

اصول اخلاقی و معیارهای رفتار حرفه ای در کسب و کار

اصول اخلاقی و معیارهای رفتار حرفه ای مبین ارزش‌های بنیادی و از الزامات حرفه‌ی 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 شوند. این اصول و معیارها الگویی برای ارزیابی رفتار حرفه ای شاغلان فارغ از سمت، نوع شغل و تفاوت‌های فرهنگی است. چنانچه شاغلان از این اصول و معیارها عدول نمایند، محدودیت‌هایی را برای آن‌ها در پی خواهد داشت.

اصول اخلاقی

شاغل ملزم به رعایت اصول اخلاقی ذیل است:

۱. 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؛
۲. حفظ و ارتقای اعتبار و اعتماد عمومی به حرفه و بازار سرمایه؛
۳. حفظ منافع مشتریان و حرفه و مقدم شمردن آن بر منافع فردی و کارفرما؛
۴. دقت و مراقبت لازم و قضاوت حرفه ای مستقل در فعالیت حرفه ای؛
۵. تلاش برای حفظ و ارتقای شایستگی‌های حرفه ای خود و شاغلان دیگر؛
۶. پایبندی به معیارهای رفتار حرفه ای، قوانین و مقررات حاکم بر بازار سرمایه و ترغیب دیگران به رعایت آن‌ها.

معیارهای رفتار حرفه ای

۱. حرفه ای‌گری

الف) علم به قوانین

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

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 ی پیشنهاد به دیگران، پرهیز از درخواست و قبول هر گونه هدیه، دستمزد و منافع که به طور منطقی منجر به خدشه به استقلال و بی طرفی خود و دیگران در فعالیت حرفه ای گردد، ضروری است.

ج) عدم تحریف

شاغل نباید آگاهانه موجب ارائه ی خلاف واقع و تحریف در فعالیت حرفه ای خود، از قبیل تحلیل، مشاوره‌ی سرمایه‌گذاری یا محدوده‌ی خدمات مجاز گردد. همچنین 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.

د) عدم سوء رفتار

شاغل باید از انجام هر گونه فعالیت حرفه ای همراه با تقلب، فریب، سوءاستفاده یا ارتکاب هر گونه رفتاری که دارای تأثیر منفی بر اعتبار حرفه ای، درست کاری یا شایستگی خود، کارفرما یا حرفه است، خودداری نماید.

ه) رقابت سالم

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

و) تلاش و پشتکار

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

ز) نگهداری سوابق

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

ح) ارتقای دانش حرفه ای

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

۱. سلامت بازار سرمایه

الف) عدم استفاده از اطلاعات نهانی

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

ب) عدم دست کاری بازار

شاغل باید از هر گونه اخلال در کشف قیمت ها، تغییر ساختگی در حجم معاملات یا اغوای اشخاص به انجام معاملات، با هدف گمراه نمودن فعالان بازار، پرهیز نماید.

۱. وظایف در قبال مشتریان

الف) توجه به منافع

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

ب) رفتار منصفانه

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

ج) اقدام متناسب

شاغل موظف است در فعالیت حرفه ای، اقدامات خود را متناسب با اهداف، اصول و محدودیت های منطقی مشتری به انجام رساند.

د) رازداری

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

ه) ارتباط با مشتری

شاغل موظف است اطلاعات کافی درباره ی فرآیند فعالیت حرفه ای و هر گونه تغییر مؤثر بر آن را به مشتریان فعلی و احتمالی ارائه دهد؛ عوامل مهم و مؤثر 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 هر گونه اظهار نظر حرفه ای به تفاوت بین واقعیت و نظر شخصی خود اشاره نماید.

۱. وظایف در قبال کارفرما

الف) تعهد

شاغل موظف است در چارچوب وظایف شغلی، اقدامات خود را بر اساس منافع کارفرما سامان دهد؛ مهارت ها و توانایی های 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.

ب) عدم دریافت منافع اضافی

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

۱. رفتار با کارکنان تحت مدیریت

الف) رعایت حقوق

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

ب) رشد

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

ج) مسئولیت نظارتی

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

۱. تضاد منافع

الف) افشای تضاد منافع

شاغل موظف است تمامی مواردی را که به طور منطقی انتظار می رود استقلال و بی طرفی وی را خدشه دار نماید یا با وظایف وی در قبال مشتریان فعلی یا احتمالی و کارفرما تداخل داشته باشد، به شکل کامل و منصفانه افشا کند. همچنین لازم است افشای مسائل یادشده به شکلی بارز، صریح و روشن انجام شود.

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 ذی نفع است، در اولویت قرار دهد.

ج) افشای دستمزد ارجاع

شاغل موظف است هر گونه 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.

بررسی مواردی از معیارهای اخلاق حرفه ای

- مدیرعامل شرکت ج در تبلیغات خود و به صورت شفاهی، بین مشتریان اعلام کرده است که آن شرکت در بین کلیه ی شرکتهای در سال گذشته رتبه ی اول را کسب کرده است؛ در صورتی که شرکت ج صرفاً از نظر ارزش معاملات انجام شده در بورس اوراق بهادار تهران حائز رتبه ی اول در سال گذشته شده است.

نکته: ذکر رتبه ی اول در بین کلیه شرکتهای در سال گذشته، ارائه ی کاملی از عملکرد موسسه ج نبوده و برخلاف معیارهای (ج و د) است. مدیرعامل ج حتماً باید اشاره می کرد که کسب رتبه ی اول در سال گذشته از نظر ارزش معاملات در بورس بوده است، زیرا ممکن است این طور برداشت شود که کارگزاری ج در کلیه ی فعالیتهایش در سال گذشته رتبه ی اول را کسب کرده است.

- شاغلی در واحد حسابداری یک شرکت به مدت 5 سال فعالیت کرده است. وی تصمیم گرفته شرکت را ترک و برای خود یک کسب و کار دیگری آغاز کند. وی مراقب است تا به هیچ یک از مشتریان شرکت چیزی در مورد ترک شرکت نگوید. وی قصد دارد تا تصویر مدارک و اطلاعاتی که خودش آن ها را ایجاد و بر روی آن ها کار کرده است، با خود ببرد تا به تدریج مشتریان را به سوی کسب و کار خود بکشد.

نکته: شاغلی که قصد ترک شرکت را دارد، نباید دارایی کارفرما شامل اسناد، گزارش ها و سایر ابزارها را با خود ببرد؛ مگر با اجازه و رضایت کارفرما، زیرا بردن چنین ابزارهایی با فرصت های کسب و کار کارفرما در تضاد است. بردن هر گونه اسناد کارفرما، حتی آن هایی که شاغل خود آن ها را تهیه کرده است، معیار (ه)؛ رقابت سالم، را نقض می کند. اسناد کارفرما شامل همه ی اقلام اطلاعات الکترونیک و غیرالکترونیک نیز می گردد.

- 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.

نکته: گوش دادن به موسیقی به این شیوه، اگرچه برخلاف قوانین و مقررات نیست، ولی تخلف از معیار (د) 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.