ها راپردازد، به جز یک کارشناس که بر پیروی از رویه‌ی شرکت خود اصرار نموده و هزینه‌ی اقامت در هتل خود را پرداخت نمود.

- نکته: رویه و سیاست کارشناسی که اقدام به پرداخت هزینه‌ی اقامت خود نمود، به دلیل تلاش برای جلوگیری از خدشه‌دار شدن بی‌طرفی و استقلال حتی به شکل ظاهری، به این معیار بسیار نزدیک است؛ اما کارشناس مورد نظر ما و دیگر کارشناسان ضرورتاً دچار تخطی از این معیار نشده‌اند. به طور کلی، در چنین مواقعی که شرکت‌ها هزینه‌های سفر و اقامت را می‌پردازند، شاغل باید خود نسبت به این موقعیت قضاوت نموده و نسبت به تأثیرگذاری چنین مواردی بر استقلال و بی‌طرفی خود هوشیار باشد. در این مثال، این سفر کاملاً کاری است و از کارشناسان پذیرایی غیرمتعارف نشده است. این سفر نیازمند پروازهای چارتر بوده است که انتظار نمی‌رود تحلیل‌گران هزینه‌های آن را پردازند. اقامت نیز در حد متعارف انجام شده است. لذا این برنامه یک بازدید غیرمتعارف نبوده و موجب عدول از این معیار و خدشه به استقلال و بی‌طرفی وی نشده است. و در نهایت اینکه شاغل باید دقت نماید علاوه بر اینکه بی‌طرفی وی حفظ گردد، سلامت کاری او نیز از دید مشتریان مورد سوءظن قرار نگیرد.

## ۱- حرفه ای گری؛ ب) استقلال و بی طرفی



- مثال ۲- (هدایای متعارف): یک شرکت شوینده که مواد اولیه‌ی خود را از طریق بورس کالا تأمین می‌کند، در پایان سال بسته‌ای با محتویات یک سررسید و چند نمونه از محصولات شوینده‌ی خود، شامل صابون، خمیر دندان و شامپو را برای برخی از شاغلان شرکت کارگزاری که با وی در ارتباط هستند، ارسال می‌کند.

- نکته: دریافت هدایا، با ارزش، مقدار و تکرار متعارف از قبیل سررسید، لوازم تحریر و نظایر آن که از ارزش ناچیزی برخوردارند و به طور منطقی منجر به وارد شدن خدشه به استقلال و بی طرفی شاغل نمی گردد، با اطلاع سرپرست مجاز است. در این موارد، توصیه می شود، واحد نظارت در قالب رهنمودهای التزام داخلی، به تعریف هدایای متعارف پرداخته و شاغلان را از گزارش این هدایا معاف نماید.

## ۱- حرفه ای گری؛ ب) استقلال و بی طرفی



- مثال ۳- (استقلال پژوهش): مدیرعامل یک شرکت کارگزاری در مذاکره با یک شرکت متقاضی پذیرش در بورس، قول تهیهی تمام پژوهش‌ها و گزارش‌های مورد نیاز جهت پذیرش سهام آن شرکت در بورس را می‌دهد.



- نکته: مدیرعامل بر فراهم نمودن پوشش پژوهشی توافق کرده است، اما وی نباید بخش پژوهش کارگزاری را به ارائه‌ی توصیه‌ی مطلوب متعهد سازد. توصیه‌ی کارگزاری (مطلوب، خنثی، یا نامطلوب) باید بر اساس بررسی و تحلیل مستقل و بی طرفانه‌ی آن شرکت و اوراق بهادار آن باشد. عدم رعایت این موضوع، منجر به نقض استقلال و بی طرفی شاغلان بخش پژوهش کارگزاری توسط مدیرعامل شده، تخطی از معیار (ب)؛ استقلال و بی طرفی، محسوب می‌گردد.

• مثال ۴- (استقلال پژوهش و فشار درون شرکتی): تحلیل گر یک شرکت کارگزاری به این نتیجه رسیده است که سهام شرکت الف در حال حاضر بیش از حد قیمت گذاری شده است، اما نگران این است که گزارش منفی در خصوص شرکت الف، به رابطه‌ی خوب میان این شرکت و بخش تأمین سرمایه‌ی کارگزاری خودش صدمه وارد کند. در حقیقت، مدیر ارشد کارگزاری اخیراً وی را از پذیره‌نویسی اوراق بدهی شرکت الف توسط کارگزاری مطلع ساخته است. این نگرانی وجود دارد که انتشار گزارش نامطلوب بر رتبه‌بندی شرکت الف و پذیره‌نویسی اوراق بدهی آن تأثیر منفی گذارد.

- نکته: گزارش تحلیل گر از شرکت الف باید مستقل و صرفاً مبتنی بر بررسی ملاحظات مؤثر و موارد اساسی شرکت باشد. هر گونه فشار از سایر بخش‌های کارگزاری نامناسب است. اگر کارگزاری، شرکت فوق را در فهرست محدودیت‌های تحلیل خود قرار دهد، این تضاد برطرف خواهد شد. فهرست محدودیت‌های تحلیل شامل شرکت‌هایی است که کارگزاری بنا به دلایل مختلف تمایلی به ارائه‌ی اطلاعات و گزارش پیرامون آن‌ها ندارد و لذا شاغل نباید در خصوص این شرکت‌ها اظهار نظر، گزارش یا تحلیلی ارائه نماید.

- مثال ۶- (عدم خدشه به استقلال دیگران): مدیرعامل شرکت کارگزاری الف، جهت اخذ عرضه از یک شرکت عرضه کننده در بورس کالا، به مدیر فروش شرکت عرضه کننده پیشنهاد می دهد، در صورت عرضه ی محصول در بورس کالا از طریق این کارگزاری، ضمن اعطای اعتبار به وی در معاملات اوراق بهادار، اقدام به سبدگردانی اختصاصی برای فرد مذکور خواهد نمود.

- نکته: مدیرعامل کارگزاری الف، با ارائه‌ی این پیشنهاد، استقلال و بی طرفی شخص تصمیم گیرنده را در انتخاب کارگزار مخدوش کرده است. در چنین مواردی، توصیه می شود شاغل با تکیه بر توانایی‌ها و نقاط قوت و ارائه‌ی خدمات متعارف، نسبت به انجام فعالیت‌های حرفه‌ای اقدام نماید.

## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف



شاغل نباید آگاهانه موجب ارائه خلاف واقع و تحریف در فعالیت حرفه ای خود از قبیل تحلیل، مشاوره ی سرمایه گذاری و یا محدوده خدمات مجاز گردد.

- اساس حرفه بر اعتماد
- گزارش غیر واقعی، غلط یا گمراه کننده و حذف واقعیت
- تحریف آگاهانه در ارائه شفاهی، تبلیغاتی، دیجیتال و مکتوب
- آگاهانه
- تحریف و نقش شاغل؛ صفحات وب، اطلاعات بازار، گزارشات

## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف



- اساس حرفه‌ی کارگزاری و فعالیت در بازار سرمایه بر اعتماد است. شاغلی که اقدام به تهیه‌ی گزارش‌های گمراه‌کننده یا غلط می‌نماید، نه تنها به سرمایه‌گذاران ضربه می‌زند، بلکه سطح اعتماد سرمایه‌گذاران به حرفه را نیز کاهش داده و سلامت بازار سرمایه را تهدید می‌نماید.

## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف



- گرفتن یک گزارش تحلیلی تهیه شده توسط شرکت یا فرد دیگر و تغییر نام تهیه کننده و انتشار آن به عنوان تحلیل دست اول به نام خود تخطی آشکار از این معیار است. از دیگر نمونه های این رفتارها می توان به این موارد اشاره کرد:
- (۱) برگرفتن خلاصه ای از مقاله یا گزارش دیگران و استفاده ی لغت به لغت یا انجام تغییرات جزئی بدون کسب اجازه؛
- (۲) ذکر نقل قول هایی از اشخاص مشخص تحت عنوان نظر تحلیل گران یا متخصصان بدون ذکر نام آن اشخاص؛
- (۳) ارائه ی برآوردها، تحلیل ها و پیش بینی های آماری دیگران با ذکر منبع. در صورتی که صاحب اثر استفاده از مطالب توسط دیگران را منع نموده باشد؛
- (۴) استفاده از نمودارها بدون ذکر منبع؛
- (۵) کپی فایل های رایانه ای اختصاصی دیگران بدون اخذ اجازه از صاحبان آنها.



## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف



- تحریف عملکرد، صلاحیتها، مدارک، خدمات و ویژگی فعالیتها
- تحریف در استفاده از گزارشات اشخاص ثالث
- تضمین بازدهی معین بر روی دارایی نوسان پذیر
- تضمین در خصوص فعالیتهاى حرفه ای خارج از کنترل مالکیت معنوی
- کپی یا هر گونه استفاده ذاتاً مشابه
- خلاصه، ذکر نقل قول، مطالب دیگران، نمودارها و فایلها

## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف



- استفاده از گزارشات برون سپاری شده
- عدم معرفی به عنوان کار خود
- ترکیب، تلخیص، گلچین و چینش جدید
- تحریف در توانایی ها و منابع تحلیل
- مالکیت معنوی در ارائه شفاهی
- مصداق؛ گزارشات بر مبنای چندین منبع
- کار تکمیل شده برای کارفرما

- رویه های پیشنهادی التزام؛
- ارائه واقعگرایانه؛ فهرست خدمات و صلاحیتها
- خلاصه صلاحیت های شاغل
- ممیزی اطلاعات اشخاص ثالث
- نگهداری صفحات وب
- درباره مالکیت معنوی
- نگهداری کپی ها
- ذکر منبع
- ذکر منبع تلخیص

## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف



- مثال ۱- (ارائه‌ی توانایی‌های شرکت): فردی در یک شرکت کارگزاری فعال در بورس کالا به امور معامله‌گری می‌پردازد. او به یک مشتری بالقوه این اطمینان را می‌دهد که شرکت قادر است تمام نیازهای او در زمینه‌ی انجام معاملات در بورس کالا را برطرف کند. شرکت مورد نظر دارای مجوز معاملات در زمینه‌ی فلزی و کشاورزی است، اما باید توجه نمود که امکان انجام معاملات در زمینه‌ی پتروشیمی را ندارد.

## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف



- نکته: این فرد با ارائه شفاف‌ی نادرست خدمات قابل ارائه توسط شرکت خود، از این معیار عدول کرده است. وی باید با توصیف صحیح خدمات قابل ارائه توسط شرکت، توضیحات خود را محدود کرده، کمک نماید تا مشتری، دیگر خدماتی که شرکت او قادر به ارائه آنها نیست را از مسیر دیگری به دست آورد.

- مثال ۲- (سرقت علمی): تحلیل گر یک شرکت کارگزاری در زمینه‌ی صنعت استخراج کانه‌های فلزی دارای تخصص است. وی اخیراً گزارش تحلیلی کارشناس الف را که به بررسی شرکت معدنی ب پرداخته، مطالعه نموده است. این گزارش به ارائه‌ی آمار ذخایر معدنی، ظرفیت تولید، قیمت فروش محصولات و عوامل بازاریابی مؤثر بر شرکت ب می‌پردازد. تحلیل گر همچنین از نتایج اولیه‌ی آزمایش‌های اکتشافی که هنوز به صورت عمومی منتشر نشده و می‌تواند از وجود ذخایر تازه‌ای از مواد معدنی خبر دهد و منجر به افزایش عمر معدن شرکت ب گردد، مطلع شده است؛ اما در گزارش کارشناس الف اشاره‌ی خاصی به این نتایج نشده است. تحلیل گر، این اطلاعات را طی تماس تلفنی با یکی از مدیران شرکت ب به دست آورده است. اطلاعات نشان‌دهنده‌ی سه برابر شدن عمر معادن شرکت ب است. تحلیل گر آمار ارائه‌شده در گزارش کارشناس الف را به همراه اطلاعات جدید به دست آمده، به عنوان گزارش تهیه‌شده توسط شرکت کارگزاری منتشر نمود.

## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف

- نکته: این تحلیل گر با انتشار بخش عمده‌ای از گزارش کارشناس الف، بدون کسب اجازه‌ی لازم، مرتکب سرقت علمی شده است. علی‌رغم اهمیت اندک اطلاعات استفاده‌شده از گزارش کارشناس الف در قیاس با اطلاعات تألیفی توسط تحلیل گر، کسب اجازه برای اطلاعات به کار گرفته‌شده الزامی است.

## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف

- مثال ۴- (افشای پژوهش با هزینه‌ی ناشر): بخش مشاور سرمایه‌گذاری یک شرکت کارگزاری با شرکت‌های سهامی عام و ناشرین قرارداد منعقد می‌نماید تا با هزینه‌ی آنها و به صورت الکترونیکی، سهام آنها را تبلیغ و ارتقا بخشد. بخش مشاور سرمایه‌گذاری، یک وب‌سایت ایجاد می‌کند و از طریق آن گزارش‌ها و توصیه‌های سرمایه‌گذاری برای هر شرکت را بر روی آن قرار داده و نشان می‌دهد که انتظار می‌رود تا ارزش سهام افزایش یابد. سایت، روابط قراردادی با شرکت‌های تحت پوشش خود را در گزارش‌ها یا در بیانیه‌ها افشا نمی‌کند.



- نکته: بخش مشاور سرمایه گذاری معیار ۱(ج)؛ عدم تحریف، را نقض کرده، زیرا سایت اینترنتی برای سرمایه گذاران بالقوه گمراه کننده است. حتی اگر توصیه‌های این سایت معتبر و نتیجه‌ی منطقی پژوهش‌های مربوطه باشد، حذف روابط میان سایت و شرکت‌های مورد تحلیل، تحریف محسوب می‌شود. این سایت همچنین از طریق عدم افشای وجود قرارداد با شرکت‌هایی که در قبال خدمات به بخش مشاور سرمایه گذاری پاداش می‌دهند، معیار ۶(الف)؛ افشای تضاد منافع، را نقض کرده است.

## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف



- مثال ۶- (عدم اصلاح اشتباهات مشخص): در برنامه‌ی ترفیع فروش یک شرکت مشاور سرمایه‌گذاری که توسط بخش بازاریابی شرکت ایجاد شده است، یکی از مدیران به غلط دارای مدرک پیشرفته‌ی مالی از یک دانشگاه بسیار معتبر معرفی می‌شود. اگرچه این مدیر برای مدت کوتاهی در دانشگاه مزبور تحصیل کرده، اما مدرکی دریافت نکرده است. در طی چندین سال، این مدیر و افراد دیگر در شرکت از این موضوع در جذب مشتریان زیادی استفاده کرده‌اند.

## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف



- نکته: اگرچه این مدیر به طور مستقیم مسئول ارائه‌ی نادرست نیست، اما وی از این وسیله به دفعات متعدد برای جذب مشتریان استفاده کرده است؛ بنابراین، وی معیار ا(ج)؛ عدم تحریف، را نقض کرده است.

## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف



- مثال ۷- (ارائه‌ی اطلاعات کارفرما): مدیرعامل شرکت کارگزاری ج در تبلیغات خود و به صورت شفاهی، بین مشتریان اعلام کرده است که آن کارگزاری در بین کلیه‌ی کارگزاران در سال گذشته رتبه‌ی اول را کسب کرده است؛ در صورتی که کارگزاری ج صرفاً از نظر ارزش معاملات انجام‌شده در بورس اوراق بهادار تهران حائز رتبه‌ی اول در سال گذشته شده است.

## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف



- نکته: ذکر رتبه‌ی اول در بین کارگزاران در سال گذشته، ارائه‌ی کاملی از عملکرد کارگزاری ج نبوده و برخلاف این معیار است. مدیرعامل کارگزاری ج حتماً باید اشاره می‌کرد که کسب رتبه‌ی اول در سال گذشته از نظر ارزش معاملات در بورس اوراق بهادار تهران بوده است، زیرا ممکن است این طور برداشت شود که کارگزاری ج در کلیه‌ی معاملات بورس اوراق بهادار تهران، فرابورس ایران، بورس کالای ایران و بورس انرژی در سال گذشته رتبه‌ی اول را کسب کرده است.

## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف



- مثال ۱- (محاسبه‌ی عملکرد و گذر زمان): یک صندوق سرمایه‌گذاری با توجه به عملکرد صندوق در سال گذشته، در بروشوری که به مشتریان بالقوه‌ی خود می‌فرستد، بیان می‌کند که "شما می‌توانید بازدهی مرکب ۵۰ درصد در سال را انتظار داشته باشید". این صندوق در سال گذشته ۵۰ درصد بازده داشته است که همچنین منعکس‌کننده‌ی افزایش ارزش کل بازار است. این صندوق هرگز آن بازده را برای بیشتر از یک سال نداشته است و نرخ متوسط بازدهی این صندوق برای ۵ سال گذشته، ۳۰ درصد در سال بوده است.

## ۱- حرفه ای گری؛ ج) عدم تحریف

- نکته: بروشور این صندوق تخطی از این معیار محسوب می شود. صندوق چنانچه قصد ارائه ی عملکرد خود را می داشت، باید افشا می کرد که بازدهی ۵۰ درصدی فقط در یک سال اتفاق افتاده است. در نهایت، صندوق با بیان اینکه مشتریان می توانند بازدهی مرکب سالانه معادل ۵۰ درصد انتظار داشته باشند، معیار ۱(ج)؛ عدم تحریف، را نقض کرده است.

## ۱- حرفه ای گری؛ د) عدم سوء رفتار



شاغل باید از انجام هرگونه فعالیت حرفه‌ای همراه با تقلب، فریب، سوء استفاده یا ارتکاب هرگونه عملی که دارای تاثیر منفی بر اعتبار حرفه‌ای، درست کاری یا شایستگی خود، کارفرما و یا حرفه باشد، خودداری نماید.

- تفاوت با معیار ۱(الف)
- رفتار قانونی غیراخلاقی نظیر ظاهری نامناسب
- نقش اعتماد در سلامت حرفه؛ اتکاء به کار دیگران



## ۱- حرفه ای گری؛ د) عدم سوء رفتار



- ممکن است رفتاری که به اعتبار و شایستگی شاغل ضربه می‌زند، رفتاری خلاف قانون محسوب نگردد، اما تأثیر منفی بر توانایی وی در ایفای مسؤلیت‌های خود داشته باشد؛ برای مثال، ظاهری ژولیده یا نامناسب برای محیط اداری می‌تواند منجر به لطمه به اعتبار شاغل، کارفرما و حرفه گردد.
- انجام آن، اعتماد مشتریان به شاغلان را خدشه‌دار خواهد نمود. از دست رفتن اعتماد مشتریان تأثیر قابل توجهی بر حسن شهرت شاغلان و در نهایت بازار سرمایه دارد.

## ۱- حرفه ای گری؛ د) عدم سوء رفتار



رویه های پیشنهادی التزام:  
تشویق کارفرما به:

- تصدیق اصول اخلاقی
- فهرست موارد نقض
- معرفی کارکنان - متفاوت از گزینش

## ۱- حرفه ای گری؛ د) عدم سوء رفتار



- مثال ۱- (حرفه ای گری و شایستگی): فردی در بخش پذیرش سفارش مشتریان یک شرکت کارگزاری مشغول به فعالیت است. او از موسیقی بسیار لذت می برد. لذا در هنگام خستگی با هدفن و در حال گوش کردن موسیقی، مشغول پاسخگویی به مشتریان می شود. همکاران او معمولاً سفارش های اخذ شده توسط او در این شرایط را مجدداً کنترل می کنند، زیرا قبلاً چندین بار شاهد بروز خطا در ثبت سفارش مشتری توسط وی بوده اند.

## ۱- حرفه ای گری؛ د) عدم سوء رفتار



- نکته: گوش دادن به موسیقی به این شیوه، اگرچه برخلاف قوانین و مقررات نیست، ولی تخلف از این معیار محسوب می گردد، زیرا این عمل دقت فرد در انجام وظایفش، احترام به مشتری و در نتیجه حرفه ای گری و شایستگی وی را زیر سؤال برده است. این عمل فرد قابلیت اعتماد و اعتبار شاغل، کارفرما و حرفه را خدشه دار می نماید.

## ۱- حرفه ای گری؛ د) عدم سوء رفتار



کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار

- مثال ۴- (تقلب در فعالیت حرفه‌ای): مسئول پذیرش سفارش‌های کارگزاری الف در بورس کالا، با هدف مساعدت به مشتری کارگزاری که دسترسی به دفتر شرکت را ندارد، ضمن آگاهی مشتری اقدام به امضای درخواست‌های خرید مشتری، مشابه امضای وی می‌کند، تا مشتری در ارائه درخواست خرید با مشکل مواجه نشود.

## ۱- حرفه ای گری؛ د) عدم سوء رفتار



- نکته: علی رغم آنکه شاغل از این اقدام قصد کمک رسانی به مشتری را دارد، اما با این کار در امضای درخواست مشتری تقلب کرده است؛ بنابراین شرایطی را فراهم آورده تا درست کاری خود و کارفرما و اعتبار حرفه مخدوش شود. شاغل باید از انجام فعالیت حرفه ای همراه با تقلب پرهیز کند.

## ۱- حرفه ای گری؛ د) عدم سوء رفتار



- مثال ۵- (فریب و سوءاستفاده در فعالیت حرفه‌ای): کارشناس پذیرش یک کارگزاری با سوءاستفاده از ناآگاهی مشتریان از سازوکار بازار سرمایه، از افراد متقاضی خرید حق تقدم تسهیلات مسکن، در برخی از دفاتر مشاوران املاک، مبالغی را جهت ایجاد کد سهامداری و خرید این اوراق دریافت می‌نماید.

## ۱- حرفه ای گری؛ د) عدم سوء رفتار



- نکته: این اقدام شاغل به جز آنکه تخطی آشکار از قوانین و مقررات محسوب می شود، از مصادیق بی شرمانه‌ی سوء استفاده و فریب مشتری است و اعتبار شاغل، حرفه و بازار سرمایه را به شدت مخدوش می کند.



## ۱- حرفه ای گری؛ ه) رقابت سالم



شاغل موظف است با رقبا رفتاری توأم با احترام و انصاف داشته باشد و از انجام هرگونه اقدامی که منجر به ایجاد رقابت ناسالم در حرفه گردد نظیر تخریب و تبلیغات سوء علیه رقبا و جذب غیرمنصفانه مشتری از رقبا خودداری نماید.

- لازمه انصاف؛ احتراز از رقابت ناسالم برای جذب مشتری
- نتیجه تخریب؛ ذهنها مشوش و بی اعتماد
- جذب مشتری از سایر رقبا؛ با ارائه خدمات مناسب

## ۱- حرفه ای گری؛ ه) رقابت سالم



در صورتی که مشتری (۱) با تخریب و تبلیغات سوء علیه رقبا یا (۲) ارائه‌ی خدماتی که ارائه‌ی آن مستلزم عدم رعایت اصول و معیارها و قوانین و مقررات است یا (۳) از طریق هر روش ناسالم دیگری، جذب شود، غیرمنصفانه تلقی می‌شود.

## ۱- حرفه ای گری؛ ه) رقابت سالم



- این معیار، شاغل را از تماس با مشتریان کارفرمای قبلی و ترغیب آنان به دریافت خدمات از کارفرمای جدید بر حذر می‌دارد.
- البته چنانچه مشتریان کارفرمای قبلی، به شاغل مراجعه کنند و خواستار استفاده از خدمات وی باشند، آنگاه شاغل مجاز به ارائه خدمات به مشتریان مذکور می‌باشد.
- شاغل می‌تواند بدون اتکا به اطلاعاتی که به واسطه‌ی انجام فعالیت حرفه‌ای نزد کارفرمای قبلی به آن دسترسی داشته است، اقدام به بازاریابی و جذب مشتری نماید.

## ۱- حرفه ای گری؛ ه) رقابت سالم



- زمانی که شاغل کارفرمای خود را ترک کرد، مهارت‌ها و تجربه‌هایی که طی اشتغال به دست آورده است، اطلاعات "محرمانه" تلقی نمی‌شود. همچنین دانش ساده نسبت به اسامی و وجود مشتریان قبلی عموماً اطلاعات محرمانه نیست.

## ۱- حرفه ای گری؛ ه) رقابت سالم



- شاغل نباید بدون اجازه‌ی کتبی از کارفرمای قبلی، اطلاعات و مستنداتی را به کارفرمای جدید انتقال دهد.

مهارت‌های شاغل اطلاعات محرمانه نیست  
دانش ساده نسبت به اسامی مشتریان نیز محرمانه نیست مگر ...  
اطلاعات ارتباطی با مشتریان از کارفرمای قبلی بدست نیامده  
باشد یا قرارداد منع رقابت را نقض نکند  
موارد نقض این معیار پس از ترک کارفرما  
رویه های پیشنهادی التزام:

- تأکید بر نقاط قوت
- نظارت بر کارکنان جدید
- قرارداد منع رقابت

## ۱- حرفه ای گری؛ ه) رقابت سالم



- در صورتی که شاغل پس از ترک کارفرما، به رقابت با وی بپردازد، عواملی که منجر به رقابت ناسالم میان آنها می‌گردد و شاغل باید از آنها پرهیز نماید، شامل موارد زیر است، اگرچه محدود به این موارد نیست:
- سوءاستفاده از اطلاعات معاملاتی؛
- سوءاستفاده از اطلاعات محرمانه؛
- جذب مشتریان کارفرما قبل از خاتمه‌ی همکاری؛
- معامله‌ی شخصی (تصاحب فرصت کسب و کار یا اطلاعات متعلق به کارفرما به نفع خود)؛
- انتقال فهرست مشتریان بدون کسب اجازه‌ی کتبی.

- مثال ۱- (ارائه‌ی خدمات مغایر با اصول و معیارها): در جلسه‌ای بین مدیر معاملات یک کارگزاری و یک مشتری حقوقی، مشتری برای انجام معاملات خود نزد آن کارگزاری، خواسته‌هایی از قبیل دریافت تخفیف در کارمزد، در الویت قرار گرفتن نسبت به سایر مشتریان و عدم رعایت تشریفات ثبت سفارش را مطرح کرده است. مدیر معاملات قرار است موضوع را در هیئت مدیره‌ی کارگزاری مطرح و نظر شرکت را اعلام نماید.



- نکته: پذیرفتن درخواست‌های مذکور موجب می‌شود کارگزاری با ارائه‌ی خدمات غیرمجاز به رقابت ناسالم بپردازد که این اقدام می‌تواند باعث رضایت موقت مشتری و جذب او گردد. پذیرش درخواست‌های فوق مغایر این معیار، معیار علم به قوانین و معیار استقلال و بی‌طرفی، خواهد بود. پذیرش چنین درخواست‌هایی توسط کارگزاری باعث اقدامات مشابه توسط سایر کارگزاران و افزایش درخواست‌های مغایر با اصول و معیارها و قوانین و مقررات توسط مشتریان می‌گردد. چنین اقداماتی در وهله‌ی اول به حرفه‌ی کارگزاری و سپس به بازار سرمایه لطمه وارد می‌کند.

## ۱- حرفه ای گری؛ ه) رقابت سالم



- مثال ۲- (رقابت ناسالم): با وجود الزام یکسان‌سازی کلیه‌ی سامانه‌های شرکت‌های کارگزاری که متصل به هسته‌ی معاملات هستند، مسئول انفورماتیک شرکت کارگزاری الف اقدام به دست‌کاری سخت‌افزاری و نرم‌افزاری سامانه‌ی مزبور کرده و در نتیجه سرعت ارسال سفارش‌های این کارگزاری، نسبت به سایرین، بیشتر شده است.

## ۱- حرفه ای گری؛ ه) رقابت سالم



- نکته: این اقدام منجر به ایجاد رقابت ناسالم در حرفه شده است. شاغل باید از انجام رفتاری که متضمن اقدامات غیرمنصفانه و رقابت ناسالم با رقبای خود است، خودداری نماید.

## ۱- حرفه ای گری؛ ه) رقابت سالم



- مثال ۳- (اسناد کارفرمای پیشین): شاغلی در یک شرکت کارگزاری به مدت ۵ سال فعالیت کرده است. وی به عنوان معامله گر کار خود را آغاز کرد، ولی مسئولیت‌های وی افزایش یافت و اکنون، مدیر ارشد پورتفوی و عضو کمیته‌ی خط‌مشی سرمایه‌گذاری شرکت است. وی تصمیم گرفته شرکت را ترک و برای خود یک کسب و کار سب‌گردانی آغاز کند. وی مراقب است تا به هیچ یک از مشتریان کارگزاری چیزی در مورد ترک شرکت نگوید و نمی‌خواهد متهم به نقض وظیفه‌ی خود در قبال کارفرما شود. وی قصد دارد تا تصویر مدارک و اطلاعات زیر را که خودش آن‌ها را ایجاد و بر روی آن‌ها کار کرده است، با خود ببرد:
- فهرست مشتریان همراه با نشانی، شماره تلفن و سایر اطلاعات مرتبط با آن‌ها؛
- اسناد، مدارک و بروشورهای مربوط به بازاریابی مشتریان بالقوه؛
- فهرست اوراق بهادار پیشنهادی کارگزاری؛
- مدل‌های رایانه‌ای برای تعیین تخصیص سهام برای مشتریان با اهداف متنوع؛
- مدل‌های رایانه‌ای انتخاب سهام.

## ۱- حرفه ای گری؛ (ه) رقابت سالم



- نکته: شاغلی که قصد ترک شرکت را دارد، نباید دارایی کارفرما شامل اسناد، گزارش‌ها و سایر ابزارها را با خود ببرد؛ مگر با اجازه و رضایت کارفرما، زیرا بردن چنین ابزارهایی با فرصت‌های کسب و کار کارفرما در تضاد است. بردن هر گونه اسناد کارفرما، حتی آنهایی که شاغل خود آنها را تهیه کرده است، معیار ۱(ه)؛ رقابت سالم، را نقض می‌کند. اسناد کارفرما شامل همه‌ی اقلام اطلاعات الکترونیک نیز می‌گردد.

## ۱- حرفه ای گری؛ ه) رقابت سالم



- مثال ۴- (مالکیت کارفرما بر اسناد و مدارک): یک فرد علاقمند که به تازگی فارغ التحصیل شده، تابستان خود را به عنوان کارآموز نزد شرکت کارگزاری الف می گذراند و مبلغی به وی پرداخت نمی شود. مدیران شرکت در تلاش برای تطابق با اصول اخلاقی و معیارهای رفتار حرفه ای هستند و وی برای کمک به این کار در نظر گرفته شده است. وی بعد از دو ماه کار به عنوان کارآموز، برای کار در شرکت کارگزاری ب تقاضا می فرستد. کارگزاری ب نیز برنامه ای استقرار اصول اخلاقی و معیارهای رفتار حرفه ای را در دست اجرا دارد. شاغل کار در این شرکت را می پذیرد. وی قبل از ترک کارگزاری الف، از مستنداتی که خود در ایجاد آن ها کمک کرده بود، کپی برداری نموده، زیرا اعتقاد دارد این مستندات در موقعیت شغلی جدید، به وی کمک خواهد کرد.

## ۱- حرفه ای گری؛ (ه) رقابت سالم



- نکته: اگرچه شاغل هیچ گونه پاداش و حقوقی برای خدماتی که به کارگزاری الف ارائه کرده، دریافت نمی کند، اما از منابع شرکت در ایجاد مستندات استفاده کرده است و کارمند شرکت محسوب می شود، زیرا وی پاداش و منافی به شکل تجربه‌ی کاری و دانش کسب کرده است. شاغل با کپی نمودن مستندات، از معیار ۱(ه)؛ رقابت سالم، تخطی کرده است، زیرا وی از دارایی کارگزاری الف بدون اجازه، استفاده نموده است.

- مثال ۵- (رقابت ناسالم): کارگزار الف کارگزار عرضه کننده‌ی یک شرکت نفتی است. این کارگزاری در جهت جذب مشتری بیشتر، حواله‌های خرید کالای مشتریان خود را زودتر از حواله‌ی خرید مشتریان سایر کارگزاران، صادر می‌کند. این مسئله باعث می‌شود کالای مشتریان کارگزاری الف نسبت به سایر مشتریان زودتر تحویل داده شود.



## ۱- حرفه ای گری؛ (ه) رقابت سالم



- نکته: کارگزاری الف با اقدام فوق مرتکب جذب غیرمنصفانه‌ی مشتری شده است و بنابراین از معیار ۱(ه)؛ رقابت سالم، تخطی کرده است، زیرا وی موظف به رعایت بی طرفی نسبت به تمام مشتریان است و حواله‌های خرید باید به ترتیب زمانی یا هر رویه‌ی مشخص و منصفانه‌ی دیگر صادر شود.

## ۱- حرفه ای گری؛ ه) رقابت سالم



- مثال ۶- (رقابت ناسالم): کارگزار الف، کارگزار عرضه کننده‌ی یک شرکت پتروشیمی است. این شرکت با استفاده از اطلاعات مشتریان سایر کارگزاران که جهت صدور حواله‌ی خرید کالا در اختیار وی قرار می‌گیرد، اقدام به تهیه‌ی بانک اطلاعاتی نموده و این بانک را در اختیار بخش بازاریابی قرار می‌دهد.

## ۱- حرفه ای گری؛ (ه) رقابت سالم



- نکته: شرکت کارگزاری الف با سوءاستفاده از این اطلاعات که حسب وظیفه در اختیار وی قرار گرفته است، اقدام به رقابت ناسالم با سایر رقبا نموده و از معیار ۱(ه)؛ رقابت سالم، تخطی کرده است.

## ۱- حرفه ای گری؛ (و) تلاش و پشتکار



شاغل باید پشتکار، استقلال و جامعیت را در انجام فعالیت حرفه ای بکار گیرد و هرگونه فعالیت حرفه ای را با استفاده از مبانی منطقی، کافی و مبتنی بر بررسی های قابل قبول به انجام رساند.

- بستگی به الف) اهداف ب) نقش ج) منابع
- زنجیره اقدامات هر فعالیت؛ تلاش با توجه به نقش؛ در هر فعالیت مخصوصاً مشاوره؛ اطلاعات پشتیبانی کننده

انتظار مشتری از شاغل:

- دانش و اطلاعات بیشتر؛ قضاوت حرفه ای
- تلاش و پشتکار لازم؛
- اطلاع مشتری از جامعیت؛ اطمینان از مبنا منطقی در معاملات
- در توصیه ها و اقدامات؛
- ویژگی مناسبت هر ابزار، برای هر سرمایه گذار
- سطح ضروری بررسی ها، برای هر ابزار
- مبانی منطقی؛ ایجاد تعادل در استفاده منابع

- ایجاد مبانی منطقی؛ توجه به:
- عملکرد مالی و عملیاتی گذشته
- وضعیت چرخه عمر صنعت
- ساختار هزینه، مدیریت و عملکرد صندوقها
- نتایج مدل‌های کمی و محدودیتها
- مقایسه با گزینه‌های جایگزین

حتی برای توصیه و اقدام مناسب؛ تداوم ریسک؛ در لحظه و با اطلاعات در دسترس؛ حداقل ریسک‌های شناسایی نشده

تحقیقات دست دوم و اشخاص ثالث:

- تلاش در تعیین قابلیت اتکاء؛ در صورت تردید

معیارهای تشخیص قابلیت اتکاء:

- مفروضات بکار رفته

- دقت تحلیل انجام شده

- تاریخ و زمان تحقیق انجام شده

- ارزیابی استقلال و بی طرفی تحقیق

تکیه بر قضاوت دیگران از قابلیت اتکاء

- انتخاب منبع اطلاعاتی توسط مدیر

تشویق کارفرما به بازنگری دوره ای گزارشات

انتخاب مشاوران برون سازمانی؛ بررسی اصول اخلاقی، التزام، کنترل داخلی، کیفیت نشریات و اعمال استراتژیهای اعلامی



- عضویت در تصمیم گیری و تحقیق گروهی:
- تصمیم گیری بر اساس اجماع نظرات
  - تفاوت دیدگاه عضو، عدم حذف نام عضو
  - حذف نام؛ تشکیک به مبانی منطقی و مناسب

رویه های پیشنهاد التزام:

- ارزیابی کیفیت اقدامات و مبانی منطقی اقدامات و گزارشات
- معیارهای کمی ارزیابی کیفیت و مبانی اقدامات و گزارشات

## ۱- حرفه ای گری؛ (و) تلاش و پشتکار



- مثال ۱- (تلاش و پشتکار کافی): سبدگردان یک شرکت کارگزاری با اطلاع از عرضه‌ی اولیه‌ی سهام شرکت الف در بازار بورس، به بررسی اجمالی شرکت مورد نظر می‌پردازد؛ اما با توجه به انتشار دیر هنگام اطلاعات شرکت الف و مشغله‌ی کاری سبدگردان، وی فرصت لازم برای بررسی مناسب را ندارد، لذا با نگاهی به گزارش عملکرد سه‌ماهه‌ی شرکت، پوشش سه‌ماهه‌ی شرکت برای سود هر سهم را برای کل سال تخمین داده (در ۴ ضرب نموده است) و با استفاده از نسبت قیمت به درآمد میانگین صنعت، به قیمت‌گذاری سهم شرکت الف و سفارش خرید آن برای سبدهای تحت مدیریت اقدام نموده است.

- نکته: سبدگردان تنها در صورتی باید اقدام به سفارش سهام برای سبدهای تحت مدیریت خود کند که مبانی منطقی و مناسبی برای تصمیم خود فراهم کرده باشد. اکتفا به نسبت قیمت به درآمد صنعت، فارغ از سایر عوامل تعیین کننده‌ی قیمت سهم و تصمیم پوشش سه ماهه‌ی درآمد هر سهم به کل سال، بدون بررسی کیفیت سود و سایر موارد مرتبط، مغایر تلاش و پشتکار لازم و مد نظر این معیار است، لذا کارشناس مذکور با این اقدام از این معیار تخطی نموده است.

## ۱- حرفه ای گری؛ (و) تلاش و پشتکار



- مثال ۲- (تلاش و پشتکار کافی): متصدی تسویه‌ی معاملات یک شرکت کارگزاری در بورس کالا، در انتهای ساعت تسویه، از یکی از مشتریان مدارک و اسناد تسویه را جهت انجام تسویه در اتاق پایاپای بورس کالا دریافت می‌نماید. از آنجا که وی جهت انجام امور شخصی خود، با اخذ مرخصی، در حال ترک شرکت است، انجام امور تسویه‌ی این مشتری را به روز بعد موکول نمود.

- نکته: از آنجا که تأخیر در انجام امور تسویه‌ی مشتری می‌تواند خسارت مالی برای وی یا تأخیر در دریافت کالا را به همراه داشته باشد، تلاش و پشتکار شاغل در انجام بموقع تسویه‌ی مشتری، لازمه‌ی رعایت این معیار است. بدیهی است که استفاده از مرخصی حق قانونی شاغل می‌باشد، اما وی باید در موقعیت‌های این‌چنینی، پس از انجام اقدام لازم، از مرخصی استفاده نماید یا از انجام فعالیت حرفه‌ای مربوطه توسط یکی دیگر از همکاران خود اطمینان حاصل کند.

- مثال ۳- (مبانی منطقی و بررسی‌های قابل قبول): تحلیل گری یک شرکت کارگزاری، تصمیم گرفته تا برای کسب مدرک MBA به دانشگاه بازگردد. وی به منظور حفظ مهارت‌های پژوهشی، این شغل را در بخش پژوهش‌های بازار شرکت کارگزاری قبول نموده است. این شغل مستلزم انتشار توصیه‌ها و گزارش در مورد شرکت‌های مختلف به صورت ماهانه است. او در ابتدا مشارکت منظمی در طرح پژوهش‌های جدید و مباحث مرتبط با آنها داشت و نکات مثبتی را ابراز می‌داشت. طی زمان، الزامات آموزشی دانشگاه با الزامات کاری‌اش تضاد پیدا کردند. وی علی‌رغم عدم وجود دانش کافی برای تهیه گزارش‌ها، گزارشی مبتنی بر تعدادی مقالات خبری و بررسی درخواست‌های خرید و فروش بازار، تهیه می‌کند و طی آن فهرستی از اوراق بهادار را به مشتریان توصیه می‌نماید.

## ۱- حرفه ای گری؛ (و) تلاش و پشتکار



- نکته: دانش تحلیل‌گر نسبت به سهام بازار، از تعدادی مقالات خبری و درخواست‌های خرید و فروش بازار به دست آمده است که این توصیه‌ها، مبتنی بر مبانی منطقی و بررسی‌های کافی و قابل قبول نیست؛ بنابراین، وی از این معیار تخطی نموده است.

- مثال ۴- (بروزرسانی‌های به موقع مشتریان): کارشناس یک شرکت کارگزاری با بررسی گزارش‌های افشاشده بر روی سایت کدال و سایر منابع خبری، اقدام به تحلیل یک شرکت پذیرفته شده در بورس می‌نماید. پس از اتمام و قبل از انتشار گزارش، وی باخبر می‌گردد که شرکت مورد نظر برای آخرین گزارش خود بر روی کدال، اصلاحیه‌ای منتشر کرده است. وی بدون توجه به این اصلاحیه و بدون تجدید نظر در گزارش تهیه شده، آن را به مشتریان ارسال می‌کند.



## ۱- حرفه ای گری؛ (و) تلاش و پشتکار



- نکته: کارشناس در برآورده ساختن الزامات این معیار موفق نبوده است. اگرچه اطلاعات شرکت مورد نظر در کدال بروزرسانی شده است، اما کارشناس گزارش خود را بدون توجه به اطلاعات جدید انتشار داده است.

- مثال ۵- (تصمیم‌گیری گروهی): یکی از اعضای گروه مدیران سرمایه‌گذاری یگ صندوق سرمایه‌گذاری مشترک، فهرستی از اوراق بهادار را برای سرمایه‌گذاری صندوق مزبور پیشنهاد می‌دهد. گروه سرمایه‌گذاری بنا به دلایل مختلف در جمع‌بندی نهایی بر روی فهرستی از اوراق بهادار توافق می‌کنند که با فهرست مورد نظر این عضو به طور معناداری متفاوت است. آیا این عضو باید درخواست کند که نام وی از تصمیمات اتخاذ شده حذف شود؟

## ۱- حرفه ای گری؛ (و) تلاش و پشتکار



- نکته: نتایج پژوهش و تصمیمات همیشه مشخص نیست و افراد مختلف، بر اساس شواهد واقعی یکسان، نظرات متفاوتی خواهند داشت. در این مورد، شاید گروه مدیران سرمایه گذاری دلایل معتبری برای تصمیم گیری متفاوت نسبت به پیشنهاد اولیه ی این عضو داشته باشند. مادامی که یک مبنای معقولانه و مبتنی بر بررسی های قابل قبول و کافی برای تصمیمات وجود داشته باشد، گروه می تواند تصمیمات متفاوتی از نظرات هر یک از اعضا داشته باشد. به طور کلی، تحلیل گران باید گزارش ها و پیشنهادهای سرمایه گذاری خود را مبتنی بر عقاید و نظرات خود تهیه نمایند و می توانند درخواست کنند تا نام آن ها در گزارش ها و تصمیماتی که نهایتاً با نظرات آن ها متفاوت است، درج نشود؛ اما زمانی که کار حاصل تلاش گروهی است، تمامی اعضای گروه بر تمامی ابعاد گزارش اجماع نظر ندارند. در نهایت، شاغلان می توانند درخواست کنند تا نام آن ها از گزارش حذف شود؛ اما اگر آن ها متقاعد شوند که فرآیند، دارای مبنای معقولانه و کافی است، نباید از گزارش و تصمیم گروه جدا شوند؛ حتی اگر آن ها با محتوای آن موافقت نداشته باشند. اگر عضو مورد نظر به فرآیند اطمینان دارد، نیازی نیست نام وی از تصمیمات گروه حذف شود؛ حتی اگر تصمیم با نظرات فردی وی متفاوت است.

## ۱- حرفه ای گری؛ (و) تلاش و پشتکار



- مثال ۶- (تلاش و پشتکار): یکی از مشتریان کارگزاری الف جهت خرید کالا، سفارش با قیمت باز برای کارگزار ارسال کرده است. معامله گر این کارگزاری، با توجه به سابقه‌ی معاملات این کالا در روزهای گذشته که عمدتاً کالا در سقف قیمت مجاز معامله شده است، اقدام به ثبت سقف قیمت مجاز برای مشتری می‌کند.

- نکته: درست است که یکی از معیارهای تصمیم‌گیری در این شرایط، توجه به معاملات گذشته است، اما معامله‌گر برای اخذ این تصمیم باید سایر عوامل تأثیرگذار بر قیمت، همچون تغییر قیمت‌های جهانی، میزان عرضه و تقاضا و سایر عوامل، را در نظر داشته باشد. در مثال فوق، شاغل، تلاش، پشتکار و جامعیت را در فعالیت حرفه‌ای رعایت نکرده و از این معیار تخطی کرده است.

شاغل موظف است سوابق و مستندات مربوط به فعالیت حرفه ای خود را تهیه و نگهداری نماید.

- در خصوص تصمیمات سرمایه گذاری، مشاوره‌ها و توصیه‌ها، شاغل باید اسناد مربوط به حدود تحقیقات و دلایل اقدامات و نتایج به دست آمده را نیز تهیه و نگهداری نماید. نقش شاغل در انجام فعالیت حرفه‌ای، تعیین کننده‌ی مدارک و مستندات لازم برای نگهداری و پشتیبانی از اقدامات و تصمیمات وی است. مستندات می‌تواند به شکل چاپی یا الکترونیک باشد، اما در هر حالت، باید به شیوه‌ای مناسب و قابل بازیابی نگهداری شود.

## ۱- حرفه ای گری؛ ز) نگهداری از سوابق



- برخی از نمونه‌های مستندات پشتیبانی کننده از اقدامات و تصمیمات شاغل در ادامه آورده می‌شود:
- سفارش‌های مشتری اعم از کتبی، تلفنی و اینترنتی؛
- قراردادهای و توافقنامه‌ها با مشتری و اشخاص ثالث؛
- اطلاعات معاملات انجام شده‌ی مشتری؛
- اسناد و مدارک هویتی مشتری و سایر مدارک مورد نیاز؛
- اسناد مالی مربوط به نقل و انتقالات و جوه فی مابین مشتری و کارفرما؛
- فرم‌های تکمیل شده توسط مشتری در خصوص مشخصات، سنجش ریسک پذیری، اهداف و محدودیت‌های سرمایه گذاری؛
- صورت حساب، فاکتور، حواله‌ی خرید کالا و فرم‌های تسویه حساب نقدی یا اعتباری؛
- یادداشت‌های شخصی از جلسات مرتبط با فعالیت حرفه‌ای؛
- تحلیل‌ها و نتایج مدل‌های رایانه‌ای؛
- مفروضات تحلیل‌ها و مدل‌های رایانه‌ای؛
- تحلیل ریسک اوراق بهادار و تأمین نیازهای کالایی؛
- معیارهای انتخاب مشاور برون سازمانی؛
- یادداشت‌های تهیه شده از جلسات با مشتری؛
- گزارش‌های تحلیلی برون سازمانی.

تعلق اسناد به شرکت

- انتقال با اجازه صریح
- عدم استفاده از گزارشات قبلی؛ بازتولید مستندات؛ غیر از حافظه یا منابع کارفرمای قبلی

رویه های پیشنهادی التزام:

- نقش اصلی کارفرما
- مستندات فعالیت های جاری



- مثال ۱- (بایگانی اسناد و اهداف استراتژی سرمایه گذاری و توصیه ها): یکی از مشتریان شرکت کارگزاری الف، از بازدهی منفی و نامناسب سبد خود، ناراضی است. اصول و محدودیت های لازم الرعایه ی مشتری تأکید می نماید تا مدیر سبد از رویکرد بهینه یابی برای مدیریت سبد مشتری استفاده نماید. نتیجه ی بهینه یابی برای سبد مشتری به تخصیص ۳۵ درصد از سهام در صنعت خودرو منتج شده است. به هنگام امضای قرارداد، مشتری نیز این روش و نتیجه ی آن را تأیید نموده بود. پس از یک سال، مشتری از تخصیص این مقدار از منابع سبد به صنعت خودرو به مدیران شرکت شکایت کرده است.

- نکته: کارشناس شرکت کارگزاری الف باید علاوه بر مستندات مربوط به قرارداد سبدگردانی و محدودیت‌های لازم‌الرعایه‌ی مشتری، برای رعایت این معیار، مدل ریاضی بهینه‌یابی به کاررفته در این مورد را به عنوان یک سند پشتیبانی‌کننده از فعالیت خود (محاسبه سهم ۳۵ درصدی صنعت خودرو در سبد مشتری با استفاده از مدل بهینه‌یابی) نگهداری نماید.

• مثال ۲- (اسناد به مثابه‌ی مایملک کارفرما): یک تحلیل‌گر یک مدل تحلیل را هنگامی که در شرکت کارگزاری الف کار می‌کند، ایجاد کرده است. زمانی که وی در شرکت است، به طور نظام‌مند مفروضات تشکیل‌دهنده‌ی مدل و مستندات پشتیبانی‌کننده‌ی این مفروضات را نگهداری می‌کند. وی در نتیجه‌ی موفقیت مدلش، به عنوان رئیس بخش پژوهش یکی از شرکت‌های کارگزاری رقیب استخدام می‌شود. وی مستندات پشتیبانی‌کننده‌ی مدلش را برای استفاده در شرکت جدید کپی برداری کرده، با خود از شرکت الف خارج

می‌کند.

- نکته: مدارک و مستندات تهیه شده در شرکت مایملک و دارایی کارفرما محسوب می شوند، هرچند که این مستندات و نتایج، در اثر پیشنهاد، تلاش و فعالیت شاغل بوجود آمده باشد. بردن مدارک و مستندات توسط وی برای کارفرمای جدید بدون موافقت کارفرمای قبلی، تخطی از این معیار است. او به منظور استفاده از این مدل در آینده، باید مدارک و مستندات را مجدداً نزد شرکت جدید ایجاد کند.

- مثال ۳- (اسناد پشتیبانی کننده از اقدامات): معامله گر یک شرکت کارگزاری، اقدام به اخذ، تغییر قیمت یا تغییر حجم سفارش‌های خرید و فروش برخی از مشتریان به صورت تلفنی می‌کند. در پایان هر جلسه‌ی معاملات، اقدامات لازم برای دریافت سفارش‌های مکتوب و مستندسازی اقدامات انجام‌شده در بخش معاملات انجام می‌گیرد.

- نکته: اگرچه مستندات لازم پس از هر جلسه‌ی معاملاتی توسط این کارگزاری از مشتریان اخذ می‌گردد، ولی معامله‌گر لازم است قبل از انجام معاملات و اقدامات خود، مدارک و مستندات پشتیبانی‌کننده را تهیه نماید. مدارک و مستندات پشتیبانی‌کننده از اقدامات معامله‌گر، می‌تواند صدای ضبط‌شده‌ی مشتریان باشد.

شاغل موظف است از صحیح، دقیق، کامل و منصفانه بودن اطلاعات و گزارش عملکرد ارائه شده در ارتباط با فعالیت خود، کارفرما و بازار سرمایه، به دیگران متناسب با نیاز آنها اطمینان قابل قبولی حاصل نماید.

- ارائه صحیح عملکرد خود و کارفرما
- هدف؛ جلوگیری از سوء برداشت و گمراهی مشتری
- صحت در ارائه و محاسبه عملکرد
- مستقیم یا تلویحی؛ "تحقق عملکرد گذشته برای مشتریان فعلی"

- اطلاعات بازار
- اطمینان از منصفانه، صحیح و کامل بودن ارائه اطلاعات
- ارائه های خلاصه و کوتاه
- رویه های پیشنهادی التزام:
- توجه به دانش و آگاهی مخاطب
- عملکرد گزینشی
- عملکرد موزون سبدها
- اطلاعات متناسب با نیاز مخاطب
- نگهداری مستندات محاسبات عملکرد



شاغل باید در انجام فعالیت حرفه ای و متناسب با نیازهای آن، نسبت به ارتقاء سطح دانش حرفه ای خود تلاش نماید.

- تفاوت با معیار ۱(الف)
- دانش حرفه ای مورد نیاز
- اقدام قبل از قبول مسئولیت یا رد آن
- دانش حرفه ای؛ مدارک حرفه ای و تحصیلی
- دانش حرفه ای؛ تسلط بر دانش مورد نیاز از روشهای مختلف

- انتظار مشتریان؛ دانش حرفه شاغل
- ضرورت ارتقاء دانش؛ توسعه بازار سرمایه
- نتیجه کمبود دانش حرفه ای؛ افت کیفیت و بدبینی مشتری
- عدم ارائه خدمات در موارد فقدان صلاحیت یا دانش حرفه ای

رویه های پیشنهادی التزام

- گواهینامه ها
- دوره های آموزشی
- مطالعه متون آموزشی

- شاغل باید از ارائه‌ی خدماتی که صلاحیت یا دانش حرفه‌ای آن را ندارد، خودداری کند؛ به عنوان مثال، کارشناس پذیرش سفارش مشتریان یا معامله‌گر باید از هر گونه توصیه‌ی سرمایه‌گذاری یا سبدگردانی برای مشتری خودداری نماید. ارائه‌ی توصیه‌ی سرمایه‌گذاری یا سبدگردانی مستلزم داشتن دانش حرفه‌ای، اخذ گواهی‌نامه و مجوز مربوطه است و کارشناس پذیرش سفارش مشتریان یا معامله‌گر فاقد این صلاحیت‌ها می‌باشند.

- مثال ۱- (ابزار مالی جدید): معامله گر آتی یک شرکت کارگزاری با مطالعه و آگاهی از ساختار معاملات آتی و دریافت گواهی نامه‌ی مربوطه، در حال انجام معاملات آتی کارفرما می‌باشد. با راه‌اندازی ابزار اختیار معامله، وی به عنوان معامله گر این ابزار انتخاب می‌گردد.

- نکته: این معامله گر لازم است قبل از انجام معاملاتِ اختیار، دانش حرفه‌ای لازم در این زمینه را کسب کند و چنانچه گواهی‌نامه یا شرکت در دوره‌ی آموزشی خاصی برای پذیرش این سمت الزام شده است، آن را آخذ یا در آن شرکت نماید. شروع معاملاتِ اختیار قبل از رعایت موارد فوق، مغایر با این معیار است. لازم است معامله‌گر، مدیر و کارفرمای خود را نیز تشویق به رعایت این معیار نماید.

- مثال ۲- (عدم ارائه‌ی خدمات): یک مشتری به کارشناس پذیرش مشتریان کارگزاری الف برای ارائه‌ی سفارش خرید واحد سرمایه‌گذاری صندوق سرمایه‌گذاری قابل معامله در بورس ب مراجعه می‌نماید. به دلیل آنکه این ابزار مالی، به تازگی قابل معامله شده است، کارشناس مذکور هیچ اطلاعاتی در خصوص آن و نحوه‌ی اخذ سفارش خرید آن ندارد.

- نکته: کارشناس باید به محض پذیرش صندوق‌های سرمایه‌گذاری قابل معامله در بورس یا فرابورس، اطلاعات مربوط به آن‌ها و نحوه‌ی اخذ سفارش خرید و فروش واحدهای سرمایه‌گذاری این صندوق‌ها را فراگیرد. او می‌تواند از طریق متون آموزشی، شرکت در سمینارها یا دوره‌های آموزشی مربوطه یا از طریق سرپرست خود، دانش حرفه‌ای لازم را فراگیرد. شاغل با جهل و ناتوانی در ارائه‌ی خدمات مربوطه، این معیار را نقض کرده است.

شاغلی که دارای اطلاعات نهانی می باشد، نباید این اطلاعات را به نفع خود یا به ضرر دیگران استفاده نماید و یا موجبات استفاده دیگران از این اطلاعات را مهیا نماید.

- تقویت ذهنیت کسب منافع با دسترسی های خاص
- منافع کوتاه مدت و زیانهای بلندمدت
- سرمایه گذاری غیرمستقیم؛ مشتقه ها، صندوقها و...
- توسعه بازار؛ فرصت های تازه در تخطی



بااهمیت	کم اهمیت	اهمیت دسترسی
مجاز	مجاز	عمومی
غیرمجاز	مجاز	غیر عمومی



اطلاعات با اهمیت:

- اثر قیمتی
- تصمیم سرمایه گذاران یا تمایل سرمایه گذاران

عوامل کلیدی؛

- ویژگی اطلاعات
- میزان تفاوت با اطلاعات عمومی

ماهیت

قابلیت اتکاء



- هرچه قابل اتکاءتر، با اهمیت تر
- هرچه ابهام اثر بیشتر، اطلاعات کم اهمیت تر
- اطلاعات غیر عمومی
- منتشر نشده یا در دسترس عموم نیست
- دسترسی گزینشی
- ابزارهای انتشار
- انتظار برای دریافت توسط عموم، کندترین ابزار
- عدم استفاده از انتشار گزینشی
- اطلاعات معاملات مشتریان

## تئوری موزائیک

بااهمیت	کم اهمیت	اهمیت دسترسی
مجاز	مجاز	عمومی
غیرمجاز	مجاز	غیرعمومی

- مجموعه اطلاعات؛ نتایج قابل توجه
- تشویق شاغل به تحقیق و بررسی
- نگهداری مستندات

گزارشات تحلیلی تحلیل گر معروف:

- اثرگذار بر بازار
- استفاده از اطلاعات عمومی
- عدم انتشار برای عموم
- رویه های پیشنهادی التزام:
- دستیابی به اطلاعات افشاء شده
- بروزرسانی رویه های التزام
- بروزرسانی رویه های افشاء
- انتشار گزارشات مطبوعاتی

- دیوار آتش
- تعاملات میان بخشی مناسب
- تفکیک فیزیکی بخشها
- جلوگیری از اشتراک نیروی انسانی
- محدودیت معاملات شخصی
- رویه معاملات شرکتی
- ارتباط با تمامی شاغلان

شاغل باید از هرگونه اخلاف در کشف قیمت‌ها، تغییر ساختگی در حجم معاملات و یا اغوای اشخاص به انجام معاملات، با هدف گمراه نمودن فعالان بازار، پرهیز نماید.

- هدف؛ ارتقاء سلامت بازار
- اخلاف در معاملات، قیمت یا حجم به قصد فریب
- دستکاری اطلاعاتی
- دستکاری معاملاتی؛ توسعه تکنولوژی آن را تقویت کرده

- دستکاری اطلاعاتی؛ انتشار گزارشات و شایعات
- دستکاری معاملاتی؛ اخلال در قیمت و حجم، تقاضای کاذب  
توسعه تکنولوژی آن را تقویت کرده

استراتژی های مبتنی بر استراتژی های معاملاتی  
مشروع نظیر آربیتراژ را شامل نمی شود.

عامل تعیین کننده: قصد و نیت شاغل



شاغل موظف است نسبت به حفظ منافع مشتریان تعهد و توجه قابل قبولی نسبت به منافع آنان داشته باشد. همچنین منافع منطقی مشتریان را بر منافع خود و کارفرما مقدم شمارد.

- مسئولیت بنیادی شاغل؛ تأمین منافع مشتریان
- اولویت منافع مشتری
- وظیفه شاغل؛ تعهد، توجه و تلاش قابل قبول

• فعالیت حرفه ای؛ صرفاً بر اساس منافع مشتری سامان یابد

❖ به روشی که شاغل اعتقاد دارد

❖ با توجه به شرایط موجود

❖ با هدف کسب منفعت برای مشتری

• سطح مشابه از احتیاط، توجه و دقت برای مشتری و خود

• شرط احتیاط؛ توجه و دقت؛ عقل سلیم

• مصادیق احتیاط با توجه به فعالیت حرفه ای

• وظایف شاغل بر اساس این معیار:

□ نقش شاغل

□ ماهیت فعالیت

• ایفای وظایف تعهد، احتیاط و توجه؛ اطمینان فارغ از وظایف قانونی

• این معیار جایگزین وظایف قانونی نیست؛ امانتداری مدنظر قانون

• صیانت از دارایی مشتری

• اقدام بر اساس مستندات

## شناسایی مشتری:

- اولین گام شناسایی مشتری
- تعهد شاغل در برابر ذینفعان نهایی است
- جلوگیری از تضاد واقعی یا احتمالی منافع بین مشتریان ارائه خدمات به مشتری:
- دانش بیشتر شاغل و موقعیت آسیب پذیر مشتری
- جلوگیری از تضاد منافع شاغل و مشتری و یا افشای کامل

خدمات بدون کارمزد:

- مدیر سرمایه گذاری و کارگزار
- تعریف خدمات بدون کارمزد
- افشای خدمات بدون کارمزد به مشتری یا کارفرما (بسته به مورد)
- پرداخت هزینه بالاتر از معمول، تخطی است

رای دهی و کالتی:

- حداکثر سازی ارزش و کالتنامه ها
- تحلیل منفعت-هزینه

رویه های پیشنهادی التزام:

- موافقت مشتری
- خط مشی های شرکت



شاغل موظف است در انجام فعالیت حرفه ای، انصاف و بی طرفی را در قبال مشتریان رعایت نماید.

- وظیفه شاغل؛ رفتار منصفانه با تمام مشتریان
- هدف؛ حفظ اعتماد به حرفه
- وجود مشتریان متعدد؛ احتمال ترجیح منافی یکی بر دیگری
- اشکال ترجیح؛ کیفیت و زمان خدمات تا تخصیص

- منصفانه در برابر برابری؛ عدم تبعیض در برابر تفاوت
- ارائه خدمات دقیقاً بصورت همزمان؛ غیرممکن
- نیازها و اهداف متفاوت مشتریان؛ عدم تناسب هر سرمایه گذاری
- خدمات اختصاصی تر؛ عدم زیان دیگران؛ افشاء؛ عدم گزینشی
- رفتارهای مشمول این معیار؛ اقدامات و توصیه ها



## ❖ اقدامات

- بطور مداوم؛ رفتار منصفانه با مشتری؛ اهداف و اصول و محدودیتها
- مصداق؛ تخصیص منصفانه: به مشتریانی که مناسب آنان  
یا همه مشتریانی که تقاضا نموده اند.
- رویه تخصیص شرکت؛ منصفانه باشد؛ رعایت شود

- ❖ در صورت مزاد تقاضا؛ اهمیت بی طرفی و انصاف
- ایده آل: تخصیص حداکثری؛ خودداری از تخصیص خود و نزدیکان



❖ روابط چندگانه با مشتریان حقوقی

- علاوه بر کارگزاری، مدیر، ضامن، متولی صندوق یا عضو هیئت مدیره
- ضرورت رعایت انصاف

• انجام فعالیت و پذیرش سمتی که مخل انصاف و بی طرفی است

• افشاء رویه های تخصیص؛ تصمیم درست مشتریان

• حتی در صورت افشاء؛ منافع مشتری مقدم بر خود

• رضایت مشتری؛ جوازی برای تخصیص غیرمنصفانه نیست

❖ منافع از قبل سمت در حرفه يا زيان رساندن به مشتريان؛

• در عرضه های پرترفدار؛ حسن نیت

• عدم مضایقه از تخصیص منصفانه بین مشتريان

• پاداش، هدیه، جبران خسارت

• دریافت منافع آتی

توصیه های سرمایه گذاری

نزدیکان و آشنایان



توصیه های سرمایه گذاری:

- شاغلان مسول تهیه توصیه ها
- توصیه سرمایه گذاری
- روش انتشار توصیه منصفانه باشد
- سیستم؛ جلوگیری از انتشار گزینشی
- تغییرات در توصیه ها

نزدیکان و آشنایان:

- انتظارات نزدیکان و آشنایان
- انصاف در برخورد و یا معرفی به سایرین

رويه هاى پيشنهادهى:

- توسعه سياست هاى شرکت
- افشاى رويه هاى تخصيص معامله
- بررسى نظام مند تخصيص ها
- افشاى سطوح خدمات

شاغل موظف است در فعالیت حرفه‌ای، اقدامات خود را متناسب با اهداف، اصول و محدودیت‌های منطقی مشتری به انجام رساند.

نیازها شرایط و اهداف مشتری

بررسی دانش، تجربه و وضعیت مالی:

- ریسک

- تنوع پرتفوی

- اقدامات فرد معقول

- هر فرصت سرمایه گذاری مناسب هر پرتفوی نیست  
مسئولیت تحلیلگران و سایر شاغلان  
ایجاد خط مشی سرمایه گذاری:
- جمع آوری اطلاعات مشتری
  - بیانیه خط مشی سرمایه گذاری
  - بدون این اطلاعات نمیشود تناسب را مشخص کرد
  - بررسی ریسک پذیری مشتری:
  - اندازه گیری تحمل ریسک مشتری
  - تعیین ریسک داراییهای مشتری، هم تک تک هم پرتفوی

به روز رسانی بیانیه خط مشی سرمایه گذاری ها:

- حداقل سالانه و یا قبل از تغییرات بااهمیت در تصمیمات سرمایه گذاری

- گذر زمان اهداف مشتری را تغییر میدهد
  - بدون بروز رسانی بررسی تناسب امکان ندارد
  - عدم افشای اطلاعات مشتری؛ عدم مسئولیت شاغل
- نیاز به متنوع سازی:

- کاهش ریسک با تنوع
- مدیریت صندوقهای دارای هدف معین:
- عمل بر اساس اهداف تعیین شده صندوق





- رویه های پیشنهادی التزام:
- بیانیه خط مشی سرمایه گذاری
  - بروزرسانی منظم
  - خط مشی های آزمون شایستگی

شاغل باید اطلاعات مشتریان فعلی، گذشته و احتمالی را جز در مواردی که مطابق قوانین و مقررات، ارائه آن به اشخاص ذی صلاح ضروری است، محرمانه تلقی نماید.

• رازداری نسبت به مشتریان فعلی، گذشته و احتمالی  
• رازداری شامل؛

• اطلاعاتی که بواسطه انجام فعالیت حرفه ای در اختیار قرار گرفته  
• اطلاعات فعالیت حرفه ای است

• وظیفه رازداری نسبت به مشتریان سابق؛ حفظ اسناد مربوطه

التزام به قوانین

- موارد ضروری افشای اطلاعات
- حفظ رازداری در خصوص اقدامات غیر قانونی
- موارد مشکوک؛ مشاور حقوقی یا کمیته التزام

امنیت اطلاعات الکترونیک؛

- افشای تصادفی اطلاعات
- سیاست های محدودکننده ذخیره اطلاعات روی لپ تاپ و فلش
- خیره امنیت اطلاعات نشوید، درک کاملی از سیاست کارفرما

## رویه های پیشنهادی التزام

محافظه کارانه، کارا و ساده ترین رویه؛

- عدم افشاء بجز به همکاران مجاز

- عدم افشاء بجز بحکم قانون

- درک صحیح رویه شاغل در ذخیره سازی اطلاعات



شاغل موظف است؛ اطلاعات کافی درباره فرآیند فعالیت حرفه ای و هرگونه تغییر موثر بر آن را به مشتریان فعلی و احتمالی ارائه دهد، عوامل مهم و موثر بر فعالیت حرفه ای را شناسایی کند و این عوامل را در ارتباط با مشتریان فعلی و احتمالی خود مورد توجه قرار دهد، همچنین در هرگونه اظهارنظر حرفه ای به تفاوت بین واقعیت و نظر شخصی خود اشاره نماید.



ضرورت فعالیت حرفه ای با کیفیت؛

- ایجاد و حفظ ارتباط شفاف، مستمر و کارا
- قضاوت درباره نحوه فعالیت شاغل
- تصمیمگیری درباره سرمایه گذاری و همکاری جاری و آتی

- ارائه عوامل موثر و مورد استفاده در تصمیمات و اقدامات
- در این ارائه؛ تمایز میان نظر و واقعیت
- گزارشات؛ ارائه خصوصیات سرمایه گذاری امکان ارزیابی گزارش

اطلاع رسانی تغییرات؛ اثرات بر اهداف سرمایه گذاری تعیین می شود



- روشهای گوناگون ارتباط
- گزارشات کتبی متعارف
- توضیحات رو در رو
- مکالمات تلفنی
- پیام کوتاه
- ارتباط چندرسانه ای و رایانه ای

- ماهیت ارتباط؛ یک کلمه تا گزارشات مفصل
- توصیه درباره بازار، صنعت، سهام، طبقه دارایی
- در اطلاعات خلاصه؛ وجود و در دسترس بودن اطلاعات تکمیلی



- رویه های پیشنهادی التزام:
- انتخاب عوامل موثر یک مهارت تحلیلی است.
  - قوه قضاوت در تعیین اطلاعات
  - نگهداری اطلاعات اضافی پشتیبانی کننده عوامل مورد بررسی



شاغل موظف است در چارچوب وظایف شغلی؛ اقدامات خود را بر اساس منافع کارفرما سامان دهد، مهارت‌ها و توانایی‌های خود را از وی دریغ نکند، اطلاعات مربوط به وی را محرمانه تلقی کند و تلاش خود را به کار گیرد تا زیانی متوجه وی نشود.

وظیفه شاغل؛ حفاظت از منافع کارفرما  
از طریق؛ جلوگیری زیان، کسب سود، بکارگیری مهارت  
تعهد و تعهدات شخصی و خانوادگی؛ توازن

فعالیت رقابتی مستقل؛ تضاد منافع  
فعالیت مستقل؛ کسب اجازه

ترک کارفرما؛ تداوم فعالیت تا قطع همکاری  
اقدام و آمادگی کسب و کار رقابتی قبل از قطع همکاری؛  
مجاز اما مطابق توافقات و مقررات بوده و برخلاف تعهد نباشد  
بازاریابی مشتریان فعلی برای آینده؛ غیرمجاز

اولویت سلامت بازار و منافع مشتریان بر منافع شخصی و کارفرما؛  
نقض دستورالعملها و چارچوبهای کارفرما

رویه های پیشنهادی التزام:  
خط مشی رقابت  
خط مشی خاتمه همکاری  
رویه های گزارش تخلف به کمیته

شاغل باید از دریافت هرگونه هدیه، منافع، مزایا یا اجرت از دیگران که به طور منطقی باعث ایجاد تضاد منافع با کارفرما شود، خودداری نماید، مگر با موافقت کتبی کارفرما.

- قبول پاداش و منافع مستقیم و غیر مستقیم در قبال ارائه خدمات
- خدمات از طرف کارفرما یا مستقل که در تعارض با منافع کارفرماست
- به شرط کسب اجازه کتبی

• فلسفه معیار؛ نافی تعهد و بی طرفی شاغل، تضاد منافع

با کسب اجازه؛

- در ارزیابی اقدامات شاغل، کارفرما از انگیزه های وی اطلاع می یابد
- هزینه کل خدمات قابل ارزیابی است.

رویه های پیشنهادی التزام

- گزارش کتبی منافع اضافی؛ شامل جزئیات توافق از جمله معیار تعیین منافع و ماهیت و مبلغ و دوره توافق

شاغل موظف است به حقوق کارکنان تحت مدیریت خود مطابق قوانین، مقررات و توافقات طرفین پایبند باشد و عدالت و انصاف را در این باره رعایت نماید.

- شامل همه حق و منافع، اعم از مبلغ حقوق ماهیانه
- انصاف در مورد کارکنان
- عدم تبعیض به علت قومی، فرهنگی، جنسیتی و مذهبی
- از مصادیق انصاف: تفاوت منافع دریافتی به دلیل قابلیت و شایستگی

فلسفه معیار؛

خدمات با کیفیت به توسعه بازار منجر می شود  
رفتار منصفانه با افزایش انگیزه؛ افزایش کیفیت خدمات

فرض؛

- در برابر منافع توافقی، خدمات با کیفیت و رعایت اصول و معیارها
- عدم پایبندی کارفرما به رفتار منصفانه و رعایت حقوق؛
- عدم کاهش کیفیت خدمات یا اعمال غیر اخلاقی؛ قطع همکاری

منافع فعلی و آتی

رعایت حداقل قانونی

توافقات صرفاً افزایشی هستند



مسئولیت کارفرما:

رابطه کارفرما/شاغل؛ وظایف برای دو طرف  
کارمند با انگیزه نیازمند انجام وظایف کارفرما در قبال شاغل  
جبران کسری منافع:

موقعیت شغلی؛ منافع غیراخلاقی  
جبران کسری منافع با چشم پوشی و بی عملی  
مدیر، کارکنان تحت مدیریت یا هر دو  
رویه های پیشنهاد التزام:

کارفرما؛ اطمینان از رعایت حقوق کارکنان مطابق قوانین  
بررسی رویه های ترفیع و پاداش غیر تبعیض آمیز؛ شایسته سالاری



شاغل باید در جهت ارتقاء سطح دانش و توانمندی های کارکنان تحت مدیریت خود تلاش نماید و مانع از استقلال آنها در انتخاب شغل و پیشرفت شغلی خارج از حوزه تحت مدیریت خود نشود.

وظیفه شاغل؛ علاوه بر معیار ۱ (ط) دانش حرفه ای، معیار ۵ (ب) رشد

میزان تلاش بستگی به:

• نقش شاغل در فعالیت حرفه ای

• تناسب دانش حرفه ای کارکنان تحت مدیریت با فعالیت آنان

• خودداری از انتصاب کارکنان فاقد دانش حرفه ای لازم

- استقلال در انتخاب شغل و پیشرفت شغلی
- بمعنی محدودیت در اختیارات مدیر نیست
- منظور در خارج از حوزه تحت مدیریت
- مانع تراشی در راه پیشرفت نکنیم

• در صورت عدم پایبندی به توافقات، عدم تسهیل قطع همکاری توسط کارفرما، بمعنی مانع تراشی نیست

• قطع همکاری؛ طرفین باید به قوانین و توافقات پایبند باشند



رویه های پیشنهادی التزام  
کارفرما: دوره های آموزشی لازم را طراحی و برگزار کند  
به دوره های لازم اعزام کند  
بازبینی شرایط ارتقاء درون سازمانی؛ کاهش انگیزه خروج

شاغل موظف است تلاش خود را برای شناسایی و جلوگیری از هرگونه تخلف از اصول اخلاقی، معیارهای رفتار حرفه‌ای، قوانین و مقررات توسط کارکنان تحت مدیریت خود، به کار گیرد.

وظیفه شاغل؛ گام‌هایی جهت جلوگیری از نقض  
وظیفه شاغل؛ اعمال نظارت بر کارکنان

بسته به تعداد و نوع فعالیت کارکنان



رویه های کشف  
عدم تخلف؛ در صورت ایجاد رویه های کشف قابل قبول  
رویه های التزام:  
ایجاد، مستندسازی، ابلاغ و تبعیت از رویه های التزام  
رویه مناسب، رویه ها اجرا و مورد نظارت قرار گیرند  
هنگام تخلف کارکنان؛ تعیین گستره تخلف  
گزارش به رده های بالا  
هشدار به کارمند  
اطمینان از عدم تکرار خطا  
اعمال محدودیت یا افزایش نظارت



رویه های نامناسب:  
هشدار به مدیریت ارشد؛ پیشنهاد اصلاح؛ عدم پذیرش مسئولیت  
سایر خط مشی ها:  
محیط کاری اخلاقی با با اجرای کلیه خط مشی ها

رویه های پیشنهادی التزام:  
اصول اخلاقی داخلی؛ ساده و موجز  
رویه های مناسب التزام

شاغل موظف است تمامی مواردی را که به طور منطقی انتظار می‌رود استقلال و بی‌طرفی وی را خدشه‌دار نماید و یا با وظایف وی در قبال مشتریان فعلی یا احتمالی و کارفرما تداخل داشته باشد، به شکل کامل و منصفانه افشاء نماید. همچنین لازم است افشای مسائل یادشده به شکلی بارز، صریح و روشن انجام شود.

بهترین اقدام؛ جلوگیری از تضاد منافع

تضاد منافع واقعی و ظاهری  
تضاد؛ منافع مشتری، کارفرما و شاغل  
منشأ رایج تضاد؛ ساختارهای پاداش

به هنگام عدم اجتناب؛ افشای کامل و شفاف



حفاظت مشتری و کارفرما؛ افشای تضاد واقعی و احتمالی

افشای کارا؛ به زبان ساده و اطلاع رسانی اثربخش

افشاء به کارفرما؛ برآورد اثر تضاد

کارفرما؛ حق ایجاد محدودیت در تضاد ظاهری

افشاء به مشتری؛  
شاغلی که از کارفرما کارمزد دریافت می کند؛ مستقل است؟  
مالکیت سهام مورد توصیه و یا آشنایی با مدیران ناشر  
افشای تضادها مشتری را قادر میسازد تا قضاوت کند  
واضح ترین تضاد: رابطه بین ناشر و شاغل یا کارفرماست؛ افشا شود  
توافقات کارمزد و ساختارهای غیرمعمول پاداش باید افشا شود

تضاد ناشی از مالکیت سهام:  
شایع ترین تضاد؛ افشای آن ضروری است  
آسان ترین راه منع مالکیت اوراق بهادار؛ بیش از حد سنگین است

تضاد ناشی از مدیریت:  
وظایف مدیر در قبال مشتریان و سهامداران  
مالکیت اوراق بهادار به عنوان پاداش هیات مدیره  
شاغل هیات مدیره ناشر است؛ دیوار آتش

رویه پیشنهادی التزام:  
افشای توافقات پاداش با کارفرما

## ۶- تضاد منافع ب) رعایت اولویت معاملات



شاغل موظف است معاملاتی را که برای مشتریان و کارفرما انجام می-  
دهد، نسبت به معاملاتی که خود به نحوی در آن ذینفع است، در  
اولویت قرار دهد.



تاکید مجدد بر تقدم منافع مشتری

هدف؛ جلوگیری از تضاد منافع بالقوه و حتی ظاهری

معاملات شخصی بعد از معاملات مشتری و کارفرما

تضاد میان منافع مشتری و منافع شخصی شاغل؛

سه شرط:

عدم زیان یا عدم النفع مشتری  
عدم سود مستقیم یا غیرمستقیم شاغل از معاملات مشتری  
پیروی از الزامات قوانین و مقررات

عمل خلاف توصیه به مشتریان؛ سه شرط بالا

آخرین اولویت معاملات شخصی است؛ هدف جلوگیری از تاثیرات مخرب

تمایل مشتریان (گاهاً)؛ اشتراک منافع شاغل  
اطلاعات غیرعمومی معاملات؛ نفع شاغل؛ اطلاعات بااهمیت  
کد اعضاء خانواده شاغل؛ نظیر سایر مشتریان

رویه های پیشنهادی التزام  
مشارکت محدود در عرضه اولیه  
ایجاد دوره محدودیت معاملات  
افشای رویه های سرمایه گذاری شخصی شاغلان

شاغل موظف است هرگونه مزایا، حق العمل یا منافع دریافتی یا پرداختی بابت ارجاع مشتری جهت دریافت محصول یا خدمت از/به دیگران را حسب مورد به آگاهی کارفرما یا مشتری برساند.

افشاء منجر به:

ارزیابی جانبداری و غرض شاغلان  
ارزیابی صحیح هزینه کل (هزینه های آشکار و پنهان)

• افشاء حق العمل دریافتی یا پرداختی به مشتریان  
• افشاء ماهیت حق العمل؛ درصد، مبلغ، نحوه پرداخت، گزارشات



رویه های پیشنهاد التزام

تشویق کارفرما به منع دستمزد ارجاع یا تدوین رویه های مربوطه