



# ماهنامه قانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار

سال اول شماره اول

فروردین ۱۳۹۰

در این شماره می خوانیم:

- سخن دبیر کل
- اهم اقدامات قانون در فروردین ماه
- گزارش پرونده های کمیته سازش
- گزارش اقدامات واحد آموزش
- لیست مجوزهای اخذ شده و تذکرات اداری اعضا
- گزارش اقدامات نمایندگان قانون در نهادها و شوراها
- گزارش عملکرد کارگروه های قانون



## بنام خدا

### سخن دبیر کل:

همواره یکی از دغدغه های کانون این بوده است که ۱۰۸ عضو آن با مجوزهای فعالیت مختلف، حجم کار متفاوت و میزان همکاری مختلف با کانون، به یک اندازه نسبت به فعالیتهای صورت پذیرفته توسط کانون، شناخت نداشته اند. ماهنامه حاضر با هدف اطلاع رسانی به اعضاء در خصوص اقدامات کانون، از فروردین ماه ۱۳۹۰ با کمک و همراهی اعضا منتشر می گردد. این ماهنامه، داخلی بوده و اطلاعات مندرج در آن صرفاً برای استفاده اعضا می باشد. امید است با ارائه نظرات مفید و سازنده خود، کانون را در ارتقاء کیفیت این ماهنامه و سایر فعالیتهای یاری نمائید.

سید روح اله میرصانعی

### اهم اقدامات کانون در فروردین ماه:

- درخواست تمدید یکماهه برای تطبیق کارگزاران با دستورالعمل تاسیس و فعالیت سبد گردان (۹۰/۰۱/۱۴)

با هدف جلوگیری از ایجاد وقفه و اختلال در فعالیت صندوقهای سرمایه گذاری مشترک و اداره سبدهای اختصاصی فعال که از نهادهای نوپای بازار سرمایه محسوب می شود، کانون کارگزاران در نیمه فروردین ماه، خواستار تمدید یکماهه فرصت مقرر جهت "تطبیق کارگزاران با دستورالعمل تاسیس و فعالیت سبدگردان" از سوی هیات مدیره سازمان بورس شد که در پاسخ نیز سازمان بورس با نظر مثبت با یکماه تمدید موافقت کرد.

- تسهیل شرایط اخذ مجوز سبد گردانی (۹۰/۰۱/۱۴)

در راستای تسهیل شرایط اخذ مجوز سبد گردانی، توافقی مابین کانون کارگزاران و سازمان بورس صورت گرفت که پیرو آن شرایط تسهیل شده اخذ این مجوز برای کارگزاران ارسال گردید.

- گردهمایی مشترک کانون کارگزاران و نهادهای سرمایه گذاری (۹۰/۰۱/۱۵)

۱۵ فروردین ماه سال جاری در گردهمایی مشترک کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار و کانون نهادهای سرمایه گذاری، دکتر صالح آبادی رییس سازمان بورس و اوراق بهادار، دکتر قالیباف اصل مدیر عامل شرکت بورس و اوراق بهادار و مهندس هاشمیان مدیر عامل شرکت بورس کالای ایران در دیدار نوری با مدیران و کارشناسان بازار سرمایه، اهم برنامه های نهادهای تحت مدیریت خود را در سال ۹۰ تشریح نمودند. روح اله میرصانعی دبیر کل کانون کارگزاران و شاپور محمدی دبیر کل کانون نهادهای سرمایه گذاری نیز به عنوان میزبانان این گردهمایی در جمع میهمانان حضور داشتند.

- اقدام در خصوص ضوابط بازاریابی و تخفیفات (۹۰/۰۱/۲۱)

جهت اخذ اطلاعات تخفیف در معاملات اوراق بهادار با هدف شناسایی و برخورد با متخلفین از ضوابط تخفیفات و بازاریابی، کانون کارگزاران در تاریخ ۲۱ فروردین ماه از شرکتهای کارگزاری فعال در بورس اوراق بهادار و فرابورس خواستار همکاری، ارائه و ارسال کلیه اطلاعات و تخفیفات مربوطه شد. کانون درخواست اخذ اطلاعات معاملات مشمول تخفیف و بازاریابی را به گروه اول کارگزاران کالایی ارسال نمود.



• **برگزاری جلسه با بانک کار آفرین (۹۰/۰۱/۲۱)**

در جلسه مورخ ۲۱ فروردین ماه فی مابین دبیر کل کانن کارگزاران، دبیر کارگروه امور بانکی و نماینده ای از شرکت کارگزاری آگاه با معاونین بانک کارآفرین، خدمات مورد نیاز صنعت کارگزاری و اخذ تسهیلات بانکی با شرایط ویژه برای این صنعت تشریح شد که در این راستا مقرر شد بسته پیشنهادی توسط بانک کارآفرین تهیه و توسط طرفین نهایی و کارشناسی شود.

• **تعیین انتظارات کانن از نماینده کانونها در شورای عالی بورس (۹۰/۰۱/۲۲)**

انتظارات کانن از نماینده کانونها در شورای عالی بورس به شرح زیر تعیین شد:

- دفاع کارشناسی از حقوق صنعت کارگزاری
- حضور در جلسات هیات مدیره کانن بصورت ماهانه
- انتقال بندهای دستور جلسات شورا که به صنعت کارگزاری مربوط بوده و دریافت نظرات کانن در خصوص آن موارد
- انعکاس مصوبات غیرمحرمانه شورا به کانن

• **تشکیل یک کارگروه و یک کمیته (۹۰/۰۱/۲۲)**

کارگروه بررسی دستوالعمل Call Center با حضور آقایان گشاده فکر (دبیر کارگروه)، رضوی، مهریزاده و نمایندگانی از کارگزاریهای مفید، نهایت نگر و خبرگان سهام و نیز کمیته ای جهت بررسی مشکلات کارگزاران با شرکت سپرده گذاری مرکزی ذیل کارگروه معاملات تشکیل گردید.

• **تعیین شرایط اعطای امتیاز به کارگزاران فعال در دو بورس (۹۰/۰۱/۲۲)**

هنگام اعطای امتیاز کانن به اعضای که مشترکا در بورس کالا و بورس اوراق بهادار فعال هستند، امتیاز معیارهای تشویقی و معیارهای تنبیهی "ضوابط اعطای امتیاز به شرکتهای کارگزاری عضو کانن کارگزاران بورس و اوراق بهادار" در هر دو حوزه فعالیت، برای آن کارگزاران محاسبه و اعطاء می گردد.

• **پیش نویس ضوابط استخدام و نقل و انتقال اشخاص وابسته به اعضا بین اعضا کانن (۹۰/۰۱/۲۸)**

به منظور تنظیم روابط بین اعضا و اشخاص وابسته به اعضا، وضع و اجرای ضوابط و استانداردهای حرفه ای و انضباطی برای اعضا و اشخاص وابسته به اعضا، ساماندهی استخدام و نقل و انتقال اشخاص وابسته بین اعضا کانن و حمایت از حقوق اعضا و اشخاص وابسته به اعضا در موارد اختلافی، پیش نویس "ضوابط استخدام و نقل و انتقال اشخاص وابسته به اعضا بین اعضا کانن" از سوی کانن تهیه گردیده و از مدیر امور اعضا شرکت بورس اوراق بهادار، مدیر بازرسی و امور اعضا بورس کالا و مدیران عامل شرکتهای کارگزاری عضو کانن در این خصوص نظرسنجی به عمل آمده که پس از مهلت مقرر، ضوابط فوق در هیات مدیره کانن بررسی و تصویب خواهد شد.

• **تعیین نحوه برخورد کانن با تخلفات اعضا در خصوص ضوابط بازاریابی و تخفیفات (۹۰/۰۱/۲۹)**

تخلفات اعضا در زمینه ضوابط بازاریابی و تخفیفات بررسی و مقرر شد:

- در خصوص اعضای که اطلاعات معاملات مشمول تخفیف و بازاریابی خود را پس از درخواست کانن و طی مهلت مقرر در این ضوابط به کانن ارسال ننمایند، کانن ضمن صدور تذکر اداری، سه روز کاری دیگر جهت ارسال موارد خواسته شده به آنان فرصت می دهد. پرونده اعضای که طی این مهلت اطلاعات خواسته شده را به کانن ارسال نمایند به مرجع رسیدگی به تخلفات ارجاع گردد.



○ در خصوص اعضای که تخفیف یا هزینه بازاریابی مغایر با این ضوابط ارائه داده باشند، کانون فرصت سه روزه ای را برای ارائه توضیحات به آنان اعطا می نماید. آنگاه هیات مدیره با توجه به توضیحات عضو در خصوص ارجاع تخلف عضو، توسط کانون به مرجع رسیدگی به تخلفات یا صدور تذکر اداری تصمیم گیری خواهد نمود. در صورتیکه عضو در فرصت سه روزه توضیحاتی به کانون ارائه ننماید، تخلف عضو توسط کانون به مرجع رسیدگی به تخلفات ارجاع می گردد.

● **برگزاری جلسه مشترک هیات مدیره و دبیرکل کانون با هیات مدیره و مدیر عامل بورس اوراق بهادار (۱۳۹۰/۰۱/۳۰)**

در این جلسه موارد زیر توسط کانون مطرح شد:

- آمادگی همکاری مشترک کانون و بورس در راستای مدیریت شاخص و متعادل کردن حرکت آن.
- تسهیل شرایط اعطای مجوزهای شعبه، دفاتر معاملاتی و نمایندگی ها توسط بورس به کارگزاران (بدین منظور ضوابط صدور مجوزها توسط کانون بازنگری شده و برای بررسی و تصویب به بورس اوراق بهادار پیشنهاد شده است)
- بازرسی از کارگزاران توسط امور اعضاء بورس در خصوص رعایت مقررات مصوب کانون و ارائه گزارشات تخلف اعضاء به کانون.
- ارسال اطلاعات مربوط به شرکتهای کارگزاری به کانون.
- تقاضای عدم ورود بورس به روابط فی مابین شرکتهای کارگزاری و پرسنل آنها چرا که طبق مفاد اساسنامه کانون تنظیم این روابط بعهده کانون کارگزاران می باشد.

موارد ذیل نیز توسط بورس اوراق بهادار مطرح شد :

- در راستای توسعه پذیرش شرکتهای لیست شرکتهای سهامی عام از بورس اخذ و بین کارگزاران دارای مجوز پذیرش توزیع گردد.
- روابط فی مابین اعضا و اشخاص وابسته به اعضا، مربوط به حوزه فعالیت کانون است و بورس براساس اعلام کانون نقل وانتقال پرسنل را انجام می دهد.
- بسته های آموزشی در خصوص تامین مالی از طریق بورس (پذیرش شرکتهای افزایش سرمایه، اوراق مشارکت) تهیه شده که میتواند توسط اعضای کانون بین سرمایه گذاران توزیع شود.
- چک لیست بررسی رعایت مقررات توسط کارگزاران را کانون تهیه و به بورس جهت انجام بازرسی ارائه نماید.
- کمیسیون قوانین و مقررات هیات مدیره بورس جهت بررسی مقررات جلسات مشترکی را با کانون داشته باشد .

● **اقدام در خصوص ضوابط تخفیفات و بازاریابی (۹۰/۰۱/۳۰)**

تعداد ۲۶ کارگزاری به درخواست کانون مبنی بر ارسال اطلاعات معاملات اوراق بهادار مشمول تخفیف، در مهلت مقرر پاسخ ندادند که کانون برای آنها "تذکر اداری" صادر نموده و فرصت ۳ روزه ای را جهت ارائه پاسخ تعیین نمود. تعداد ۱۵ کارگزاری از این ضوابط تخطی نموده اند که کانون جهت بررسی پرونده آنها و ارجاع آن به مرجع رسیدگی به تخلفات از آنان توضیح خواست.

● **معرفی نماینده کانونها در شورای عالی بورس (۹۰/۰۱/۳۱)**

نامه معرفی نماینده کانونها در شورای عالی بورس و اوراق بهادار به دکتر صالح آبادی دبیر این شورا ارائه و این نامه توسط کانون کارگزاران بورس و کانون نهادهای سرمایه گذاری ایران مهر و امضا گردید.



## گزارش پرونده های کمیته سازی:

تعداد شکایات وارده به کمیته سازی از تاریخ ۹۰/۰۱/۱ تا تاریخ ۹۰/۰۱/۳۱

						۲۲	تعداد کل پرونده های وارده
						۱۴	پرونده های در دست اقدام
عدم سازش ارسال به هیئت داورى	سازش	عدم صلاحیت کمیته سازی	انصراف خواهان	اعلام رضایت	عدم پیگیری خواهان	۸	پرونده های مختومه
۰	۰	۰	۵	۳	۰		
۰	۰	۰	۰	۱	۴	۵	پرونده های وارده قبلی که در فروردین ماه ۹۰ مختومه شده اند

تعداد شکایات	فهرست موضوعات مطرح شده در کمیته سازی
۸	فروش سهام بدون اخذ درخواست فروش
۴	تاخیر در اجرای درخواست خرید/ فروش مشتری
۳	عدم اجرای درخواست خرید/ فروش مشتری
۲	عدم تخصیص سهام در عرضه اولیه
۲	تاخیر در واریز وجه به حساب مشتری
۱	عدم ارسال برگه حق تقدم (ناشران)
۱	عدم استرداد وجه
۱	مطالبه ضرر و زیان مشتری ناشی از خرید/ فروش

قابل ذکر می باشد جلسات رسیدگی در فروردین ماه ۹۰ برگزار نشده است .

## گزارش اقدامات واحد آموزش:

- فراخوان مشارکت در ایجاد تیم علمی در کانن کارگزاران بورس و اوراق بهادار  
کانن کارگزاران از ۲۳ فروردین ماه به منظور بهره برداری آموزشی از انباشته علمی و تجربی موجود در فعالین نهادهای مختلف بازار سرمایه، در جهت ارتقاء سطح علمی و حرفه ایی بازار و همچنین فرهنگ سازی و رشد سطح دانش اقشار مختلف جامعه با این حوزه، اقدام به ایجاد تیم علمی بزرگی در قالب بانک اطلاعاتی از اساتید و خبرگان مباحث مختلف بازار سرمایه که امکان همیاری به این کانن را دارند، نموده و در این راستا از کلیه مدیران و کارشناسان فعال در این بازار، که می توانند نسبت به انتقال دانش و یا تجربه خود در مباحث مختلف بازار سرمایه از پایه ای ترین تا تخصصی ترین مطالب، کانن را در ارائه دوره های آموزشی تخصصی و عمومی یاری رسانند دعوت به عمل آورد.

### • برگزاری دوره آموزشی اجباری اعضاء کانن

اولین دوره آموزشی اجباری اعضاء کانن در سال جاری در تاریخ ۲۱ فروردین ماه با همکاری شرکت سپرده گذاری مرکزی اوراق بهادار و تسویه وجوه برگزار گردید، دوره مذکور در خصوص آشنایی و رفع مشکلات کاربران در ارتباط با دو سامانه NETClear و CSDIATA بود که



به مدت دو ساعت در محل کانون اسلامی انصار برگزار شد. حضور مدیران عامل و یکی از اعضای هیأت مدیره شرکتهای کارگزاری و مدیران مالی آنها در این دوره الزامی بود. دوره مذکور که به صورت رایگان برگزار گردید. علی رقم بار علمی برای شرکت کنندگان آن دارای امتیاز آموزشی بود که مسلماً هیچ امتیازی برای آن دسته از اعضاء که در دوره حضور نیافتند در بر نخواهد داشت. کانون معمولاً در طول یک سال تعداد دو یا سه دوره اجباری برای اعضاء برگزار می کند.

• **برگزاری دوره های آمادگی آزمون مدارک حرفه ای بازار سرمایه توسط کانون**

در پی ابلاغ ساختار جدید آزمون گواهینامه های حرفه ای بازار سرمایه توسط سازمان بورس و اوراق بهادار و با توجه به زمان برگزاری آزمونها در مرداد ماه سال جاری، کانون در صدد است به منظور تقویت توان رقابتی اشخاص وابسته به اعضاء، اقدام به برگزاری دوره های آمادگی آزمون نماید. جزئیات دوره و همچنین زمان و نحوه برگزاری دوره ها متعاقباً به اطلاع اعضاء خواهد رسید.

**لیست مجوزهای اخذ شده و تذکرات اداری اعضا در ماه گذشته:**

**اطلاعات مربوط به مجوزهای صادر/ لغو شده اعضاء در فروردین ماه ۱۳۹۰**

نام شرکت کارگزاری	تاریخ	نوع	مجوز فعالیت
آرمان تدبیر نقش جهان	۹۰/۰۱/۲۳	صدور	مشاور پذیرش در بورس های اوراق بهادار - کالا - فرابورس ایران
راهنمای سرمایه گذاران	۹۰/۰۱/۲۴	صدور	معاملات محصولات کشاورزی
بانک پاسارگاد	۹۰/۰۱/۱۶	صدور	معاملات برخط
سرمایه گذاری ملی ایران	۹۰/۰۱/۲۷	صدور	مشاور پذیرش در فرابورس ایران
بانک سامان	۹۰/۰۱/۲۸	صدور	مشاور پذیرش در فرابورس ایران
بانک اقتصاد نوین	۹۰/۰۱/۲۸	صدور	معاملات قراردادهای آتی سهام
ستاره جنوب	۹۰/۰۱/۳۱	صدور	مشاور پذیرش و معاملات قراردادهای آتی در بورس کالای ایران
پارس نمودگر	۹۰/۰۱/۳۱	صدور	معاملات برخط

**آمار و اطلاعات تذکرات اداری صادر شده اعضاء در فروردین ماه ۱۳۹۰**

تعداد	موضوع تذکر اداری
۱ مورد	عدم رعایت بخشنامه شماره ۱۲۱/۱۴۴۱ مورخ ۸۵/۱۱/۲۴ (با عنوان: لزوم تأیید صلاحیت حرفه ای اعضاء هیأت مدیره و مدیر عامل شرکتهای کارگزاری هنگام ابقاء مجدد)
۱ مورد	عدم رعایت ماده ۲۵ دستورالعمل ثبت، سپرده گذاری، تسویه و پایاپای و بخشنامه شماره ۲۶۵۵۲/ب مورخ ۱۳۸۰/۱۲/۲۵ (با عنوان: نحوه تسویه وجوه پایاپای اوراق)
۲۶ مورد	عدم رعایت ماده ۸ ضوابط بازاریابی و تخفیفات اعضاء کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار در بورسها و فرابورس در خصوص عدم پاسخگویی به درخواست کانون جهت ارائه اطلاعات معاملات مشمول تخفیف و بازاریابی در مدت ۵ روز کاری.
۷ مورد	نقض مفاد بخشنامه شماره ۱۱۰۱۰۰۲۱ مدیریت نظارت بر کارگزاران سازمان بورس و اوراق بهادار درخصوص احراز هویت مشتریان و دستورالعمل ثبت سفارش کالا در بورس کالای ایران



## گزارش اقدامات نمایندگان کانون در نهادها و شوراها:

- تشکیل جلسه شورای راهبردی فناوری اطلاعات و ارتباطات بازار سرمایه (۹۰/۰۱/۱۷) نخستین جلسه شورای راهبردی فناوری اطلاعات و ارتباطات بازار سرمایه در سال ۹۰، ۱۷ فروردین در سازمان بورس و با حضور دبیر کل کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار برگزار شد. در این جلسه، دبیر کل کانون کارگزاران بر لزوم غیر کاغذی شدن تمام فرآیندهای صدور اعلامیه جدید (نه انتقال چاپ آن از شرکت مدیریت فناوری به شرکتهای کارگزاری)، ایجاد یک زیر ساخت ارتباطی رسمی بین کلیه نهادهای مالی، فعالین بازار سرمایه و شرکتهای پذیرفته شده در بورس، لزوم توجه بیشتر به IT در بورس کالا و راه اندازی معاملات آنلاین برای ابزار مشتقه و سلف موازی تاکید کرد. همچنین عناوین مهمترین برنامه های سال جاری در حوزه فناوری اطلاعات بورس عنوان و از میزان پیشرفت پروژه های جامع راهبردی فناوری اطلاعات و ارتباطات بازار سرمایه گزارش داده شد و در انتهای این جلسه مدیر IT شرکت بورس اوراق بهادار به تشریح برنامه های این شرکت در حوزه IT در سال جاری پرداخت.

## • تشکیل جلسه شورای عالی بورس (۹۰/۰۱/۲۲)

- جلسه شورای عالی بورس در تاریخ ۹۰/۰۱/۲۲ با حضور نماینده کانونها تشکیل و اهم موارد مطروحه به شرح ذیل می باشد:
  - برنامه های سازمان بورس در سال ۱۳۹۰ برای اعضای شورا تشریح شد.
  - آقایان دکتر صالح آبادی، دکتر حسینی، دکتر محسنی، دکتر فهیمی و دکتر سعیدی به مدت ۵ سال به عنوان اعضای هیات مدیره سازمان بورس انتخاب شدند.
  - کمیته فرعی شورای عالی بورس در تاریخ ۹۰/۰۱/۲۹ با حضور نماینده کانونها تشکیل و به بررسی درخواست مجوز یک شرکت تامین سرمایه پرداخت.

## • تشکیل جلسه کمیته گواهی نامه های حرفه ای بازار سرمایه

- کمیته گواهینامه های حرفه ای بازار سرمایه با حضور نماینده کانون تشکیل و موارد ذیل مصوب شد:
  - برگزاری اولین دوره آزمونهای با ساختار جدید در تاریخ ۹۰/۵/۷ انجام پذیرد.
  - در اولین دوره، صرفاً آزمونهای اصول بازار سرمایه، معامله گری اوراق تامین مالی، معامله گری بورس کالا، معامله گری ابزار مشتقه و در نهایت تحلیلگری بازار سرمایه برگزار خواهد شد.

## گزارش عملکرد کار گروههای کانون:

### • کارگروه کفایت سرمایه

- غلامحسن آرمات دبیر کارگروه کفایت سرمایه: پنجمین جلسه کمیته کارگروه کفایت سرمایه در مورد بررسی دستورالعمل اجرایی آن در سازمان بورس و اوراق بهادار در تاریخ ۱۳۹۰/۱/۲۸ تشکیل گردید. کل دستورالعمل کفایت سرمایه مورد بررسی قرار گرفت و جهت تصویب به هیئت مدیره سازمان بورس و اوراق بهادار ارایه شد.



• کارگروه امور بانکی

اسماعیل فوادیان دبیر کارگروه: جلسه کارگروه امور بانکی در تاریخ ۳۰ فروردین تشکیل شد. در این جلسه مقرر شد اعضا موضوع اعطای تسهیلات و ارائه خدمات بانکی را از طریق هریک از بانکهای که با آنها ارتباط دارند پیگیری و نتایج آنرا به اطلاع کارگروه برسانند. موضوع چگونگی همکاری کارگروهها با بانکها و تهیه کنندگان نرم افزار معاملات برخط مطرح و مقرر گردید در جلسات بعدی در این مورد تصمیم گیری شود.

• کارگروه امور بورس کالا

مهداد نعمتی دبیر کارگروه: کارگروه امور بورس کالا در روز ۲۰ فروردین تشکیل جلسه داد و موضوعات مربوط به بورس نفت و بورس برق به کمیته امور صادراتی کارگروه محول گردید و مقرر شد منبع این کمیته با عنوان کمیته امور صادراتی و بورس انرژی به دبیری آقای شاهین چراغی به فعالیت خود ادامه دهد. جذب اعضا جدید در کمیته مذکور با پیشنهاد دبیر کمیته و تأیید کارگروه امکان پذیر میباشد همچنین مقرر گردید در راستای تدوین متناسب و مطلوب دستورالعملهای اجرایی در شرکت بورس کالای ایران، پیشنهاد حضور نماینده / نمایندگانی از سوی کانون کارگزاران در کمیته تدوین دستورالعملهای مزبور به مدیریت شرکت بورس کالای ایران ارائه شود.

• کارگروه بررسی مخاطرات صنعت کارگزاری

عبدالحسین رضوی دبیر کارگروه: کارگروه بررسی مخاطرات صنعت کارگزاری در تاریخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ تشکیل شد. ابتدا مسایل کلی مخاطرات صنعت کارگزاری مورد بحث و بررسی قرار گرفت و مقرر گردید که بررسی مسائل مذکور در دو شاخه مشتریان و نهادهای مجری و ناظر مورد بحث و بررسی قرار گیرد و نیز طی فراخوانی از کلیه کارگزاران در خصوص معضلات صنعت کارگزاری نظر خواهی و در صورت لزوم از نمایندگان نهاد ناظر و شرکت بورس نیز جهت حضور در جلسات دعوت به عمل آید.

• کارگروه Call Center

علی گشاده فکر دبیر کارگروه: جلسه کارگروه Call Center در تاریخ ۲۸ فروردین ماه تشکیل شد و نسبت به بررسی و اصلاح دستورالعمل اجرایی دریافت سفارشهای تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری، مصوب کمیته تدوین مقررات اقدام گردید و نظرات اصلاحی به کانون اعلام شد.