شماره: ۰۵/۲۰۴۰۵۷
تاریخ: ۱۴۰۵/۰۸/۰۹
پیوست: دارد
شناسه: ۸۷۸۷۲۷۹

اقتصاد مقاومتی در سایه وحدت ملی و امنیت ملی

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

بسمه تعالی

(بخشنامه)

جهت اطلاع مدیران عامل محترم بانک‌های دولتی، غیردولتی، مؤسسات اعتباری غیربانکی و بانک مشترک ایران- ونزوئلا ارسال می‌شود.

با سلام و احترام؛

همان‌گونه که مستحضرند؛ «دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان بانک‌ها و مؤسسات اعتباری» که طی بخشنامه شماره ۹۳/۳۰۶۳۸۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۱۵ به شبکه بانکی کشور ابلاغ شد برای بیش از یک دهه ملاک عمل رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مشتریان از عملکرد بانک‌ها و مؤسسات اعتباری غیربانکی بوده‌است. با عنایت به تصویب و ابلاغ قانون بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و به‌منظور تغییر رویکرد پسینی «رسیدگی به شکایات» به رویکرد پیشگیرانه و جامع «صیانت از مشتریان»، ارتقاء سلامت، اثربخشی و پاسخگویی مؤسسات اعتباری و همچنین تسریع و تسهیل در رسیدگی به شکایات و افزایش رضایت‌مندی مشتریان، دستورالعمل فوق‌الذکر در این بانک مورد بازنگری قرار گرفت. در این راستا با استناد به مفاد جزء «۵» بند (ب) ماده (۳) و جزءهای «۱» و «۱۱» بند (الف) ماده (۴) قانون بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و سایر قوانین و مقررات مربوط، «**ضوابط حداقل الزامات صیانت از مشتریان مؤسسات اعتباری**» مشتمل بر (۳۰) ماده، (۱۰) تبصره و (۱۲) فصل تدوین و در جلسه مورخ ۱۴۰۵/۰۷/۲۸ هیأت عالی این بانک تصویب گردید. شایان ذکر است؛ ضوابط اخیر بر اساس مطالعات تطبیقی و مستندات معتبر بین‌المللی از جمله؛ اصول (۱۲)گانه سازمان توسعه همکاری اقتصادی (G20/OECD) و مقاله علمی بانک جهانی درخصوص حمایت از مصرف‌کنندگان مالی و همچنین بهره‌مندی از نکته‌نظرات و پیشنهادهای خبرگان و متخصصان بانکی تدوین گردیده‌است.

اهم نکات و الزامات مندرج در ضوابط مصوب هیأت عالی به‌شرح ذیل می‌باشد:

- مؤسسه اعتباری موظف است به‌منظور رعایت حقوق و منافع قانونی مشتریان، ضوابط موصوف را در چارچوب «نظام جامع صیانت از مشتریان» که عبارت است از چارچوبی یکپارچه و نظام‌مند از «سیاست‌ها و خط‌مشی‌ها»، «رویه‌ها و فرآیندهای اجرایی» و «نظارت» بر آن‌ها، اجرا نماید.
- مؤسسه اعتباری موظف است در ساختار خود اداره یا واحدی را تحت عنوان «**اداره/ واحد صیانت از مشتریان**» مستقیم ذیل عضو هیأت مدیره اجرایی/هیأت عامل ناظر بر حوزه نظارت و بازرسی درنظر گیرد تا سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها، رویه‌ها و فرآیندهای اجرایی «نظام جامع صیانت از مشتریان» را در تعامل مؤثر با سایر واحدهای ذی‌ربط تدوین نماید. لازم به ذکر است؛ این اداره/ واحد، جایگزین «واحد مستقل رسیدگی به شکایات»، موضوع

ماده (۷) «دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری» مصوب سال ۱۳۹۳ شورای پول و اعتبار بوده و مؤسسه اعتباری ملزم به ایجاد واحد سازمانی جدید نمی‌باشد؛ بلکه می‌تواند با لحاظ ساختار سازمانی موجود، تمهیدات لازم را به منظور انجام وظایف و مسئولیت‌های مقرر در ضوابط جدید اتخاذ نماید.

- مسئولیت نظارت مستمر بر حسن اجرای سیاست‌ها و خط‌مشی‌ها بر عهده هیأت‌مدیره مؤسسه اعتباری و از طریق واحد رعایت قوانین و مقررات (واحد تطبیق) و نظارت بر حسن اجرای رویه‌ها و فرآیندهای اجرایی نظام جامع صیانت از مشتریان در سطوح مختلف مؤسسه اعتباری بر عهده اداره/ واحد صیانت از مشتریان می‌باشد.
- واحد تطبیق و اداره/ واحد صیانت از مشتریان مؤسسه اعتباری موظف می‌باشند، نسخه‌ای از گزارش‌های دوره‌ای خود را در مقاطع شش‌ماهه مطابق با چارچوب اعلامی بانک مرکزی، برای معاونت تنظیم‌گری و نظارت این بانک ارسال نمایند.
- با عنایت به اینکه عملکرد مؤسسه اعتباری درخصوص اجرای مفاد این ضوابط، از طریق بازرسی‌های دوره‌ای بازرسان این بانک مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت، مؤسسه اعتباری مکلف است ضمن همکاری لازم با بازرسان، زمینه دسترسی آنان به هرگونه اسناد و مدارک در این ارتباط را فراهم نماید.
- مفاد ضوابط ابلاغی ۱۵ روز پس از تاریخ ابلاغ به آن بانک/مؤسسه اعتباری غیربانکی لازم‌الاجراء بوده و از آن تاریخ «دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری»، مصوب جلسه مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۰۷ شورای پول و اعتبار در خصوص بانک‌ها و مؤسسات اعتباری غیربانکی منسوخ اعلام می‌گردد.

در خاتمه ضمن ارسال یک نسخه از «**ضوابط حداقل الزامات صیانت از مشتریان مؤسسات اعتباری**»، خواهشمند است دستور فرمایند، مراتب به قید تسریع و با لحاظ مفاد بخشنامه شماره ۹۶/۱۴۹۱۵۳ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۶ به تمامی واحدهای ذی‌ربط در آن بانک/مؤسسه اعتباری غیربانکی ابلاغ و بر حسن اجرای آن نظارت دقیق و مکفی به‌عمل آید.

مدیریت کل امور دادستانی و صیانت از مشتریان
اداره صیانت از مشتریان مؤسسات تحت نظارت

سیدعلی‌اکبر میرعمادی	**عباس فدائی**
۳۲۱۵-۲۸	**۸۹۱۶**

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

معاونت تنظیم‌گری و نظارت

مدیریت کل امور دادستانی و صیانت از مشتریان

ضوابط حداقل الزامات صیانت از مشتریان

مؤسسات اعتباری

اداره صیانت از مشتریان مؤسسات تحت نظارت

گروه تحقیق و توسعه شمول مالی

پاییز ۱۴۰۵

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

فهرست مطالب

فصل اول: تعاریف و کلیات ۲

فصل دوم: شمول مالی ۴

فصل سوم: سواد مالی و آگاهی بخشی ۵

فصل چهارم: رقابت ۵

فصل پنجم: رفتار عادلانه و منصفانه با مشتریان ۶

فصل ششم: افشاء و شفافیت ۶

فصل هفتم: کیفیت محصولات، عملیات و خدمات بانکی ۷

فصل هشتم: رفتار حرفه‌ای و فرهنگ سازمانی ۸

فصل نهم: امنیت و حفاظت از اطلاعات و دارایی های مشتریان ۹

فصل دهم: رسیدگی به شکایات ۱۰

فصل یازدهم: نظارت و ارائه گزارش ۱۲

فصل دوازدهم : سایر الزامات ۱۳

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

«ضوابط حداقل الزامات صیانت از مشتریان مؤسسات اعتباری»

با هدف افزایش رضایت‌مندی و صیانت از مشتریان، تسریع و تسهیل در رسیدگی به شکایات آن‌ها و به منظور ارتقاء سلامت، اثربخشی و پاسخگویی مؤسسات اعتباری و کاهش ریسک شهرت نظام بانکی کشور، به استناد مفاد قانون بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، بالاخص جزء (۵) ماده (۳) و جزء (۱) و (۱۱) بند (الف) ماده (۴) قانون مزبور و در راستای رعایت مفاد ماده (۲۵) قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، قانون حمایت از حقوق معلولان مصوب سال ۱۳۹۷ و سایر قوانین و مقررات مربوط، «**ضوابط حداقل الزامات صیانت از مشتریان مؤسسات اعتباری**» که از این پس به اختصار«**ضوابط**» نامیده می‌شود به شرح ذیل تصویب می‌گردد:

فصل اول: تعاریف و کلیات

ماده ۱– تعریف اصطلاحات به کار رفته در این ضوابط، عیناً تابع تعاریف مندرج در قانون بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران است سایر اصطلاحات به شرح معانی مشروح زیر می‌باشد:

۱–۱– مشتری: شخص حقیقی/حقوقی یا نماینده قانونی وی که به واسطه روابطی نظیر رابطه مالی، اعتباری و حقوقی از خدمات و عملیات بانکی مؤسسه اعتباری منتفع یا با آن‌ها مرتبط می‌شود؛

۱–۲– نظام جامع صیانت از مشتریان: چارچوبی یکپارچه و نظام‌مند از «سیاست‌ها و خط‌مشی‌ها»، «رویه‌ها و فرآیندهای اجرایی» و «نظارت» برآنهاست که به‌منظور رعایت حقوق و منافع قانونی مشتریان از جمله صیانت مالی، رفتاری و حقوقی و نیز دسترسی به اطلاعات و شفافیت و پاسخگویی مؤسسه اعتباری در تعاملات بانکی طراحی و اجرا می‌شود؛

۱–۳– شمول مالی: تسهیل دسترسی و بهره‌مندی حداکثری آحاد جامعه از عملیات و خدمات بانکی؛

۱–۴– شکایت: اعتراض مشتری نسبت به عملکرد مؤسسه اعتباری در زمینه انجام عملیات و یا ارائه خدمات بانکی که منجر به ادعای تضییع حق وی شده است؛

۱–۵– اداره/واحد صیانت از مشتریان: اداره/واحدی در ساختار داخلی مؤسسه اعتباری که مسئولیت موضوعات مربوط به صیانت از مشتریان را وفق مفاد این ضوابط برعهده دارد؛

۱–۶– سامانه: سامانه صیانت از مشتریان که مؤسسه اعتباری از طریق آن نسبت به رسیدگی و پاسخگویی به شکایات و همچنین نظرسنجی از مشتریان در چارچوب مفاد این ضوابط اقدام می‌نماید؛

۱–۷– اطلاعات: اعم از داده‌های خام و پردازش شده مالی و شخصی مشتری؛

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

۱-۸- روز کاری: تمامی ایام هفته به استثنای روز جمعه و تعطیلات رسمی.

ماده ۲- هیأت‌مدیره مؤسسه اعتباری مکلف است سیاست‌ها و خط‌مشی‌های مربوط به نظام جامع صیانت از مشتریان را حداکثر ظرف مدت ۲ ماه از لازم‌الاجراء شدن این ضوابط تصویب و به تمامی واحدهای ذی‌ربط ابلاغ نموده و حسب اقتضائات در مقاطع زمانی سالیانه نسبت به بروزرسانی آن‌ها اقدام نماید. همچنین هیأت عامل مؤسسه اعتباری موظف است رویه‌ها و فرآیندهای اجرایی نظام جامع صیانت از مشتریان را در چارچوب مفاد این ضوابط، سیاست‌ها و خط مشی‌های ابلاغی هیأت مدیره و همچنین اقتضائات داخلی و کسب و کار مؤسسه اعتباری حداکثر ظرف مدت ۴ ماه از لازم‌الاجراء شدن این ضوابط، تدوین، تصویب و پیاده‌سازی نموده و در مقاطع زمانی سالیانه نسبت به بروزرسانی آن‌ها اقدام نماید.

ماده ۳- مؤسسه اعتباری موظف است در ساختار خود اداره یا واحدی را تحت عنوان «اداره/واحد صیانت از مشتریان»، مستقیم ذیل عضو هیأت مدیره اجرایی/هیأت عامل ناظر بر حوزه نظارت و بازرسی و دارای اختیارات و نیروی انسانی مکفی در نظر گرفته و پس از تصویب در هیأت مدیره مراتب را به معاونت تنظیم‌گری و نظارت بانک مرکزی اعلام نماید. این اداره/واحد، جایگزین «واحد مستقل رسیدگی به شکایات»، موضوع ماده (۷) «دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری»، مصوب یک‌هزار و یکصد و نود و سومین جلسه مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۰۷ شورای پول و اعتبار می‌گردد. اداره/واحد صیانت از مشتریان حداقل مسئولیت‌های زیر را بر عهده دارد:

۳-۱- تدوین سیاست‌ها و خط‌مشی‌های نظام جامع صیانت از مشتریان با همکاری واحدهای ذی‌ربط جهت پیشنهاد به هیأت مدیره؛

۳-۲- تدوین رویه‌ها و فرآیندهای اجرایی نظام جامع صیانت از مشتریان با همکاری واحدهای ذی‌ربط جهت پیشنهاد به هیأت عامل؛

۳-۳- تعامل مؤثر با سایر سطوح و واحدهای ذی‌ربط مؤسسه اعتباری از جمله؛ مراکز تماس/امداد و پشتیبان، امور مشتریان، روابط عمومی، آموزش، بازاریابی و ... در راستای استقرار و پیاده‌سازی نظام جامع صیانت از مشتریان؛

۳-۴- رسیدگی و پاسخ‌گویی به شکایات واصله وفق مفاد این ضوابط؛

۳-۵- نظارت بر حسن اجرای رویه‌ها و فرآیندهای اجرایی نظام جامع صیانت از مشتریان در سطوح مختلف مؤسسه اعتباری؛

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه هیأت عالی

۳-۶- تحلیل و ارزیابی عملکرد مؤسسه اعتباری در استقرار و پیاده‌سازی نظام جامع صیانت از مشتریان بر اساس شاخص‌های عملکردی و تهیه گزارش‌های تحلیلی در مقاطع زمانی شش ماهه متضمن پیشنهادهایی جهت بهبود رویه‌ها و فرآیندهای اجرایی؛

۳-۷- پیگیری پیشنهادهای اصلاحی و ارزیابی اقدامات صورت پذیرفته در این خصوص.

فصل دوم: شمول مالی

ماده ۴- مؤسسه اعتباری موظف است با هدف ارتقای شمول مالی، متناسب با مدل کسب و کار و فعالیت خود زمینه دسترسی حداکثری مشتریان به عملیات و خدمات بانکی را صرف‌نظر از جنسیت، سن، قومیت، دین/مذهب و وضعیت اقتصادی، اجتماعی یا جغرافیایی آن‌ها فراهم نماید. در این خصوص حداقل الزامات مشتمل بر موارد ذیل می‌باشد:

۴-۱- ایجاد بسترهای لازم برای مناسب‌سازی، دسترس‌پذیری و تردد جهت ارائه عملیات و خدمات بانکی ویژه برای اشخاص با توانایی‌های جسمانی خاص از جمله: سالمندان، افراد کم‌توان و ناتوان، معلولین؛

۴-۲-ایجاد سازوکار مناسب جهت تسهیل در خدمت‌رسانی به مناطق روستایی، محروم و کم‌برخوردار؛

۴-۳-گسترش، ارتقاء و توسعه فرآیندها در بستر بانکداری الکترونیک و دیجیتال؛

۴-۴- تسهیل در ارائه عملیات و خدمات بانکی برای اشخاص با وضعیت دهک‌های پایین درآمدی جامعه از جمله: اقشار کم‌درآمد، زنان سرپرست خانوار، کشاورزان، کارآفرینان خرد، افراد تحت پوشش سازمان‌های حمایتی؛

۴-۵- جانمایی و استقرار شعب و دستگاه‌های خودپرداز با رویکرد حداکثرسازی پوشش جغرافیایی.

۴-۶- طراحی و پیاده‌سازی فناوری‌های نوین مالی، ابزارهای دیجیتال و سامانه‌های الکترونیکی با لحاظ نیازها و سطوح مهارت‌های دیجیتال مشتریان؛

۴-۷- رعایت ملاحظات شمول مالی و حمایت از حقوق مشتریان در طراحی، توسعه و ارائه محصولات و شناسایی موانع ساختاری، عملیاتی و رویه‌هایی که موجب محدودیت دسترسی و استفاده مشتریان به عملیات و خدمات بانکی می‌شوند و انجام اقدامات اصلاحی جهت رفع آن‌ها بطور مستمر.

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

فصل سوم: سواد مالی و آگاهی بخشی

ماده ۵– مؤسسه اعتباری موظف است متناسب با مدل کسب و کار و فعالیت خود، به‌منظور آگاهی‌بخشی، آموزش و ارتقای سواد مالی مشتریان، محتواهای آموزشی مناسب را در چارچوب حداقل الزامات زیر به گونه‌ای طراحی نماید که برای تمامی اقشار جامعه از نظر زبان، سطح سواد، شرایط جسمی و توانمندی‌های دیجیتال قابل استفاده باشد:

۵–۱– قراردادن فایل‌های آموزش مالی و بانکی در پایگاه اطلاع‌رسانی مؤسسه اعتباری؛

۵–۲– انتشار بروشورها و راهنماهای آموزشی ارائه عملیات و خدمات بانکی به صورت کاغذی و یا الکترونیکی؛

۵–۳– تهیه و ارائه برخط راهنماهای آموزش استفاده صحیح از خدمات حضوری و دیجیتال؛

۵–۴– برگزاری دوره‌ها، کارگاه‌ها، همایش‌های آموزشی حضوری یا برخط برای مشتریان (در صورت امکان)؛

۵–۵– اطلاع‌رسانی انواع ریسک‌های مترتب بر عملیات و خدمات بانکی؛

۵–۶– اطلاع‌رسانی جوانب شرعی مترتب بر عملیات و خدمات بانکی.

فصل چهارم: رقابت

ماده ۶– مؤسسه اعتباری موظف است سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها، رویه‌ها و فرآیندهای اجرایی را به نحوی تدوین و پیاده‌سازی نماید که محصولات، عملیات و خدمات بانکی در یک فضای رقابتی سالم با سایر مؤسسات اعتباری ارائه شود. همچنین مؤسسه اعتباری مکلف است ترتیباتی اتخاذ نماید که اطلاعات مربوط به محصولات، عملیات و خدمات بانکی به سهولت از طریق بسترهای الکترونیکی و یا غیرالکترونیکی در اختیار مشتری قرار بگیرد تا وی بتواند نسبت به مقایسه و انتخاب محصولات، عملیات و خدمات بانکی موردنظر خود در شبکه بانکی اقدام نماید.

ماده ۷– مؤسسه اعتباری باید ترتیباتی اتخاذ نماید که تمامی پیام‌های تبلیغاتی، بازاریابی و اطلاع‌رسانی آن صادقانه، شفاف و قابل فهم باشد. در راستای اجرای مؤثر مفاد این ماده مؤسسه اعتباری مجاز به انجام اقدامات زیر نمی‌باشد:

۷–۱– استفاده از اطلاعات گمراه‌کننده، اغراق‌آمیز یا ناقص برای تبلیغ یا القای برتری محصولات، عملیات و خدمات نسبت به رقبا؛

۷–۲– ایجاد هرگونه مانع در برابر تصمیم خروج مشتری و پیوستن وی به سایر مؤسسات اعتباری.

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

فصل پنجم: رفتار عادلانه و منصفانه با مشتریان

ماده ۸– مؤسسه اعتباری موظف است در راستای الزامات این فصل حداقل موارد زیر را رعایت نماید:

۸–۱– در تمامی مراحل عملیات و ارائه خدمات بانکی، با مشتریان رفتار عادلانه (رفتار متناسب با شرایط مشتری)، منصفانه (رفتار بدون تبعیض و جانبداری) و صادقانه داشته باشد. این الزام ناظر بر تمامی مشتریان، صرف‌نظر از وضعیت اقتصادی، اجتماعی، سطح دانش بانکی، موقعیت جغرافیایی و نوع خدمت دریافتی می‌باشد؛

۸–۲– به‌منظور تأمین مالی مسئولانه و اطمینان از پایداری وضعیت مالی مشتری، تسهیلات را با درنظر گرفتن توانایی بازپرداخت از طریق ارزیابی وضعیت مالی تسهیلات گیرنده از جمله درآمدها، هزینه‌ها و سابقه اعتباری او پرداخت نماید؛

۸–۳– از منوط نمودن انجام عملیات و ارائه خدمات بانکی به مشتری به انجام عملیات و ارائه خدمات بانکی دیگر، به استثنای مواردی که در ضوابط بانک مرکزی تصریح می‌گردد، خودداری نماید.

فصل ششم: افشاء و شفافیت

ماده ۹– مؤسسه اعتباری موظف است در راستای افشاء و شفافیت حداقل موارد زیر را مدنظر قرار دهد:

۹–۱– اهم سیاست‌ها، خط مشی‌ها، رویه‌ها و فرآیندهای اجرایی مرتبط با صیانت از مشتریان را به نحو مقتضی برای مشتریان اطلاع‌رسانی نماید؛

۹–۲– اطلاعات مربوط به محصولات، نرخ‌ها، کارمزدها، شرایط و فهرست مدارک مورد نیاز برای بهره‌مندی از عملیات و خدمات بانکی و تغییرات آن‌ها و نمونه قراردادهای سپرده‌پذیری، اعطای تسهیلات و ارائه خدمات به مشتریان را از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی و یا سایر بسترهای مناسب افشاء و زمینه دسترسی آسان مشتریان به اطلاعات مزبور را فراهم نماید. شرایط محصولات باید به گونه‌ای ارائه شود که مقایسه آن‌ها امکان‌پذیر باشد؛

۹–۳– پیش از انعقاد هر گونه قرارداد، اطلاعات کلیدی مربوط از جمله؛ ویژگی‌های اصلی، منافع، ریسک‌ها، نرخ، کارمزدها، وجه التزام و جرائم، تعهدات طرفین، شرایط فسخ و آثار مالی مترتب بر مشتری را به صورت شفاف، صادقانه و قابل فهم در اختیار مشتری قرار دهد؛

تبصره ۱– ارائه اطلاعات موضوع این بند در تمامی مراحل ارتباط با مشتری استمرار داشته و هر گونه تغییر مؤثر بر حقوق یا تعهدات مشتری باید پیش از اجرا به اطلاع وی برسد.

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

تبصره ۲– مشتریان را نسبت به اهمیت ارائه اطلاعات صحیح و کامل برای دریافت خدمات و همچنین تبعات کتمان و یا ارائه اطلاعات گمراه کننده آگاه نماید.

۹–۴– در صورت بروز اختلال موثر و زمان‌بر در ارائه خدمات، مراتب را در اسرع وقت از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی خود و یا سایر طرق ممکن به اطلاع مشتریان برساند؛

۹–۵– در تمامی قراردادهای منعقده با مشتری، راه‌های ارتباط با اداره/واحد صیانت از مشتریان (شماره تماس و یا ...) را درج نموده و یک نسخه از قراردادهای مزبور را که دارای ارزش قانونی یکسان با سایر نسخ می‌باشد، در اختیار طرفین قرار گیرد.

۹–۶– از درج شروط مغایر با قوانین و مقررات در قراردادها و توافقات خود با مشتریان اجتناب نموده و از تحمیل تعهدات، مطالبه وثایق یا تضامین و هزینه‌های خارج از چارچوب ضوابط و مقررات خودداری نماید؛

۹–۷– بخشی را در پایگاه اطلاع‌رسانی خود به سؤالات متداول و پاسخ‌های آنها اختصاص دهد.

فصل هفتم: کیفیت عملیات و خدمات بانکی

ماده ۱۰– مؤسسه اعتباری موظف است عملیات و خدمات بانکی خود را متناسب با منافع و نیازهای مشتریان طراحی و ارائه نماید و به این منظور باید حداقل شاخص‌های زیر را مد نظر قرار دهد:

۱۰–۱– تعداد و تنوع مشتریان هدف مؤسسه اعتباری؛

۱۰–۲– نوع فعالیت و پیچیدگی عملیات مؤسسه اعتباری؛

۱۰–۳– تعداد و گستردگی جغرافیایی واحدهای عملیاتی مؤسسه اعتباری؛

ماده ۱۱– مؤسسه اعتباری موظف است متناسب با کسب و کار خود، در راستای ارتقای کیفیت عملیات و خدمات بانکی حداقل اقدامات زیر را در چارچوب ضوابط و مقررات ابلاغی انجام دهد:

۱۱–۱– حصول اطمینان از کیفیت قابل قبول عملیات و خدمات بانکی قبل از عرضه؛

۱۱–۲– اتخاذ تدابیری جهت به حداقل رسیدن اختلالات در سامانه‌ها؛

۱۱–۳– لزوم جبران خسارت وارده به مشتری در صورت قطعی یا بروز اختلال در سامانه ها؛

۱۱–۴– اتخاذ تمهیدات لازم برای به حداقل رسیدن زمان انتظار مشتری برای انجام عملیات و دریافت خدمات بانکی حضوری و غیرحضوری؛

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

۱۱–۵– طراحی و پیاده‌سازی برنامه‌های کاربردی (اپلیکیشن‌ها) و پایگاه اطلاع‌رسانی با کاربری آسان؛

۱۱–۶– دسترسی مناسب و راحت عموم مشتریان به شعب و دستگاه‌های خودپرداز؛

۱۱–۷– پاسخگویی به تماس مشتریان به صورت استاندارد و در حداقل زمان ممکن؛

۱۱–۸– پشتیبانی برخط و تمام وقت از مشتریان؛

۱۱–۹– شرایط فیزیکی مطلوب و ارگونومی مناسب محیط ارائه خدمات.

تبصره– مؤسسه اعتباری موظف است سازوکاری را طراحی و پیاده‌سازی نماید که از طریق آن رضایت مشتریان از عملیات و خدمات بانکی را حداقل در مقاطع شش‌ماهه مورد سنجش و ارزیابی قرار دهد و از نتایج آن برای ارتقای کیفیت محصولات، عملیات و خدمات بانکی وفق شاخص‌های موضوع این فصل استفاده نماید.

فصل هشتم: رفتار حرفه‌ای و فرهنگ سازمانی

ماده ۱۲– مؤسسه اعتباری مکلف است، موضوع صیانت از مشتریان را به عنوان یک فرهنگ سازمانی مبتنی بر رفتار انسانی، رعایت حقوق مشتریان و مشتری‌مداری در تمامی سطوح سازمان نهادینه و سازو کارهای لازم را بدین منظور اتخاذ نماید. در این راستا مؤسسه اعتباری موظف است:

۱۲–۱– در اتخاذ سیاست‌ها و خط مشی‌ها و رویه‌ها و فرآیندهای اجرایی؛ منافع مشتریان، هنجارهای اخلاقی و ارزش‌های نهادی را به نحو مطلوب مد نظر قرار دهد؛

۱۲–۲– سازوکاری را برای شناسایی، پیشگیری، افشاء و مدیریت تضاد منافع در تعامل با مشتریان تدوین و اجرا نماید؛

۱۲–۳– سازوکاری فراهم نماید تا تمامی مدیران و کارکنان در سطوح مختلف مؤسسه اعتباری در برخورد با مشتریان رفتار حرفه‌ای و اخلاقی داشته و در قبال سؤالات آنان به نحو شایسته پاسخگو باشند؛

۱۲–۴– شاخص‌های رعایت حقوق مشتریان، کیفیت خدمت‌رسانی، کاهش شکایات و رعایت الزامات رفتاری را به عنوان مؤلفه‌های الزامی در نظام ارزیابی عملکرد و پرداخت پاداش کارکنان لحاظ نماید. همچنین به منظور تقویت رفتارهای مسئولانه و حرفه‌ای، ضرورت دارد در تدوین و پیاده‌سازی سیاست‌های جبران خدمات کارکنان شاخص‌های کلان اقتصادی مد نظر قرار گیرد؛

۱۲–۵– برنامه‌های آموزشی مرتبط از جمله؛ دوره‌های آموزشی اخلاق حرفه‌ای، ارتباط مؤثر، ضوابط آراستگی، مدیریت تعارض و مدیریت خشم را برای تمامی کارکنان در سطوح مختلف تدوین و اجرا نماید؛

دبیرخانه هیأت عالی

۱۲–۶– ترتیباتی را اتخاذ نماید تا امکان ارتباط مستقیم مشتریان با اعضای هیأت مدیره/هیات عامل/مدیرعامل مؤسسه اعتباری حسب مورد با اطلاع رسانی قبلی، فراهم شود.

۱۲–۷– منشور حقوق مشتریان را در چارچوب مفاد این ضوابط و سایر قوانین و مقررات مربوط تهیه و ضمن درج در پایگاه اطلاع‌رسانی خود، در قالب تابلوهای راهنما در تمامی شعب نصب و در پنجره‌های ارائه خدمات و عملیات بانکی به آگاهی مشتریان خود برساند. تمامی کارکنان مؤسسه اعتباری موظفند از مفاد منشور حقوق مشتریان اطلاع کافی داشته باشند و احکام آن را رعایت نمایند.

فصل نهم: امنیت و حفاظت از اطلاعات و دارایی‌های مشتریان

ماده ۱۳– مؤسسه اعتباری موظف است با استقرار سازو کارهای فنی و کنترلی مناسب و به روز در چارچوب ضوابط ابلاغی بانک مرکزی، از محرمانگی و امنیت اطلاعات و دارایی‌های مشتریان به ویژه سپرده‌گذاران در تمامی مراحل جمع‌آوری، پردازش، نگهداری، تبادل و افشای اطلاعات اطمینان حاصل نماید و از آن‌ها در برابر تقلب، کلاهبرداری، سوء استفاده و دسترسی غیرمجاز محافظت کند.

تبصره ۱– دسترسی کارکنان مؤسسه اعتباری به اطلاعات موضوع این ماده باید طبقه‌بندی شده و قابل ردیابی باشد.

تبصره ۲– سازو کارهای موضوع این ماده باید دربرگیرنده تعهدات مؤسسه اعتباری و مشتری در ارتباط با هرگونه نقض محرمانگی و امنیت اطلاعات بوده و تعهدات مشتری نیز باید به نحو مقتضی به اطلاع وی برسد.

ماده ۱۴– مؤسسه اعتباری موظف است اطلاعات مربوط به مشتریان خود را در چارچوب الزامات این فصل، به نحوی ذخیره‌سازی، طبقه‌بندی، سازماندهی و نگهداری نماید که ضمن دسترسی سریع، آسان و یکپارچه به تمامی اطلاعات مورد نیاز درباره هر مشتری، امکان بازیابی و تهیه گزارش‌های جامع و دقیق و تحلیل‌های مدیریتی با سهولت و دقت فراهم باشد. تبادل اطلاعات مشتریان با اشخاص ثالث، صرفاً پس از اخذ رضایت ایشان و یا در چارچوب اختیارات و الزامات قانونی و مقرراتی امکان‌پذیر است.

ماده ۱۵ – مؤسسه اعتباری موظف است در صورت هر گونه نقض امنیت یا افشای غیرمجاز اطلاعات مشتریان، در چارچوب ضوابط ابلاغی اقدامات تأمینی لازم را به‌عمل آورد.

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

فصل دهم: رسیدگی به شکایات

ماده ۱۶ – مؤسسه اعتباری مکلف است نظام جامع صیانت از مشتریان را با رویکرد پیشگیرانه به نحوی مستقر نماید که آمار شکایات مشتریان به حداقل ممکن کاهش یافته و سازو کارهای مدیریت رسیدگی به شکایات به نحوی طراحی و پیاده‌سازی گردد که ضمن حصول اطمینان از در دسترس و مقرون به صرفه بودن فرآیند رسیدگی به شکایات برای تمامی مشتریان، فرآیند مزبور مستقل، منصفانه، پاسخگو، به موقع و کارآمد باشد. ساز و کارهای مزبور باید شامل حداقل موارد زیر باشد:

۱۶–۱– تدوین دستورالعمل رسیدگی به شکایات در چارچوب مفاد این ضوابط و تصویب در هیأت مدیره مؤسسه اعتباری و ارسال نسخه‌ای از آن به معاونت تنظیم‌گری و نظارت بانک مرکزی؛

۱۶–۲– فراهم نمودن امکان دریافت شکایت از تمامی درگاه‌های ورودی (حضوری، تلفنی، پستی، سامانه‌های برخط و سایر موارد) و ثبت تمامی شکایات واصله در سامانه با اختصاص کد رهگیری و اعلام آن به مشتری؛

۱۶–۳– اطلاع‌رسانی «فرآیند ثبت، رسیدگی و پیگیری شکایات» به مشتریان از طریق تمامی راه‌های ارتباطی نظیر؛ واحدهای عملیاتی و ستادی، برنامه‌های کاربردی و همچنین پایگاه اطلاع‌رسانی مؤسسه اعتباری؛

ماده ۱۷– مؤسسه اعتباری مکلف است در راستای تحقق نظام جامع صیانت از مشتریان و به منظور ثبت، رسیدگی و پاسخگویی مؤثر به شکایات و همچنین نظرسنجی از مشتریان، سامانه‌ای را با حداقل ویژگی‌های زیر طراحی و پیاده‌سازی نماید:

۱۷–۱– ثبت شکایات و پشتیبانی از مشتری در هفت روز هفته و بصورت بیست و چهار ساعته؛

۱۷–۲– امکان بارگذاری اسناد و مدارک مثبته مرتبط با شکایت توسط مشتری در سامانه؛

۱۷–۳– فراهم نمودن امکان پیگیری برخط شکایات واصله توسط مشتری از طریق کد رهگیری تخصیص‌یافته به وی؛

۱۷–۴– اطلاع‌رسانی شفاف و بموقع به مشتری از مراحل رسیدگی به شکایت وی از راه‌هایی نظیر ارسال پیامک؛

۱۷–۵– امکان ثبت اعتراض مشتری به پاسخ دریافتی؛

۱۷–۶– تعبیه گزینه نظرسنجی از مشتری و ارائه پیشنهادهای اصلاحی بابت عملکرد مؤسسه اعتباری و فرآیند رسیدگی به شکایات؛

۱۷–۷– امکان اتصال به سایر سامانه‌های حاکمیتی مربوط از جمله سامانه ذی‌ربط در بانک مرکزی؛

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه هیأت عامل

۱۷-۸- امکان استخراج اطلاعات مربوط به شکایات واصله و گزارش‌های تحلیلی لازم.

ماده ۱۸- بررسی و رسیدگی به هرگونه شکایت مشتری بدواً از سوی مؤسسه اعتباری ذی‌ربط صورت می‌پذیرد. مؤسسه اعتباری مکلف است تمام شکایات و اقدامات را به نحوی مستندسازی نماید که امکان رجوع به آن‌ها و دسترسی بازرسان بانک مرکزی به مستندات پشتوانه در اسرع وقت فراهم باشد.

ماده ۱۹- در فرآیند رسیدگی به شکایات، مؤسسه اعتباری موظف است از تاریخ دریافت شکایت، حداکثر ظرف مدت پانزده روزکاری نسبت به رسیدگی موضوع و ارائه پاسخ مکتوب، کامل و قابل فهم به مشتری اقدام نماید.

تبصره ۱- مؤسسه اعتباری پیش از رسیدگی به شکایت باید نسبت به احراز هویت مشتری اقدام نماید.

تبصره ۲- پاسخگویی به شکایات باید منطبق با قوانین و مقررات موضوعه و ضوابط ابلاغی از سوی بانک مرکزی باشد.

ماده ۲۰ - چنان‌چه مشتری پس از طی فرآیند مطروحه در مواد (۱۸) و (۱۹) این ضوابط، نسبت به پاسخ دریافتی از مؤسسه اعتباری اعتراض داشته باشد، می‌تواند تقاضای خود مبنی بر رسیدگی مجدد به موضوع را همراه با پاسخ دریافتی از مؤسسه اعتباری و مستندات مربوط، از طریقی که بانک مرکزی اعلام می‌نماید به بانک مرکزی ارائه کند. بانک مرکزی در صورت دریافت تقاضای رسیدگی به شکایت از سوی مشتری، به نحو ذیل اقدام می‌نماید:

۲۰-۱- در صورت لزوم، شکایت واصله را جهت اخذ توضیحات و دریافت مدارک و مستندات تکمیلی به مؤسسه اعتباری ارسال می‌نماید. مؤسسه اعتباری موظف است حداکثر ظرف مدت تعیین شده در متن نامه یا حداکثر ۱۰ روز کاری از تاریخ ارسال نامه بانک مرکزی، مراتب را بررسی و پاسخ مکتوب خود را به صورت مستند و مستدل به بانک مرکزی ارسال نماید.

تبصره: در صورت نیاز به مهلت زمان بیشتر جهت رسیدگی و پاسخگویی به شکایت، مؤسسه اعتباری مکلف است موضوع را با ذکر دلایل به صورت مکتوب به بانک مرکزی اعلام نماید.

۲۰-۲- بانک مرکزی پس از دریافت پاسخ مؤسسه اعتباری و بررسی موضوع از حیث رعایت/عدم رعایت قوانین و مقررات و ضوابط ابلاغی، اقدامات بعدی از جمله اعلام نتیجه به مشتری و یا الزام مؤسسه اعتباری به احقاق حقوق وی را در دستور کار قرار می‌دهد.

ماده ۲۱- در صورت اطلاع از رسیدگی و یا طرح موضوع شکایت مشتری در مراجع قضایی، مراتب عدم رسیدگی بانک مرکزی به صورت مکتوب به مشتری اعلام می‌گردد. همچنین درخواست‌هایی با موضوعاتی از قبیل جعل و استفاده از سند مجعول، تعیین میزان خسارت، سوءاستفاده از اسناد هویتی، امور مربوط به استخدام و حقوق و مزایا، اعطای

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه هیأت عالی

تسهیلات، تخصیص اعتبار، بخشودگی وجه‌التزام تأخیرتأدیه دین و استنکاف مؤسسه اعتباری از اجرای احکام مراجع قضایی، حسب مورد باید از طریق مؤسسه اعتباری و یا سایر مراجع ذی‌صلاح پیگیری شود.

ماده ۲۲– مؤسسه اعتباری موظف است حداکثر ۱۵ روز کاری از تاریخ ابلاغ‌نامه بانک مرکزی اقدامات لازم را در خصوص احقاق حقوق مشتری و جلب رضایت وی حسب دستورات صادره انجام و نتیجه را به بانک مرکزی منعکس نماید.

ماده ۲۳–در صورتی که مؤسسه اعتباری نسبت به دستور بانک مرکزی اعتراض داشته باشد، مدیرعامل یا قائم‌مقام وی می‌تواند مراتب را ظرف مدت ۱۰ روز کاری از تاریخ ابلاغ دستور، جهت بررسی مجدد به بانک مرکزی ارسال نماید. نظر بانک مرکزی در این زمینه فصل‌الخطاب بوده و برای مؤسسه اعتباری لازم‌الاجراء می‌باشد. در صورت استنکاف مؤسسه اعتباری از دستور صادره، مدیر/مدیران ذی‌ربط مشمول تنبیهات انضباطی وفق قوانین و مقررات ذی‌ربط می‌شوند.

فصل یازدهم: نظارت و ارائه گزارش

ماده ۲۴– مسئولیت نظارت مستمر بر حسن اجرای سیاست‌ها و خط مشی‌ها برعهده هیأت مدیره مؤسسه اعتباری و از طریق واحد رعایت قوانین و مقررات (واحد تطبیق) و نیز نظارت بر حسن اجرای رویه‌ها و فرآیندهای اجرایی نظام جامع صیانت از مشتریان در سطوح مختلف مؤسسه اعتباری برعهده اداره/ واحد صیانت از مشتریان می‌باشد.

تبصره – واحدهای موضوع این ماده موظفند نسخه‌ای از گزارش‌های دوره‌ای خود را در مقاطع شش‌ماهه مطابق با چارچوب اعلامی بانک مرکزی، برای معاونت تنظیم‌گری و نظارت آن بانک ارسال نماید.

ماده ۲۵– مؤسسه اعتباری مکلف است با بازرسان بانک مرکزی در خصوص الزامات موضوع این ضوابط همکاری کامل نماید و زمینه دسترسی آنان به هرگونه اسناد و مدارک در این ارتباط را فراهم آورد.

ماده ۲۶– مؤسسه اعتباری مکلف است در مقاطع زمانی حداقل شش‌ماهه گزارشی از تعداد شکایات واصله، فراوانی موضوعی و جغرافیایی، متوسط زمان رسیدگی و نحوه حل و فصل آن‌ها و اقدامات اصلاحی را در پایگاه اطلاع‌رسانی خود برای عموم منتشر نماید.

تبصره – اداره/واحد صیانت از مشتریان مؤسسه اعتباری مکلف است در مقاطع زمانی حداقل شش‌ماهه نسبت به تحلیل شکایات (فراوانی موضوعات، به تفکیک حوزه‌های جغرافیایی و شعب، ریالی و ارزی و ...)، شناسایی گلوگاه‌ها، دلایل عمده و ارائه پیشنهادهای اصلاحی اقدام نموده و گزارش مربوطه را از طریق عضو هیأت مدیره اجرایی/هیأت عامل ناظر بر حوزه نظارت و بازرسی به مدیرعامل و رئیس هیأت مدیره مؤسسه اعتباری جهت طرح در هیأت مدیره و نیز معاونت تنظیم‌گری و نظارت بانک مرکزی ارسال نماید.

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه هیأت عامل

فصل دوازدهم: سایر الزامات

ماده ۲۷– مؤسسه اعتباری موظف است برنامه تداوم کسب و کار/برنامه پیشگیرانه/برنامه اقتضائی در شرایط بحران را با لحاظ حداقل الزامات موضوع این ضوابط، مطابق با دستورالعمل‌ها و رهنمودهای ابلاغی از سوی بانک مرکزی طراحی و پیاده‌سازی و در مقاطع حداقل سالیانه بروزرسانی نماید.

ماده ۲۸– مؤسسه اعتباری مکلف است در صورت برون‌سپاری بخشی از عملیات و خدمات بانکی خود، در قرارداد برون‌سپاری بندی را درج نماید که وفق آن شخص طرف قرارداد مکلف به رعایت مفاد این ضوابط گردد. هر گونه قرارداد برون‌سپاری نافی مسئولیت‌های مؤسسه اعتباری نمی‌باشد.

ماده ۲۹– بانک مرکزی در چارچوب مفاد این ضوابط، در مقاطع حداکثر سالیانه، مؤسسات اعتباری را از منظر شاخص‌های صیانت از مشتریان رتبه‌بندی و در تعاملات اعتباری و نظارتی خود با آن مؤسسات لحاظ می‌نماید. معرفی بانک‌های برتر در زمینه صیانت از مشتریان در مقاطع مشخص توسط بانک مرکزی انجام می‌پذیرد.

ماده ۳۰ – هرگونه تخلف از احکام این ضوابط موجب اعمال مجازات‌های مقرر در قانون بانک مرکزی و قانون رسیدگی به تخلفات اداری و سایر قوانین و مقررات ذی‌ربط می‌گردد.

«**ضوابط حداقل الزامات صیانت از مشتریان مؤسسات اعتباری**» در (۳۰) ماده و (۱۰) تبصره در جلسه ۱۴۰۵/۰۷/۲۸ هیأت عالی بانک مرکزی به تصویب رسید و ۱۵ روز پس از تاریخ ابلاغ آن به مؤسسه اعتباری، لازم‌الاجراء می‌باشد. از زمان لازم‌الاجراء شدن این ضوابط، «دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری» مصوب یک‌هزار و یکصد و نود و سومین جلسه مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۰۷ شورای پول و اعتبار درخصوص بانک‌ها و مؤسسات اعتباری غیربانکی منسوخ اعلام می‌گردد.

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی