

## دوره آموزشی حضوری

### گواهی نامه کاربردی پذیرش سفارش مشتریان اوراق بهادار

#### (ویژه شهر تهران)

**معرفی:** "گواهی‌نامه کاربردی پذیرش سفارش مشتریان اوراق بهادار" اولین مدرک کاربردی کانون است که ذیل ضوابط "برگزاری دوره‌های آموزش حرفه‌ای و صدور گواهی‌نامه کاربردی توسط کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار" تعریف شده است. این ضوابط در راستای تحقق رسالت‌های حرفه‌ای کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار مبنی بر توانمندسازی اشخاص وابسته به اعضا، افزایش مهارت‌های عملی آن‌ها، انتقال دانش کاربردی و مستندسازی آن در قالب دوره‌های آموزش حرفه‌ای و با هدف استاندارد نمودن تصدی برخی از سمت‌ها در شرکت‌های کارگزاری در اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۱ به تصویب هیات مدیره کانون رسید.

دوره آموزش حرفه‌ای و مواد درسی "گواهی‌نامه کاربردی پذیرش سفارش مشتریان اوراق بهادار" حاصل فرآیند یک ساله فعالیت کارشناسی در کانون است که با هدف غنا بخشیدن به برنامه آموزشی کارکنان بخش پذیرش شرکت‌های کارگزاری عضو، تهیه و تدوین گردیده است و از آبان ماه سال ۱۳۹۱ در معرض بهره‌برداری قرار گرفته است. برنامه آموزشی این گواهی‌نامه با ترویج استانداردهای شغلی سمت پذیرش در شرکت‌های کارگزار عضو، متعهد به کاهش و تقلیل آن دسته از ریسک‌های حرفه‌ای کارگزاران است که عموماً به جهت عدم آگاهی یا اهمال توسط بخش پذیرش در این شرکت‌ها به عنوان معبر ورودی مشتریان، متوجه کسب و کار کارگزاری در بورس‌ها می‌گردد و بعضاً موجبات خسارت‌های جبران ناپذیر می‌گردد. مواردی نظیر عدم بررسی صحیح اوراق هویتی مشتریان، عدم بررسی سفارش‌های مشتری، ارائه مشاوره از روی درخواست خرید یا فروش یک مشتری به مشتری دیگر، پاسخ‌گویی نامناسب به درخواست‌های مشتریان و مانند این از مواردی است که هر یک به تنهایی می‌تواند منشا زیان، تخلف، سوء شهرت و از دست دادن گروهی از مشتریان گردد. برنامه آموزشی حاضر پیش‌گیری از چنین مواردی را سرلوحه تعهدات خود می‌داند و سعی دارد در یک فرآیند آموزشی منظم به صورت کاملاً کاربردی و مبتنی بر تجارب کسب شده در شرایط واقعی حرفه، با نگاهی آسیب‌شناسانه دانش شغلی و مهارت‌های عملی مخاطبان را بهبود بخشد.

لازم به ذکر است برای اخذ مجوز مرکز تماس دریافت تلفنی سفارشات از سازمان بورس و اوراق بهادار، ارائه گواهی‌نامه کاربردی کانون شرط لازم محسوب می‌گردد.

**مخاطبان:** کارکنان، کارشناسان و مدیران پذیرش سفارش مشتریان در زمینه اوراق بهادار قابل معامله در بورس اوراق بهادار تهران و فرابورس ایران و یا هر شخص وابسته به عضو که هر یک از وظایف مربوطه در این زمینه نظیر دریافت سفارشات خرید و فروش، احراز هویت مشتریان، اخذ درخواست صدور کد معاملاتی از مشتریان، ثبت سفارش مشتریان در OMS عضو، ارسال سفارش مشتریان به واحد معاملات را بر عهده دارد و یا افرادی که می‌خواهند این وظایف یا سمت‌ها را در شرکت‌های کارگزاری بر عهده بگیرند.

**پیش‌نیاز:** ✓ دارا بودن گواهی‌نامه تحصیلی دیپلم مورد تأیید وزارت آموزش و پرورش  
✓ دارا بودن گواهی‌نامه ICDL سطح I به غیر از دارندگان مدرک دیپلم کامپیوتر یا کارشناسی در هر رشته و گرایشی یا دارندگان بیش از یک سال سابقه کار

**معافیت:** ✓ دارندگان گواهی‌نامه حرفه‌ای اصول بازار سرمایه از ماده درسی قوانین و مقررات عمومی بازار سرمایه  
✓ دارندگان گواهی‌نامه کاربردی "پذیرش سفارش مشتریان کالایی" از مواد درسی قوانین و مقررات عمومی بازار سرمایه، مهارت‌های ارتباطی و مشتری‌مداری، اصول اخلاقی و معیارهای رفتار حرفه‌ای.  
✓ دارندگان گواهی‌نامه کاربردی "نظارت و کنترل داخلی" از مواد درسی قوانین و مقررات عمومی بازار سرمایه و اصول اخلاقی و معیارهای رفتار حرفه‌ای.

**آزمون:** آزمون دوره آموزش حرفه‌ای برای تمامی مواد درسی به‌صورت چهار گزینه‌ای است. تعداد پرسش‌های هر درس در آزمون، برابر ۲۵ پرسش است. آزمون دارای نمره منفی است. در صورتی‌که وضعیت دانش‌پذیر در هر یک از دروس "مردود" باشد، با شرکت در آزمون نوبت‌های بعدی همان ماده درسی و قبولی، مجاز به اخذ گواهی‌نامه خواهد شد.

**مواد درسی:** ✓ قوانین و مقررات عمومی بازار سرمایه ..... (۸ ساعت)  
✓ ساز و کار مقرراتی و عملیاتی بورس اوراق بهادار تهران و فرابورس ایران ..... (۲۰ ساعت)  
✓ مهارت‌های ارتباطی و مشتری‌مداری ..... (۸ ساعت)  
✓ اصول اخلاقی و معیارهای رفتار حرفه‌ای ..... (۸ ساعت)  
✓ آزمون پایان دوره ..... (۲ ساعت)



### شرایط اخذ

- ✓ شرکت در دوره آموزش حرفه‌ای گواهینامه کاربردی
- ✓ حضور موثر و بدون غیبت در کلاس‌های مواد درسی
- ✓ قبولی در آزمون پایان دوره تمامی مواد درسی
- ✓ ارائه مدارک و مستندات پیش‌نیازها

### گواهینامه:

## دوره آموزش حرفه‌ای پذیرش سفارش مشتریان اوراق بهادار

**مدت آموزش:** ۴۶ ساعت؛ شامل ۱۱ جلسه ۴ ساعته کلاس درس و ۲ ساعت آزمون.

**زمان برگزاری:** (گروه پایان هفته) در روزهای پنجشنبه و جمعه ساعت ۸ الی ۱۷. تاریخ دقیق برنامه‌ها متعاقبا از طریق سایت کانون اعلام می‌گردد.

**محل برگزاری:** متعاقبا از طریق سایت کانون اعلام می‌گردد.

**تخفیف:** تمامی اشخاص وابسته به اعضا از ۲۵٪ تخفیف ویژه برخوردار می‌شوند.

**مهلت ثبت‌نام:** مهلت ثبت‌نام جهت شرکت در دوره تا پایان وقت اداری روز چهارشنبه ۱۳۹۵/۰۳/۱۹  
➤ به دلیل ظرفیت محدود دوره، اولویت با متقاضیانی است که زودتر اقدام به ثبت نام می‌نمایند.

**نحوه ثبت نام:** ✓ تکمیل دقیق فرم ثبت نام دوره از روی وب سایت کانون.  
✓ واریز وجه ثبت نام به حساب شماره ۱ - ۷۳۶۱۰۴ - ۸۱۹ - ۸۴۹ بانک سامان شعبه سی تیر به نام کانون کارگزاران بورس و اوراق بهادار (شبا: ۰۱۰۴۰۰۷۳۶۱۰۴۰۸۱۹۰۰۸۴۹ ۰۰۵۶۰ IR۶) و ارسال فیش و یا رسید پرداخت اینترنتی از طریق وب سایت کانون.

**تذکر مهم:** حضور در کلاس‌ها الزامی بوده و عدم حضور منجر به کاهش نمره آزمون دانش پذیر خواهد شد.

مشخصات دوره آموزش حرفه‌ای		شهریه با احتساب مالیات بر ارزش افزوده ریال	
ردیف	درس	مدت آموزش	شهریه آزاد
۱	ساز و کار مقرراتی و عملیاتی بورس اوراق بهادار	۲۰ ساعت	۳,۴۰۰,۰۰۰
۲	قوانین و مقررات عمومی بازار سرمایه	۸ ساعت	۱,۳۶۰,۰۰۰
۳	اصول اخلاقی و معیارهای رفتار حرفه‌ای	۸ ساعت	۱,۳۶۰,۰۰۰
۴	مهارت‌های ارتباطی و مشتری مداری	۸ ساعت	۱,۳۶۰,۰۰۰
	دوره جامع	۴۴ ساعت	۷,۴۸۰,۰۰۰