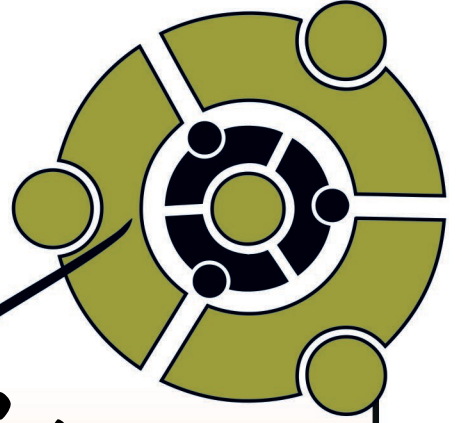


قزلبھادر کانون کارگزاريں بورس فصلنامہ حقوقي



سال اول، شمارہ اول

تابستان ۱۴۰۲



بازار سرمایه در سال‌های اخیر روندی رو به رشد داشته و این موضوع موجب افزایش ورود اشخاص حقیقی به بازار سرمایه شده است. این امر در عین حال که موجب رشد و ارتقای بازار می‌شود، سبب بروز اختلافات میان کارگزار و مشتری هم شده و زیرساخت‌ها نیز برای این تعداد مشتری، کافی به نظر نمی‌رسند. کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار به‌عنوان یک تشکل صنفی خود انتظام، مشارکت در تعالی و ارتقای بازار سرمایه در تمام ابعاد و نیز افزایش دانش تخصصی فعالان بازار سرمایه را در دستور کار داشته و در این راه به صورت مستمر به بررسی نارسایی‌های موجود و تلاش در جهت رفع آن‌ها می‌پردازد.

از جمله این نارسایی‌ها که مورد اتفاق کلیه کارشناسان بازار سرمایه است، مشکلات حقوقی و ضعف مقررات و رویه‌های موجود است که در چند سال اخیر، تشدید این مسئله را به تبعیت افزایش تعداد فعالان بازار سرمایه و نیز حجم معاملات، شاهد هستیم. واحد امور حقوقی و سازش کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار که ذیل معاونت امور اعضا و حقوقی کانون کارگزاران تشکیل شده است؛ وظیفه‌ی بررسی مقررات جاری و اظهارنظر درخصوص اصلاح آن‌ها، تلاش در جهت ارتقای ساز و کار کمیته سازش کانون و پیشنهاد تدوین سایر دستورالعمل‌ها را برعهده دارد. کمیته سازش یکی از قسمت‌های واحد امور حقوقی و سازش کانون کارگزاران است که به حل و فصل اختلافات در بازار سرمایه می‌پردازد. مطابق «ماده ۳۶ قانون بازار اوراق بهادار جمهوری اسلامی ایران»، کلیه اختلافات بین فعالان بازار سرمایه که ناشی از فعالیت حرفه‌ای آن‌ها باشد، می‌باید ابتدا در کمیته سازش کانون مطرح و در صورت عدم سازش، در هیات داورى موضوع آن قانون رسیدگی شود. همچنین مطابق «دستورالعمل فرآیند سازش در کانون‌های موضوع قانون بازار»، اختلافات تشکل‌های خود انتظام، از جمله بورس‌ها، بازارهای خارج از بورس، شرکت سپرده‌گذاری مرکزی و کانون‌ها یا آن دسته از فعالان بازار اوراق بهادار که فاقد کانون مربوطه می‌باشند، در کمیته سازش کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار مطرح و حل و فصل می‌گردد. بنابراین راه ورود به فرآیند رسیدگی به اکثر اختلافات در بازار سرمایه و صدور آرای قطعی و لازم‌الاجرا در این خصوص و احقاق حقوق سرمایه‌گذاران، نهادهای مالی و تشکل‌های خود انتظام، تشکیل پرونده در «کمیته سازش کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار» است.

باتوجه به جایگاه این کمیته، به‌عنوان مرجع بدوی رسیدگی به اختلافات حرفه‌ای فعالان بازار سرمایه و نیز اهمیت تکلیف قانونی مقام میانجی‌گری و مساعی جهت حل و فصل مسالمت‌آمیز دعاوی مطروحه، این واحد تلاش مجدانه خود را در راستای اجرای این تکلیف قانونی به‌انجام می‌رساند.

فعالان بازار سرمایه می‌توانند با مراجعه به وب سایت کمیته سازش کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار، به آدرس: sazesh.seba.ir، در سامانه این کمیته ثبت‌نام نموده و درخواست خود را در این کمیته طرح نمایند. همچنین جهت اطلاع از نحوه‌ی حل و فصل اختلافات در کمیته سازش می‌توانند دستورالعمل فرآیند سازش در کانون‌های موضوع قانون بازار اوراق بهادار مصوب ۱۴۰۱/۰۹/۰۲ هیئت‌مدیره سازمان بورس و اوراق بهادار را مطالعه نمایند.



سه ماهه اول سال ۱۴۰۲		
شرح	تاریخ	تعداد
پرونده‌های در جریان	در ابتدای فروردین ماه	۶
پرونده‌های وارده در طول سه ماه	فروردین/اردیبهشت/خرداد	۲۵۶
پرونده‌های مختومه در طول سه ماه	فروردین/اردیبهشت/خرداد	۱۹۳
پرونده‌های در جریان در انتهای ماه	در انتهای خرداد ماه	۶۹

تعداد	فهرست موضوعات پرونده‌های وارد شده به کمیته سازش در سه ماهه اول سال ۱۴۰۲
۱۰۲	مطالبه خسارت ناشی از تاخیر در تحویل کالا یا عدم تحویل کالا
۸۶	مطالبه وجه ناشی از بدهی معاملاتی مشتری
۱۸	مطالبه خسارت ناشی از معامله بدون درخواست
۱۶	مطالبه سود اوراق بهادار
۷	مطالبه خسارت
۶	مطالبه خسارت ناشی از عدم انجام درخواست مشتری
۴	مطالبه وجه
۳	استرداد وجه واریزی به حساب کارگزاری
۳	رفع فریز سهام
۲	رفع توثیق سهام
۲	اصلاح مشخصات و انتقال سهام
۲	الزام به انتقال سهام
۱	مطالبه خسارت ناشی از عدم شرکت در افزایش سرمایه
۱	مطالبه وجه بیشتر از قیمت انجام شده در بورس کالا
۱	مطالبه خسارت ناشی از تاخیر در واریز وجه حاصل از فروش سهام
۱	استفاده کارگزاری از کد معاملاتی مشتری
۱	مطالبه وجه حاصل از بازاریابی
۲۵۶	کل



تعداد	فهرست موضوعات پرونده‌های مختومه در کمیته سازش در سه ماهه اول سال ۱۴۰۲	
۳۳	مطالبه خسارت ناشی از تاخیر در تحویل کالا یا عدم تحویل کالا	سازش
۳۱	مطالبه وجه ناشی از بدهی معاملاتی مشتری	
۵	مطالبه سود اوراق بهادار	
۲	مطالبه خسارت ناشی از معامله بدون درخواست	
۲	مطالبه خسارت ناشی از عدم انجام درخواست مشتری	
۲	استرداد وجه واریزی به حساب کارگزاری	
۱	مطالبه خسارت	
۱	مطالبه خسارت ناشی از تاخیر در واریز وجه حاصل از فروش سهام	
۱	مطالبه خسارت ناشی از عدم شرکت در افزایش سرمایه	
۵۱	مطالبه وجه ناشی از بدهی معاملاتی مشتری	عدم سازش
۱۶	مطالبه خسارت ناشی از تاخیر در تحویل کالا یا عدم تحویل کالا	
۱۴	مطالبه خسارت ناشی از معامله بدون درخواست	
۱۰	مطالبه سود اوراق بهادار	
۵	مطالبه خسارت ناشی از عدم انجام درخواست مشتری	
۴	مطالبه وجه	
۴	رفع فریز سهام	
۳	مطالبه خسارت	
۲	رفع توثیق سهام	
۲	اصلاح مشخصات و انتقال سهام	
۲	الزام به انتقال سهام	
۱	عودت چک‌های امانت تضمین اعتبار	
۱	مطالبه وجه بیشتر از قیمت انجام شده در بورس کالا	
۱۹۳	کل	



اهم پرونده‌های مطروحه در کمیته سازش

(بخاطر داشته باشید؛ اظهارات طرفین پرونده‌های مطرح شده در این فصلنامه، اظهارات شخصی ایشان می‌باشند و ممکن است بعضاً اشتباه یا از نظر مقرراتی نادرست باشند. این کانون دخل و تصرفی در اظهارات طرفین نداشته است.)



• تاریخ جلسه بررسی: ۱۴۰۲/۰۲/۱۹

• خواهان: آقای م

• خواننده: شرکت کارگزاری ...

• خواسته: مطالبه خسارت ناشی از معامله بدون درخواست

گردش کار:

با توجه به درخواست مطرح شده توسط خواهان در کمیته سازش کانون کارگزاران، جلسه‌ای با حضور طرفین و اعضای محترم کمیته سازش تشکیل گردید. در این جلسه خواهان ادعای خود را اینگونه مطرح نمود: "شرکت کارگزاری بدون اجازه و اطلاع من، اقدام به انجام معامله خرید و بستن تمام موقعیت‌های باز فروش من کرده است. این اقدام کارگزاری موجب ورود ضرر سنگین حدود ۳۰۰ میلیون تومانی به من شده است. خواسته‌ی من جبران خسارت ناشی از معامله بدون درخواست است."

نماینده خواننده در پاسخ بیان داشتند: "خواهان ابتدا در موقعیت در خطر قرار داشته است و موقعیت ایشان از طریق سامانه معاملاتی به اطلاعشان رسیده است. در همین تاریخ، با توجه به اطلاع‌رسانی شرکت کارگزاری، خواهان می‌بایست نسبت به افزایش وجه تضمین خود اقدام می‌نمود، در حالی که ایشان در همین تاریخ، درخواست وجه از کارگزاری داشته است که به دلیل بیان شده، درخواست ایشان باطل شده است. در روز بعدی موقعیت خواهان از موقعیت در خطر به موقعیت در ضرر تغییر یافته است که در چنین شرایطی، کارگزاری مطابق مفاد دستورالعمل؛ اختیار بستن موقعیت فروش را داشته است. فلذا اقدامات کارگزاری در این خصوص مطابق قوانین و مقررات بوده و خواسته‌ی خواهان مورد پذیرش شرکت کارگزاری نمی‌باشد."

خواهان ضمن مخالفت با اظهارات نماینده خواننده در پاسخ گفتند: "در خصوص موقعیت‌ها هیچگونه اطلاع‌رسانی صورت نگرفته است. بنده از موقعیت در خطر و در ضرر آگاه نبودم. آنچه مسلم است این است که شرکت کارگزاری با بستن موقعیت فروش من آن هم بدون اطلاع‌رسانی‌های لازم، مرتکب تخلف شده است و حق انجام این کار را نداشته است. این تخلف کارگزاری موجب زیان به من شده است که باید توسط شرکت کارگزاری جبران گردد. این موضوع هم که می‌گویند افزایش وجه تضمین توسط من انجام نشده است درست نیست چرا که من این کار را نیز انجام دادم و ۴۴ میلیون تومان وجه تضمین لازم را واریز نمودم."

شرکت کارگزاری مجدداً در پاسخ بیان نمود که: "تمامی اطلاع‌رسانی‌های لازم به کلیه مشتریان در خصوص معاملات اختیار، علاوه بر پیامک و هشدارهای لازم در سامانه معاملاتی، به صورت تلفنی نیز به ایشان اطلاع داده می‌شود و اگر مشتری به هر دلیلی از این پیام‌رسانی‌ها مطلع نگردد، کارگزاری مسئولیتی در این خصوص ندارد تا خسارت مشتری را جبران نماید. همچنین واریزی ایشان در سامانه دیگری بوده است و به درستی انجام نشده است که البته نشان می‌دهد ایشان از موقعیت خود آگاه بوده‌اند. تمامی اقدامات شرکت کارگزاری در راستای قوانین و مقررات بوده است و ما پیشنهادی جهت سازش با مشتری نداریم."

درنهایت در جلسه توافقی حاصل نشد و پرونده با صدور گواهی عدم سازش به هیات داوری ارسال گردید.



نکات قابل ذکر:

در این پرونده به نظر می‌رسد که اصل اختلاف خواهان با شرکت کارگزاری ناشی از این است که خواهان ادعا می‌کند که در خصوص موقعیت ایشان اطلاع‌رسانی به درستی صورت نگرفته است و اینکه اصلاً از موقعیت‌های در خطر و در ضرر خود آگاه نبوده است تا متناسب با شرایط، نسبت به افزایش وجه تضمین خود اقدام می‌نمود. حرف مشتری در این خصوص اجازه و اطلاع است و اگر شرکت کارگزاری مدارک و مستندات لازم در این مورد را داشته باشد و البته مقررات لازم در این خصوص را رعایت نموده باشد، مشکلی شرکت را تهدید نمی‌نماید. در خصوص معاملات اختیار با توجه به اینکه اکثر مشتریانی که درخواست خود را در این خصوص ارائه می‌دهند به عدم اطلاع‌رسانی مناسب توسط کارگزاری اشاره می‌کنند، به خاطر داشته باشید که تمامی هشدارهای لازم را به مشتری داده و مدارک و مستندات در این خصوص را نیز در اختیار داشته باشید. کارگزاری با ارسال تمامی هشدارهای لازم به مشتری، می‌تواند ریسک ناشی از این موضوع را پوشش دهد.



• تاریخ جلسه بررسی: ۱۴۰۲/۰۳/۳۰

• خواهان: خانم م

• خواننده: شرکت کارگزاری ...

• خواسته: مطالبه خسارت

گردش کار:

با توجه به درخواست مطرح شده توسط خواهان در کمیته سازش کانون کارگزاران، جلسه‌ای با حضور طرفین و اعضای محترم کمیته سازش تشکیل گردید. در این جلسه خواهان ادعای خود را اینگونه مطرح نمود: "در سال ۱۳۹۶ در شرکت کارگزاری الف ثبت نام کردم و مبلغی به حساب آن شرکت کارگزاری نیز واریز نمودم. سپس یکی از کارکنان شرکت کارگزاری الف، بدون اطلاع و اذن اینجانب اقدام به تغییر ایمیل و رمز حساب من کردند و بعد از صفر کردن کل حساب من، تغییر کارگزار ناظر دادند. ایشان تمامی سهام من را به شرکت کارگزاری ب منتقل نمودند و در ادامه با ثبت شماره حساب بانکی خود در مشخصات من در شرکت کارگزاری ب، اقدام به برداشت وجه از حساب من کردند که با پیگیری‌های متعدد من، وجه مذکور در حساب بانکی بلوکه شد. بعد از این موضوعات، فرد مذکور اقدام به ثبت شکایت حقوقی از من کردند که شکایت ایشان منجر به پرداخت هزینه‌های سنگین برای من شد. من بابت رای دادگاه، حق الوکاله وکیل، انصراف از پروژه‌های کاری و هزینه‌های جانبی خسارت زیادی متحمل شدم که جمع این خسارات که بعلت سهل انگاری کارگزاری ب و کارمند این کارگزاری متحمل شدم، مبلغ ۵۰ میلیون تومان است که از شرکت کارگزاری مطالبه دارم."

نماینده خواننده در پاسخ بیان داشتند: "اینطور نیست که ایشان اصلاً از کارگزاری ما اطلاعی نداشته باشند. خواهان برای احراز هویت به کارگزاری ما مراجعه کرده و فرم‌های لازم را نیز تکمیل نموده بودند. با توجه به اینکه تمامی وجوه ناشی از فروش سهام، به حساب خواهان واریز شده است و وجهی به حساب کارمند شرکت کارگزاری واریز نشده است، لذا شرکت کارگزاری قصوری را در این مورد متوجه خود نمی‌داند و خواهان می‌بایست از کارمند مربوطه بابت تخلفات ایشان شکایت طرح نمایند. تنها در یک مورد کارمند شرکت شماره حساب خود را وارد نموده بودند که وجه به کارگزاری مسترد شد و اصلاً به حساب کارمند واریز نگردید. مطالبه وجوه ناشی از تخلف کارمند از شرکت کارگزاری، وجهی ندارد. کارگزاری تمامی اقدامات را در راستای قوانین و مقررات انجام داده است."

خواهان ضمن مخالفت با این موضوع بیان داشتند که: "اگر کارگزاری مطابق قوانین و مقررات عمل می‌نمود، من نباید دچار این اختلافات با کارمند کارگزاری می‌شدم. وجهی که در حساب من بود متعلق به من بود و کارمند کارگزاری با سوء استفاده از موقعیت خود و با شکایت در مرجع خارج از بازار سرمایه، وجه متعلق به من را دریافت نمود."

در نهایت در جلسه توافقی حاصل نشد و پرونده با صدور گواهی عدم سازش پرونده به هیات داوری فرستاده شد.



نکات قابل ذکر:

فارغ از اینکه دعوا در خصوص این پرونده باید به طرفیت هر دو شرکت کارگزاری الف و ب صورت بگیرد و اینکه آیا فرد می‌تواند در این خصوص خسارت را از شرکت کارگزاری مطالبه کند؛ آنچه مسلم است این است که، اگر شرکت کارگزاری تمامی اقدامات را در راستای قوانین و مقررات انجام داده باشد؛ منجمله اینکه وجه حاصل از فروش را به حساب مشتری واریز کرده باشد، مدارک احراز هویت، مدارک و مستندات خرید و فروش در کارگزاری یا ارسال نام کاربری و رمز عبور آنلاین و آنلاین به مشتری را در اختیار داشته باشد؛ مسئولیتی در این خصوص ندارد و اینکه دو نفر در مرجع خارج از بازار سرمایه شکایتی علیه یکدیگر مطرح کرده‌اند، دلیلی بر پرداخت خسارت توسط کارگزاری نیست. لکن اقدامات کارگزاری الف و ب، منجمله تغییر کارگزار ناظر بدون اطلاع مشتری یا تغییر صورتحساب مشتری، در صورت اثبات، ممکن بار تخلفاتی برای شرکت‌های کارگزاری به دنبال داشته باشد اما هر اثبات تخلفی به معنی پرداخت خسارت توسط شرکت کارگزاری نیست.

لازم به ذکر است؛ مرجع خارج از بازار سرمایه که شکایت در آنجا مطرح شده بود، منشأ پول‌های واریزی را برای فردی غیر از مشتری کارگزاری تشخیص داده و بنابراین رای به استرداد پول از سمت مشتری به نفر دیگر داده است. در واقع کارمند کارگزاری فیش‌های واریزی به حساب خواهان را به مرجع قضایی ارائه و ادعا نموده است که واریز وجه توسط ایشان صورت گرفته و بنابراین وجه حاصل از فروش سهام خریداری‌شده با پول‌های واریزی نیز متعلق به خودشان است. جزئیات دیگری در خصوص این پرونده توسط طرفین به کمیته سازش ارائه نشد. به خاطر داشته باشید در صورتی که در مرجع خارج از بازار سرمایه شکایتی حقوقی علیه شرکت کارگزاری مطرح شود، کارگزاری باید مطابق ماده ۳۶ قانون بازار اوراق بهادار، ایراد عدم صلاحیت کرده تا پرونده مذکور با این ایراد، در مراجع تخصصی بازار سرمایه رسیدگی شود.



• تاریخ جلسه بررسی: ۱۴۰۲/۰۳/۲۲

• خواهان: شرکت ...

• خوانده: شرکت ...

• خواسته: الزام به ثبت نام در سامانه سجام و اخذ کد بورسی و انتقال ۱۰۰,۰۰۰ سهم از سهام شرکت

...

گردش کار:

با توجه به درخواست مطرح شده توسط خواهان در کمیته سازش کانون کارگزاران، جلسه‌ای با حضور طرفین و اعضای محترم کمیته سازش تشکیل گردید. در این جلسه خواهان ادعای خود را اینگونه مطرح نمود: "در تاریخ ۱۳۸۶/۱۱/۲۸ شرکت خوانده، تعداد ۱۰۰ هزار سهم از سهام شرکت ... را از طریق وکالتنامه رسمی به شرکت ما اعطاء کرد. در آن سال، الزامی برای نقل و انتقال سهام منحصراً از سوی کارگزاری و ثبت نام در سامانه سجام وجود نداشت، فلذا به انعقاد وکالتنامه اکتفا شد. در سال‌های بعد که ثبت نام در سجام و اخذ کد بورسی الزامی شد، برای دریافت طلب خود به خوانده مراجعه کردیم، لکن خوانده بدین دلیل که سهام بسته است و ثبت نام در سامانه سجام برای ایشان مقدور نیست، از ثبت نام در سامانه سجام و انجام تشریفات لازم برای انتقال استنکاف کرد. نهایتاً برای حل موضوع در مراجع خارج از بازار سرمایه شکایت طرح کردیم که با قرار عدم صلاحیت، شکایت رد شد. خواسته‌ی شرکت مطابق درخواست تقدیمی، الزام خوانده به ثبت نام در سامانه سجام و اخذ کد بورسی جهت انتقال تعداد ۱۰۰ هزار سهم از سهام شرکت است."

اعضای کمیته سازش در خصوص بند ب ماده ۳۶ قانون حاکم بر برنامه‌های توسعه کشور و نحوه نقل و انتقال سهام در بازار سرمایه توضیحات خود را به خواهان ارائه نمودند.

با توجه به عدم حضور خوانده در جلسه بررسی و مطابق با ماده ۱۲ دستورالعمل فرایند سازش در کانون‌های موضوع قانون بازار اوراق بهادار، پرونده با صدور گواهی عدم سازش به هیات داوری ارسال گردید.

نکات قابل ذکر:

مطابق بند ب ماده ۳۶ قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور مصوب ۱۳۹۶/۰۱/۱۶، معاملات اوراق بهادار ثبت شده در سازمان فقط در بورس‌ها و بازارهای خارج از بورس دارای مجوز و با رعایت مقررات معاملاتی هر یک از آن‌ها، حسب مورد امکان‌پذیر است و معامله اوراق بهادار مذکور بدون رعایت ترتیبات فوق فاقد اعتبار است. همچنین در این خصوص توصیه‌ها و هشدارهای لازم توسط سازمان بورس به دفاتر اسناد رسمی داده شده است که از انتقال سهام در دفترخانه جلوگیری نمایند. بنابراین نقل و انتقال سهام در بازار سرمایه فقط از طریق شرکت‌های کارگزاری است و نقل و انتقال سهام به غیر از این شکل، فاقد اعتبار است. همچنین تا زمانی که تشریفات فوق انجام نشده و سهام منتقل نشود، سهام مذکور در دارایی‌های فرد انتقال‌دهنده است و هر زمان می‌تواند این سهام را بفروشد و نسبت به آن ادعای مالکیت داشته باشد. باید دید هیات داوری در خصوص پرونده‌هایی که قبل از تاریخ قانون فوق‌الذکر، سهام خود را بدون رعایت تشریفات و در خارج از بازار سرمایه، با حضور در دفاتر اسناد رسمی منتقل کرده‌اند چه تصمیمی می‌گیرد.



- تاریخ جلسه بررسی: ۱۴۰۲/۰۲/۱۲
 - خواهان: آقای ع
 - خوانده: شرکت کارگزاری ...
 - خواسته: مطالبه خسارت ناشی از عدم انجام درخواست مشتری
- گردش کار:

با توجه به درخواست مطرح شده توسط خواهان در کمیته سازش کانون کارگزاران، جلسه‌ای با حضور طرفین و اعضای محترم کمیته سازش تشکیل گردید. در این خواهان ادعای خود را اینگونه مطرح نمودند: "در دی ماه ۱۴۰۱ از طریق شرکت کارگزاری اقدام به ثبت سفارش خودرو در بورس کالا نمودم. علی‌رغم رعایت کلیه قوانین و تکمیل وجوه در زمان اعلام شده، درخواست ثبت شده بدون اطلاع و تقاضای من حذف گردید و این مورد باعث ورود خسارت و عدم خرید خودرو برای من شد. در ابتدا در سامانه رسیدگی به شکایت بورس کالا، شکایت طرح نمودم که متعاقب آن کارگزاری با من تماس گرفت و اعلام کرد که به اشتباه، درخواست من حذف شده است. هرچند کارگزاری اعلام کرد که خسارت بنده را پرداخت خواهد کرد، لکن تاکنون اقدامی در این مورد انجام نشده است. خواسته‌ی من جبران خسارت ناشی از عدم انجام درخواست خرید خودرو است."

نماینده خوانده در پاسخ بیان داشتند: "خواهان ابتدا یک درخواست خرید خودرو ثبت نمودند. سپس می‌خواستند این سفارش را حذف کنند که چون خودشان نتوانستند سفارش را حذف کنند، درخواست حذف این درخواست را از کارگزاری داشته‌اند و مجدداً درخواست جدیدی نیز ثبت کردند. به علت تماس‌های مکرر خواهان با شرکت کارگزاری در خصوص حذف سفارش اول، به اشتباه درخواست جدید ایشان نیز حذف گردید و بنابراین برای ایشان کالایی خریداری نگردید. خواهان در مذاکرات فی‌مابین جهت حل مشکل، بیان کردند که اختلاف قیمت کالای عرضه شده در بورس کالا و قیمت بازار همان کالا را مطالبه دارند. لکن کالای انتخابی ایشان قیمت ثابتی در بازار ندارد لذا امکان محاسبه خسارت برای کارگزاری وجود ندارد. فلذا درخواست داریم که خواهان پیشنهاد خود را برای مذاکره و حصول سازش مطرح نمایند."

خواهان در پاسخ بیان نمودند که: "شرکت کارگزاری در جریان سفارش‌های من بوده است و همانطور که خودشان اذعان دارند، سفارش درست من به اشتباه از سیستم حذف شده است و در صورتی که حذف نمی‌شد و با توجه به قیمت انتخابی من، خودرو باید برایم خریداری می‌شد. الان هم خواسته من همان خودرو است. من وجهی که می‌خواستم به کارگزاری بابت خرید خودرو بدهم را به کارگزاری تقدیم می‌کنم و کارگزاری هم باید همان خودرو را برایم خریداری نماید. خواسته‌ی من دریافت کالایی است که قصد خرید آن را داشتم و کارگزاری من را بدون اجازه از شرکت در رقابت خرید آن کالا محروم نموده است."

درنهایت نماینده خوانده درخواست اختصاص مهلت برای مذاکره پیرامون درخواست را داشتند و با اعلام موافقت خواهان، به طرفین اختلاف برای مذاکره فرصت اختصاص یافت. در پایان فرصت خواهان اعلام نمود که با خوانده به سازشی نرسیده است. بنابراین پرونده با صدور گواهی عدم سازش به هیات داوری ارسال گردید.



نکات قابل ذکر:

همزمان با عرضه خودرو در بورس کالا، شکایت‌هایی در این خصوص در کمیته سازش کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار مطرح شد. یکی از موضوعات درخواست‌های مطرح‌شده، عدم اجرای درخواست مشتری بود به این معنی که شرکت کارگزاری به هر دلیلی خودرو را برای فرد خریداری ننموده و یا خودرو را با قیمت بالاتری بدون اجازه مشتری برای ایشان خریداری نموده است. در خصوص مورد بالا نیز شرکت کارگزاری به اشتباه درخواست مشتری را حذف کرده است. به نظر می‌رسد، اگر پرونده به مراحل بالاتر برود، کارگزاری می‌بایست خسارت ناشی از عدم انجام درخواست مشتری را بپردازد زیرا درخواست بدون دلیل و بدون درخواست مشتری حذف شده و مشتری از شرکت در رقابت محروم شده است و البته خودرو نیز در قیمت تعیین‌شده مشتری معامله شده است. همه اینها در مواردی است که شرکت کارگزاری دفاعی در خصوص حذف سفارش از سامانه نداشته باشد. توصیه‌ی ما این است که شرکت‌های کارگزاری در این موارد با مشتری صحبت نموده و سعی کنند به طریقی با ایشان سازش نمایند تا هزینه‌های کمتری نسبت به طرح درخواست در مرجع بالاتر به آنان تحمیل گردد. ولیکن استدلال شرکت‌های کارگزاری در این موارد این است که اگر قرار باشد در خصوص مبلغ کامل با مشتری سازش کنند، پس بهتر است به مرجع بالاتر رفته تا رای در این خصوص صادر گردد.

در یکی دیگر از درخواست‌های مطرح‌شده در کمیته سازش، خرید خودرو برای مشتری تنها با ۳ میلیون تومان بیشتر از قیمت درخواستی مشتری خریداری شد که مشتری به هر دلیلی این تفاوت قیمت را نپذیرفته و جریمه فسخ معامله را از شرکت کارگزاری مطالبه نمود که با توجه به سفارش مشتری، شرکت کارگزاری خسارت مشتری را پرداخت نمود. بنابراین در این موارد حتماً هماهنگی لازم را با مشتری به عمل آورید.



- تاریخ جلسه بررسی: ۱۴۰۲/۰۲/۱۱
- خواهان: خانم م
- خوانده: شرکت
- خواسته: اصلاح مشخصات سهامدار

گردش کار:

با توجه به درخواست مطرح شده توسط خواهان در کمیته سازش کانون کارگزاران، جلسه‌ای با حضور طرفین و اعضای محترم کمیته سازش تشکیل گردید. خواهان ادعای خود را اینگونه مطرح نمودند: "اینجانب دارای ۲۱۰۰ سهم از شرکت ... هستم که این سهام توسط پدرم برای کل خانواده خریداری شده بود. در حالی که تا قبل از سال ۱۴۰۱ در صورت مراجعه به بانک امکان دریافت سود تقسیمی شرکت را داشته‌ام که عملاً به این معناست که از جانب ناشر به عنوان سهامدار شناسایی شده‌ام. لکن از زمانی که سود شرکت از طریق سامانه سجام پرداخت شد، سودی دریافت نکرده‌ام. پیگیری‌های متعددی در این خصوص انجام دادم. ولی اسم من در اسامی سهامداران شرکت نزد سپرده‌گذاری نیست. حتی با توجه به اینکه اصل برگه سهام من مفقود شده است، مفقودی برگه سهم خود را در روزنامه کثیرالانتشار هم چاپ کردم، لکن باز هم اقدامی در جهت ارسال مشخصات من به شرکت سپرده‌گذاری توسط ناشر انجام نشد. با توجه به اینکه در سال‌های قبل سود سهم دریافت کرده‌ام و این به معنای سهامداری من است و اینکه ارسال اطلاعات صحیح به شرکت سپرده‌گذاری مرکزی از وظایف ناشر است نه سهامدار، خواسته‌ی من اصلاح مشخصات سهامداری است."

با توجه به عدم حضور خوانده و مطابق با ماده ۱۲ دستورالعمل فرآیند سازش در کانون‌های موضوع قانون بازار اوراق بهادار، پرونده با صدور گواهی عدم سازش به هیات داوری ارسال گردید.

نکات قابل ذکر:

در پرونده‌هایی که خواهان درخواست اصلاح مشخصات خود را دارد، موضوع بدین صورت است که فرد در سیستم سپرده‌گذاری به عنوان سهامدار شناخته نشده است. این موضوع برای افرادی اتفاق می‌افتد که از سال‌های قبل از ورود ناشر به بازار سرمایه، سهامدار بودند و بعد از ورود ناشر به بازار سرمایه به دلیل عدم فعالیت در بازار سرمایه؛ پرتفوی خود را بررسی نکردند که آیا این سهام به نام آن‌ها هست یا خیر و با توجه به اینکه سود سهام هم دریافت می‌کردند، مشکلی در این خصوص وجود نداشت. اکثر این افراد هنگامی که بعد از سال‌ها قصد فروش سهام خود را دارند یا هنگام پرداخت سود از طریق سامانه سجام، متوجه شدند که سهام به نام فرد دیگری همانم به خودشان و با مشخصات فردی دیگری مانند نام پدر متفاوت یا محل تولد متفاوت است. برای حل این مشکل سهامدار باید درخواست اصلاح مشخصات را به طرفیت شرکت ناشر، فردی که سهام به اشتباه به ایشان منتقل شده است و شرکت سپرده‌گذاری مرکزی ارائه دهد. در این خصوص چون بحث انتقال سهام است حتماً باید طرح شکایت شود زیرا در غیر این صورت شرکت سپرده‌گذاری سهام را به این دلیل که این موضوع انتقال سهام است، نه اصلاح مشخصات، حتی در صورت تایید شرکت ناشر مبنی بر سهامداری فرد منتقل نمی‌کند. مگر اینکه دو کد همزمان



فعال نباشند. به این صورت که در یکی از پرونده‌های مطرح شده در خصوص اصلاح مشخصات و در هنگام پروسه طرح شکایت، فردی که سهام به ایشان به اشتباه منتقل شده است، فوت شدند و بنابراین دو کد فعال همزمان به یک کد فعال تبدیل شد و شرکت سپرده‌گذاری سهام را به سهامدار اصلی منتقل نمود.

در خصوص این پرونده‌ها، ممکن است مشخصات کامل هویتی فردی که سهام به ایشان منتقل شده است در دسترس خواهان نباشد که در این صورت، موضوع دعوت به جلسه در تارنمای کانون بارگذاری می‌شود و بنابراین فرد می‌تواند درخواست خود را ادامه دهد. موضوعی که در این خصوص حائز اهمیت است این است که ممکن است فردی که سهام به نام ایشان است، در صورت اطلاع، سهواً یا عمداً سهام را بفروشد. بنابراین در صورت امکان باید سهام فریز شود تا فرد درگیر مشکلات جدیدی در این خصوص نشود.



- تاریخ جلسه بررسی: ۱۴۰۲/۰۲/۱۲
- خواهان: آقای ع
- خوانده: شرکت ...
- خواسته: مطالبه خسارت ناشی از عدم تحویل کالا

گردش کار:

با توجه به درخواست مطرح شده توسط خواهان در کمیته سازش کانون کارگزاران، جلسه‌ای با حضور طرفین و اعضای محترم کمیته سازش تشکیل گردید. خواهان ادعای خود را اینگونه مطرح نمودند: "در دی ماه سال ۱۴۰۱ کالایی را از بورس کالا با موعد تحویل اسفند ماه ۱۴۰۱ خریداری نمودم. لکن کالا تا این لحظه تحویل نشده است. در این خصوص در بورس کالا و اتاق پایاپای نیز طرح شکایت نموده‌ام لکن به این علت که شکایت خارج از موعد دریافت شده بود، قابلیت رسیدگی در مراجع مذکور را نداشت. درنهایت با خواسته‌ی جبران خسارت ناشی از عدم تحویل کالا به کمیته سازش کانون کارگزاران مراجعه نمودم."

نماینده خوانده در پاسخ بیان داشتند: "موعد تحویل کالای متعلق به خواهان، اسفند ماه ۱۴۰۱ تعیین گردیده است لکن باتوجه به انعقاد قرارداد سلف بیش از ۳۰ روز و ۱۵ روز تقویمی موعد برای تحویل کالا، عملاً اسفند ماه به پایان رسیده است. مضافاً اینکه تا تاریخ ۱۴۰۲/۰۲/۰۱ به دلایلی که از حیطه‌ی اختیارات شرکت خارج بوده است، امکان تحویل کالا وجود نداشته است. این دلایل به صراحت در بند ۶-۳ اطلاعیه عرضه شرکت تصریح شده‌اند و در مواردی چون عدم پلاک توسط پلیس راهور یا عدم اسقاط خودرو، خواهان حق هرگونه اعتراض در این خصوص را از خود سلب و ساقط نموده‌اند. چنین مواردی مشمول خسارت دیرکرد نمی‌شوند. لذا پرداخت خسارت تاخیر از این جهت مورد پذیرش شرکت نیست. زمانی که این موارد برطرف شود که احتمالاً طی یک ماه آینده خواهد بود، خودرو تحویل می‌شود ولی خسارتی به خواهان تعلق نمی‌گیرد."

خواهان ضمن مخالفت با اظهارات نماینده خوانده در پاسخ گفتند که: "پیش‌بینی تمامی موارد ذکرشده توسط خواهان برعهده خودشان است و ارتباط خواهان با سایر شرکت‌ها و نهادها ارتباطی به خریدار ندارد و شرکت مکلف به تحویل کالا به خریدار است."

درنهایت با توجه به اینکه طرفین در اصل موضوع توافقی نداشتند، پرونده با صدور گواهی عدم سازش به هیات داورى ارسال می‌گردد.

نکات قابل ذکر:

پس از عرضه خودرو در بورس کالا و تاخیر شرکت عرضه‌کننده در تحویل کالا، درخواست‌هایی به طرفیت شرکت‌های عرضه‌کننده خودرو در بورس کالا مطرح شد. یکی از شرکت‌های عرضه‌کننده خودرو، در پاسخ به درخواست مشتریان برای دریافت خسارت تاخیر در تحویل، مواردی مانند: عدم پلاک توسط پلیس راهور را به‌عنوان یکی از موارد معافیت از پرداخت خسارت عنوان کردند. مشتریان مطرح می‌کنند که این موارد مربوط به رابطه شرکت عرضه‌کننده و ارگان‌های ذی‌ربط در خصوص این موضوع است و ارتباطی به مشتری ندارد. در



حالی که شرکت عرضه‌کننده به قرارداد فی‌مابین خود و مشتری اشاره کرده و بیان می‌کند که مشتری این موضوع را در قرارداد پذیرفته است. باید توجه داشت که رویه‌ی شرکت‌های عرضه‌کننده در این خصوص متفاوت است. یک شرکت عرضه‌کننده، خسارت تاخیر در تحویل کالا را می‌پذیرد و آن را به مشتری پرداخت می‌کند و یک شرکت عرضه‌کننده دیگر، مواردی را به‌عنوان معافیت از پرداخت خسارت تاخیر عنوان می‌کند. توجه داشته باشید که در این موارد حتماً باید به اطلاعیه عرضه و قرارداد فی‌مابین شرکت خودروسازی و خریدار توجه نمود. همچنین برخی از افراد، شرکت بورس کالا یا شرکت کارگزاری را نیز در درخواست خود به طرفیت شرکت عرضه‌کننده، به عنوان خواننده قرار می‌دهند که دعوا ارتباطی با هیچکدام از این دو شرکت ندارد و تنها شرکت عرضه‌کننده باید در خصوص خسارت تاخیر در تحویل کالا پاسخگو باشد.

نکته دیگر موضوع اطلاع‌رسانی در این خصوص است؛ طبیعتاً جهل به قانون رافع مسئولیت نیست و همه افرادی که در بازار سرمایه خرید و فروش می‌کنند، باید به قوانین و مقررات آگاه باشند. ولی در جهت مشتری‌مداری بهتر است شرکت‌های کارگزاری، نحوه شکایت در بورس کالا در خصوص عرضه‌های کالایی را به مشتریان خود از طرق لازم اطلاع‌رسانی نمایند. منجمله اینکه، مطابق ماده ۱۹ دستورالعمل تسویه و پایاپای بورس کالا؛ تاریخ تحویل کالای موضوع قرارداد در قراردادهای سلف با سررسید ۳۰ روز و بیشتر، حداکثر تا ۱۵ روز تقویمی پس از سررسید تحویل است یا مطابق ماده ۲۴ دستورالعمل فوق‌الذکر، درخواست تاخیر با تحویل به اتاق پایاپای بورس کالا باید حداکثر ۳۰ روز تقویمی پس از تاریخ سررسید قرارداد سلف از طریق کارگزار خریدار به اتاق پایاپای بورس کالا ارائه گردد. در غیر این صورت مشتری مهلت طرح درخواست در بورس کالا را از دست داده و باید مطابق ماده ۳۶ قانون بازار اوراق بهادار، درخواست خود را در کمیته سازش مطرح نماید.



آرای کمیته حل اختلاف



قطع همکاری و نقل و انتقال اشخاص وابسته به اعضاء بين اعضاى کانون تابع مقررات "ضوابط استخدام و نقل و انتقال اشخاص وابسته به اعضاء بين اعضاى کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار" است و براساس آن، عضو مکلف است قبل از استخدام شخص وابسته به عضوى که قبلاً با عضو دیگر همکاری داشته است، "گواهی خاتمه همکاری" از عضو قبلى یا "مجوز استخدام شخص وابسته به عضو توسط دیگر اعضاء" از کانون را اخذ نماید.

کمیته حل اختلاف به اختلافات فی مابین شخص وابسته به عضو (مدیران و پرسنل شرکت‌های کارگزاری) و عضو (شرکت‌های کارگزاری) در خصوص صدور یا عدم صدور گواهی خاتمه همکاری در چارچوب ضوابط مذکور و قرارداد استخدام، با درخواست هریک از طرفین، رسیدگی می‌نماید و تصمیمات اتخاذ شده توسط آن پس از قطعی شدن برای کلیه اعضاء و اشخاص وابسته به اعضاء لازم‌الاجراست.

اعضاء کانون و اشخاص وابسته به آنها می‌توانند جهت طرح شکایت در این کمیته، با مراجعه به وبسایت کانون کارگزاران و دریافت و تکمیل فرم مربوطه، فرم تکمیل شده را به کانون کارگزاران ارسال نمایند.

کمیته حل اختلاف کانون کارگزاران طی سه ماهه اول سال ۱۴۰۲ در خصوص ۱۰ پرونده رسیدگی و به شرح زیر اقدام به صدور رای نموده است:

ردیف	نتیجه پرونده
۱	صدور رای از سمت کانون
۲	صدور رای از سمت کانون
۳	صدور رای از سمت کانون
۴	صدور گواهی از سوی کارگزاری
۵	صدور گواهی از سوی کارگزاری
۶	صدور رای از سمت کانون
۷	صدور رای از سمت کانون
۸	صدور رای از سمت کانون
۹	صدور رای از سمت کانون
۱۰	صدور رای از سمت کانون



توصیه‌های حقوقی به اعضاء

در هر شماره در این قسمت قصد داریم هر چند به اختصار از مشکلات عمده‌ای که برای شرکت‌های کارگزاری رخ داده است صحبت کنیم. متأسفانه در سال گذشته شاهد این بودیم که، برخی از مشتریان شرکت‌های کارگزاری، بدون قرارداد اعتباری و با جلب اعتماد شرکت کارگزاری، قبل از امضای قرارداد اعتباری، اعتبار دریافت نموده و پس از تخصیص اعتبار، از تسویه بدهی یا پرداخت هزینه بهره اعتبار خودداری نمودند. این موضوع ریسک بسیار زیادی برای شرکت‌های کارگزاری به وجود می‌آورد؛ زیرا تسویه اعتبار مشتری با فروش سهام تضمین مشتری نزد کارگزاری یا هزینه بهره اعتبار، صرفاً ناشی از وجود قرارداد اعتباری هستند و در صورتی که کارگزاری قرارداد اعتباری با مشتری منعقد ننموده باشد، اختیاراتی را که به موجب این قرارداد به دست آورده از دست می‌دهد و حتماً باید برای تسویه بدهی ناشی از قرارداد، شروع به طرح شکایت از مشتری نماید. این در حالی است که در صورت طرح شکایت از مشتری در مرجع بالاتر، به احتمال بسیار زیاد در خصوص هزینه بهره، رای به نفع شرکت‌های کارگزاری صادر نشده و تنها به اصل مبلغ بدهی رای داده می‌شود. اگر مبلغ بدهی مشتری برای چند سال تسویه نشده باشد، ریسک زیادی برای کارگزاری‌ها به دنبال دارد زیرا ممکن است مبلغ هزینه بهره بسیار زیاد و نزدیک به اصل بدهی مشتری باشد و در این صورت کارگزاری دچار ضرر و زیان می‌شود.

همچنین با توجه به اینکه شاهد این موضوع هستیم که برخی مشتریان پس از ارسال قرارداد اعتباری توسط کارگزاری برای امضاء و پس از دریافت اعتبار، قرارداد را امضاء ننموده یا با امضایی غیر از امضای اصلی خود قرارداد را امضاء می‌کنند، حداقل امکان باید از مشتریان در محل کارگزاری امضاء گرفته شود. این موضوع را در نظر داشته باشید که، شاید رعایت کردن برخی الزامات سختی‌هایی برای شرکت‌های کارگزاری داشته باشد، اما معتبر نبودن قرارداد اعتباری تبعات بسیار سنگین‌تری برای شرکت‌های کارگزاری دارد؛ زیرا اگر سهام مشتری توسط کارگزاری برای تسویه بدهی فروخته شود، شرکت کارگزاری قطعاً با شکایت فروش مال غیر مواجه خواهد شد که توضیح این موضوع در مراجع خارج از بازار سرمایه به مراتب سخت‌تر است. همچنین می‌تواند منجر به ایجاد سابقه کیفری برای مدیرعامل و اعضای هیئت‌مدیره شرکت کارگزاری گردد.

در صورتی که در مراجع خارج از بازار سرمایه هم شکایت کیفری به طرفیت شرکت‌های کارگزاری مطرح شود، استعلام از سازمان بورس یکی از راه‌هایی است که می‌توانید از آن استفاده کنید تا پرونده تخصصی‌تر بررسی گردد.