

«وطن امروز» گزارش می‌دهد؛ اختلال کارگزاری‌ها، بزرگ‌ترین تهدید علیه امنیت بازار سرمایه

سرکارگذاران بورس

در ۲ هفته اخیر اغلب کارگزاری‌ها در سرویس دهی به سهامداران دچار مشکل شده و مردم از این اتفاق متضرر شده‌اند اما هیچ کس هزینه این ضرر را گردن نمی‌گیرد

کارگزاری‌های بورس را تحت تاثیر جوسازی‌های رسانه‌ای عنوان کرد و گفت: یک جو رسانه‌ای درست شده و این جو رسانه‌ای ممکن است حتی رئیس‌جمهور را هم مجبور کند که موضعی اینچنین اتخاذ کند اما برای من تعجب‌آور است که چرا چنین جوی به راه افتاده است؟ اینکه برای صدور مجوز کارگزاری‌ها یک سری قیمت‌هایی ذکر می‌کنند یا صادر نشدن مجوز کارگزاری در ۱۵ سال اخیر را مصداق انحصار در این حوزه می‌دانند، این مسائل منحصر به

کارگزاری‌ها نیست و درباره حوزه‌های دیگر هم هست. درباره بانک آیا در مجوزی صادر شده است؟ آیا درباره بورس صدور مجوز داشتند؟ می‌دانید ارزش سرفعلی بورس چقدر است؟ ارزش بازار بورس تهران اکنون ۲۴ هزار میلیارد تومان است، در حالی که کل دارایی‌های بورس تهران با بالاترین تخمین ۴ هزار میلیارد تومان است. این یعنی ارزش مجوز بورس تهران ۲۰ هزار میلیارد تومان می‌شود. چرا مجوز بورس صادر نمی‌شود؟ ما می‌توانیم بورس‌های دیگری داشته باشیم. همین وضعیت درباره شرکت‌های تامین سرمایه هم هست. ارزش بازار شرکت‌های تامین سرمایه ۵۰۰ میلیارد تومان است اما دارایی‌های آن ۷ هزار و ۵۰۰ میلیارد تومان ارزش مجوز شرکت‌های تامین سرمایه است. بنابراین اینجا فقط جو رسانه‌ای است که علیه صنعت کارگزاری درست شده است. حالا که مجوز یک کارگزاری ۵۰ میلیارد تومان معامله می‌شود عجیب است؟

کانون در رتبه‌بندی کارگزاران قابلیت امتیازدهی دارد که می‌تواند باعث به وجود آمدن تعارض منافع و سوگیری در امتیازدهی شود. این در حالی است که کانون سهامداران کوچک‌ترین اظهارنظری در رابطه با حقوق از دست‌رفته سهامداران در این موضوع نکرد و رسالتش را که حمایت از سهامدار است، انجام نداد.

■ مجوز کارگزاری بورس: ۵۰ میلیارد تومان ناقابل

دبیرکل کانون کارگزاران بورس اما روز گذشته در مصاحبه‌ای، هرگونه انحصار در کارگزاری‌های بورس را انکار کرد. میرصانعی گفت: طبق مطالعات ما با توجه به حجم و ارزش بازار بورس ما و مقایسه با بازار بورس کشورهای دیگر، تعداد کارگزاری‌ها نه تنها کم نیست، بلکه زیاد هم هست، بنابراین انحصاری در کارگزاری‌های بورس وجود ندارد البته بنده با انحصار مخالفم. وقتی از انحصار حرف می‌زنیم، یعنی رقابتی وجود ندارد. اما الان در صنعت کارگزاری می‌بینیم که کارگزاری‌ها با هم رقابت دارند. در همین راستا کارگزاری‌ها خدمات‌شان را بیشتر می‌کنند، نرم‌افزارهای‌شان را به‌روز می‌کنند تا پاسخگوی نیاز مشتریان باشند و بتوانند مشتریان بیشتری را جذب کنند و بعضاً در کارمزدها تخفیف‌هایی برای مشتریان خود قائل می‌شوند. اینجا همه گویای این واقعیت است که در صنعت کارگزاری رقابت داریم. میرصانعی دستور وزیر اقتصاد برای بررسی انحصار

می‌کند. این در حالی است که اگر هسته مرکزی معاملات دچار مشکل شود، تمام کارگزاری‌ها با مشکل در ارائه خدمات مواجه می‌شوند اما کندی و اختلال در سامانه معاملاتی برای کارگزاری‌های پرمشتری رخ می‌دهد و سایر کارگزاری‌های کم‌طرفدار با این مشکل مواجه نیستند.

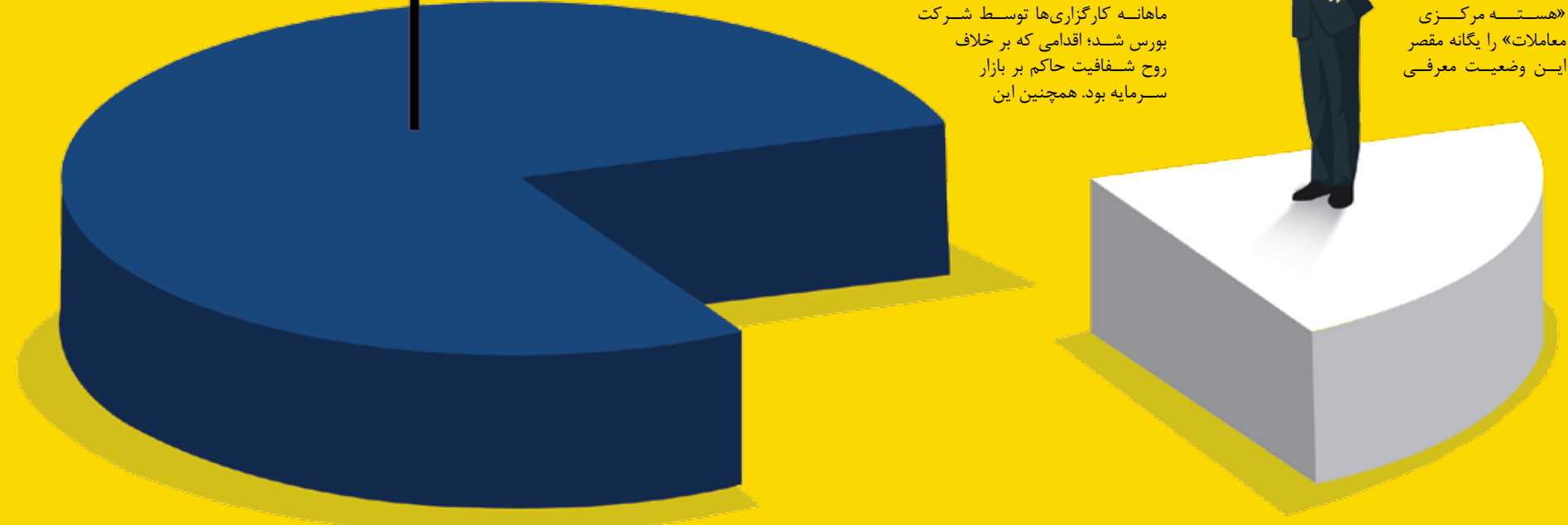
■ حمایت تمام‌قد کانون کارگزاران و خواب ناز کانون سهامداران

روح‌الله میرصانعی، دبیرکل کانون کارگزاران بورس اوراق بهادار گفت: روز چهارشنبه ۴ تیرماه ۹۹ متأسفانه برای کارگزاری آگاه یک مشکل فنی پیش آمد که سرور اصلی و بک‌آپ این کارگزاری دچار مشکل شد و کار نکرد که این اتفاق در دنیای فناوری اطلاعات چیز عجیب و غریبی نیست، به عنوان مثال اینکه یک روز سرور یک خبرگزاری بسوزد و سایت بالا نیاید، اتفاق عجیبی نیست! وی افزود: همه کارگزاران طبق استانداردهای سازمان بورس کار می‌کنند و به مشتریان خدمات می‌دهند و اتفاقی که برای یک کارگزاری روی داد، یک امر فنی و طبیعی است، منتها متأسفانه در یکی از سخت‌ترین روزها یعنی روز پایانی معاملات که چهارشنبه بود، رخ داد. در آن روز چون عرضه اولیه سهام شرکت سرمایه‌گذاری پویا نیز انجام می‌شد و مشتریان زیادی به درگاه معاملاتی کارگزاری‌ها مراجعه می‌کردند، لذا این کارگزاری متأسفانه در آن روز نتوانست خدمات مورد نیاز را به مشتریانش بدهد. همکاران ما در کارگزاری آگاه تلاش کردند که با رفع مشکل فنی سرورها خود را آماده کنند تا روز شنبه ۷ تیرماه که بازار بورس باز می‌شود، بتوانند خدمات مورد نیاز را به مشتریان خود بدهند. این در حالی است که با گذشت یک هفته از وعده دبیرکل کانون کارگزاران مبنی بر رفع مشکل فنی سرورها تا روز ۷ تیرماه، همچنان این مشکل برقرار است. کانون کارگزاران پیش‌تر هم در اقدامی نامتعارف مانع انتشار آمار عملکرد ماهانه کارگزاری‌ها توسط شرکت بورس شد؛ اقدامی که بر خلاف روح شفافیت حاکم بر بازار سرمایه بود. همچنین این

سهام سرمایه‌گذاری پویا (پویا) اظهار داشت: تعدادی از مشتریان توانستند و تعدادی به دلیل مشکل فنی موفق نشدند و ما ضمن عذرخواهی از آنها سعی می‌کنیم به نحوی از انجا سیستم جبرانی از طریق باشگاه مشتریان کارگزاری آگاه در نظر بگیریم. مدیرعامل کارگزاری آگاه در پاسخ به گلایه مشتریان از کندی سامانه این کارگزاری گفت: ما در چند سال قبل شدت دنبال توسعه و بهبود شبکه زیرساخت و نرم‌افزارهای خود بودیم تا خدمات بیشتری به مشتریان موجود و مشتریان جدید ارائه کنیم اما واقعیت این است که استقبال مردم از بازار سرمایه بیش از حد انتظار بود، بویژه در چند ماه اخیر بیش از حد تصور تعداد آنها افزایش یافت و نه تنها برای کارگزاری آگاه که برای اغلب کارگزاری‌ها این مشکل کندی سیستم‌ها پیش آمده و این به خاطر استقبال گسترده مشتریان است. وی افزود: در این شرایط تلاش می‌کنیم منابع خود را تجهیز کنیم و به ارتقای خدمات بهتر و با ثبات‌تر مبادرت کنیم که مشتریان راحت‌تر بتوانند کار خرید و فروش سهام را انجام دهند.

■ وضع آشفته سایر کارگزاری‌ها

مسأله اختلال در سامانه کارگزاری‌های بورس تنها به کارگزاری آگاه منحصر نمی‌شود. بررسی‌ها نشان می‌دهد مشتریان کارگزاری مفید به عنوان بزرگ‌ترین کارگزاری بورس هم دل خوشی از سامانه معاملاتی این کارگزاری ندارند. پاسخگو نبودن وجه مشترک این کارگزاری با دیگر همنوعان خود از جمله کارگزاری آگاه است. جالب آنکه هر بار پس از اختلال در سامانه معاملاتی کارگزاری‌ها، کانون کارگزاری‌های بورس «هسته مرکزی معاملات» را یگانه مقصر این وضعیت معرفی



اختلال در سیستم آنلاین

رتبه اول شکایتهای

بررسی پرونده‌های واحد کمیته سازش کانون کارگزاران نشان از آن دارد که در ۳ ماه اول سال جاری با افزایش چشمگیر تعداد سهامداران، شکایات با موضوع مطالبه خسارت ناشی از اختلال در سیستم آنلاین و عدم انجام درخواست مشتری بالاترین سهم در بین شکایات را داشته است. بر این اساس در فصل بهار سال جاری ۱۰۴ شکایت توسط سهامداران برای کارگزاری‌ها در کانون کارگزاران ثبت شده است که از این بین ۳۱ مورد مربوط به موضوعات فنی و اینترنتی بوده است. پیش‌بینی می‌شود با افزایش تعداد سهامداران خرید این روند شکایاتی در هفته‌های پیش‌رو رشد قابل توجهی داشته باشد.

کم کردن رد تقصیر در هزارتوی قوانین خودساخته

پاک کردن رد تقصیر و واگذاری مسؤلیت‌ها به سایرین ترفندی است که مسؤولان برای فرار از پاسخگویی از آن بهره می‌برند. در تیرماه ۱ ماده ۳ صورتجلسه ۵۹۰ سازمان بورس مورخ ۹۸/۰۶/۰۶ آورده شده است که تأییدیه سازمان بورس در ماده ۳، رافع مسؤولیت کارگزار دربارۀ تأمین امنیت و قابلیت‌های فنی و عملیاتی و زیرساخت برخط دریافت و ثبت سفارش نیست. باین قانون، سازمان بورس مسؤولیت نظارت و پاسخگویی را از گردن خود ساقط کرده و کارگزار را با وجود صدور تأییدیه فنی توسط سازمان بورس، مسؤول تمام و کمال اشکالات زیرساختی و عملیاتی می‌داند. از سویی دیگر کارگزار با اضافه کردن ماده ۱۵ در قراردادها که مابین سهامدار و کارگزار منعقد می‌شود، تمام مسؤولیت را از خود سلب کرده و در آن بند آورده است در شرایط فورس‌ماژور یا مواردی که در اختیار کارگزار نیست، مانند قطعی سیستم، ارتباط اینترنت، و خرابی سرور، چنانکه سفارشات مشتری انجام نگیرد کارگزار هیچ مسؤولیتی نخواهد داشت. حال پرسش‌هایی که ذهن سهامداران را درگیر می‌کند این است که اگر سازمان بورس و کارگزاری مسؤول قطعی سیستم و خرابی سرور نیست، پس چه کسی مقصر است و برای احقاق حقوق از دست رفته خود، از چه کسی باید شکایت کند و آن شکایت را به کجا باید ببرد؟

اگر نظارت سازمان بورس کارآمد باشد، فعالیت کارگزاری‌ها رقابتی‌تر می‌شود



کارشناس بازار سرمایه درباره اختلالات پیش‌آمده در فرآیند معاملات بازار بورس گفت: یکی از عمده‌ترین علت‌های بروز اختلالات در معاملات سهامداران، مشکلات هسته معاملات سازمان بورس است اما کارگزاری‌ها هم خدمات باکیفیتی به مشتریان خود ارائه نمی‌دهند. این موضوع بویژه درباره کارگزاری‌هایی که سهم بیشتری از بازار دارند، صدق می‌کند. احسان محمدیان‌نیک‌بی افزود: متأسفانه برخی سازوکارهای تعریف شده در بازار بورس اشتباه است. همین که کارگزاری‌ها می‌توانند به خودشان امتیاز بدهند، یک اشکال است. درباره انحصار هم وقتی یک کارگزاری که سهم زیادی از بازار دارد، بداند نظارت مؤثری وجود ندارد، نیازی به ارتقای زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری و پاسخگویی به مشتریان خود نمی‌بیند. وی افزود: اینکه سازمان بورس برخوردی با این نوع رفتارهای کارگزاری‌ها با مشتریان خود نمی‌کند، به سیستم نظارتی سازمان بازمی‌گردد. همان‌طور که می‌دانید، برخورد نظارتی سازمان بورس با سایر بخش‌های بازار هم سلیقه‌ای است. کارشناس بازار سرمایه همچنین گفت: وقتی بازوی نظارتی سازمان بورس قوی عمل کند، این وضعیت شهرآشوبی که در حال حاضر وجود دارد، ادامه نخواهد یافت و کارگزاری‌ها هم وظیفه خود می‌دانند خدمات بهتری ارائه دهند. بنابراین وقتی فضای کارگزاری‌ها رقابتی‌تر شود، اگر یک کارگزاری هم خدمات ضعیفی ارائه دهد، از بازار حذف می‌شود.

از دست رفتن اعتماد عمومی با اهمال‌کاری مسؤولان امر نسبت به وظایف خود

رفته مردم توسط مسؤولان، اعتماد عمومی مردم به بازار سرمایه که با زحمت فراوان حاصل شده بود، خدشه‌دار شده و روزبه‌روز هم کمتر می‌شود. پس از قطعی چندروزه سامانه کارگزاری آگاه، مهم‌ترین سوالی که سرمایه‌گذاران تازه‌وارد می‌پرسند این است که با توجه به باز نشدن سامانه آگاه، آیا سرمایه ما از دست رفته و توسط بورس بالا کشیده شده است؟ همچنان با ادامه‌دار بودن قطعی این کارگزاری، باید شاهد کاهش اعتماد عمومی باشیم یا بالاخره عزمی جدی را از سوی مسؤولان برای سامان دادن به این وضعیت مشاهده خواهیم کرد؟

بازار سرمایه از ابتدای فعالیتش تا به حال، با افزایش تدریجی و آرام سرمایه‌گذاران روبه‌رو بوده است اما از انتهای سال ۹۸ با حمایت‌های بی‌سابقه مسؤولان دولتی بویژه مسؤولان وزارت اقتصاد و شخص رئیس‌جمهور، اعتماد و اقبال مردم به بازار سرمایه وارد مرحله جدیدی شد و شاهد رشد فزاینده‌ای بود. در همین راستا رئیس‌جمهور با حمایت چندباره از بورس گفت: باز هم خبرهای خوبی در بورس برای مردم داریم. این یکی از راه‌های حرکت اقتصادی است.

