



موضوع	36- بخشنامه شماره 306382/93 مورخ 15/11/1393; ابلاغ «دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری»
	۹۳۳۰۶۳۸۲ ۱۳۹۳/۱۱/۱۵ دارد مدیریت کل نظارت بر بانکها و موسسات اعتباری سال ۱۳۹۳ سال اقتصاد و فرهنگ با عزم ملی و مدیریت جهادی جهت مدیران عامل محترم کلیه بانکهای دولتی غیر دولتی شرکت دولتی پست بانک و مؤسسات اعتباری توسعه عسکریه و کوثر مرکزی ارسال گردید باسلام احتراماً همان گونه که استحضار دارند موضوع رسیدگی به شکایات مشتریان از بانکها و مؤسسات اعتباری توسط بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران امری است که از سالیان پیشین مطرح بوده و مدیریت کل نظارت بر بانکها و مؤسسات اعتباری این بانک نسبت به رسیدگی به شکایات یاد شده اقدام مینموده است لیکن با وجود تمامی اقدامات و تلاشهای صورت گرفته به دلیل افزایش تعداد بانکها و مؤسسات اعتباری تحت نظارت این بانک و تنوع عملیات انجام شده و خدمات ارائه شده توسط نهادهای مذکور بازنگری در فرآیند رسیدگی به این قبیل شکایات اجتناب ناپذیر به نظر میرسد. بر این اساس اهمیت رسیدگی شایسته چه از لحاظ ماهوی و چه از جنبه شکلی به این گونه شکایات که از یک سو اکنون به یک مطالبه عمومی از سوی آحاد جامعه تبدیل گردیده و از سوی دیگر موجبات ارتقای کیفیت عملکرد مؤسسات مزبور و افزایش سطح رضایتمندی اقشار مختلف مردم را فراهم مینماید این بانک را بر آن داشت تا در راستای سیاستها و برنامه های نوین مدنظر و با طراحی یک مدل نظارتی در زمینه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری نسبت به تدوین مجموعه ضوابطی برای تعیین ساختار و نحوه رسیدگی به این قبیل شکایات اقدام نماید. تجارب سالهای پیشین نشان میدهد به منظور افزایش کیفیت رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری ضرورت دارد برخی نکات مدنظر قرار گیرد که اهم آنها به شرح زیر میباشد. لزوم تسریع و تسهیل در امر رسیدگی به شکایات ۱ تهران بلوار میرداماد، شماره ۱۴۴ تلفن : ۲۹۹۵۱ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵۷۱۷۷، فاکس : ۶۶۷۲۵۶۷۴ بیات اینترنتی : www.chi.ir ۹۳۳۰۶۳۸۲ ۱۳۹۳/۱۱/۱۵ دارد مدیریت کل نظارت بر بانکها و مؤسسات اعتباری بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران لزوم وجود مقررات مشروح و فرآیند تعریف شده در بانک مرکزی و در ساختار بانکها و مؤسسات اعتباری در خصوص نحوه رسیدگی به شکایات لزوم اتخاذ تصمیم نهایی و قطعی از سوی بانک مرکزی در خصوص شکایات و اطمینان از اجرای تصمیمات اتخاذ شده لزوم وجود وحدت رویه در سطح بانکها و مؤسسات اعتباری برای رسیدگی به شکایات و به تبع آن ایجاد آرامش و اطمینان خاطر برای مشتریان بر این اساس با در نظر داشت نکات مذکور و تجارب و دغدغه های موجود در بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و به منظور تهیه مقررات مشروح و ترسیم فرآیند مشخص برای رسیدگی به این گونه شکایات نسبت به تدوین دستورالعمل نحوه

رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری اقدام گردید. دستورالعمل مزبور پس از تدوین به منظور اخذ نقطه نظرات صاحب نظران و کارشناسان امر برای بانکها و مؤسسات اعتباری غیربانکی ارسال شد و پس از اخذ نقطه نظرات مطرح شده و انجام بررسیهای لازم در این بانک نسخه نهایی آن برای تصویب تقدیم شورای پول و اعتبار گردید که در نهایت دستورالعمل یاد شده در یکپزار و یکصد و نود و سومین جلسه مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ آن شورا مطرح و مورد تصویب قرار گرفت.

مطابق با مفاد این دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری به ترتیب زیر می باشد مشتریان بانکها و مؤسسات اعتباری در صورت اعتراض به عملکرد نهادهای مزبور در زمینه انجام عملیات بانکی و یا ارائه خدمات بانکی باید درخواست خود مبنی بر رسیدگی به موضوع را ابتدا به بانک یا مؤسسه اعتباری مربوطه ارائه نمایند و نهاد مورد نظر موظف است ظرف مدت حداکثر سی روز کاری از تاریخ وصول نامه نسبت به رسیدگی به موضوع و ارائه پاسخ مکتوب به مشتری اقدام نماید.

چنان چه مشتری نسبت به پاسخ دریافتی از بانک یا مؤسسه اعتباری اعتراض داشته باشد میتواند تقاضای خود مبنی بر رسیدگی مجدد به موضوع را همراه با پاسخ دریافتی

تهران - بلوار سیر داده شماره ۱۴۷، تلفن : ۲۹۹۵۱

صندوق پستی: ۷۱۷۷ ر ۱۵۸۷۵، فاکس : ۶۶۷۲۵۶۷۴ بیت اینترنتی : www.chi.ir

۹۳۳۰۶۳۸۲

۱۳۹۳/۱۱/۱۵

دارد

مدیریت کل نظارت بر بانکها و مؤسسات اعتباری

از بانک یا مؤسسه اعتباری و مستندات مربوط به معاونت نظارتی بانک مرکزی ارائه نماید و معاونت مزبور نسبت به رسیدگی اقدام می نماید.

بانکها و مؤسسات اعتباری موظفند دستورات معاونت نظارتی بانک مرکزی در رابطه با نتیجه بررسی شکوائیه از سوی این بانک را ظرف مدت حداکثر ده روز کاری از تاریخ وصول نامه به مرحله اجرا گذارند و در صورتی که به دستور آن معاونت اعتراض داشته باشند مدیر عامل بانک یا مؤسسه اعتباری یا قائم مقام وی میتوانند مراتب را ظرف مدت ده روز کاری از تاریخ ابلاغ دستور جهت بررسی مجدد به معاونت نظارتی این بانک ارسال نمایند نظر معاون نظارتی بانک مرکزی در این زمینه قطعی و برای بانک یا مؤسسه اعتباری لازم الاجرا می باشد.

همچنین برخی نکات حائز اهمیت دستورالعمل مزبور به شرح زیر می باشد.

تمامی بانکها و مؤسسات اعتباری موظفند ضمن تعیین واحد سازمانی مستقل به منظور رسیدگی به شکایات و معرفی واحد مزبور به معاونت نظارتی بانک مرکزی و اتخاذ ترتیبات لازم برای انجام اموری از قبیل استقرار و انجام اصلاحات لازم در سامانه پاسخگویی به شکایات و اطلاع رسانی به مشتریان در خصوص فرآیند رسیدگی به شکایات ظرف مدت دو ماه از تاریخ این بخشنامه تاریخ ابلاغ دستور العمل)، نسبت به تدوین و تصویب دستورالعمل داخلی رسیدگی به شکایات در بانک یا مؤسسه اعتباری اقدام نمایند. این دستورالعمل به دلیل اهمیت آن باید در هیأت مدیره بانک یا مؤسسه اعتباری به تصویب برسد.

۲ با توجه به اهمیت رسیدگی شایسته به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری و افزایش سطح رضایتمندی و اطمینان خاطر آحاد جامعه از نحوه فعالیت و عملکرد مؤسسات یاد شده هرگونه تخلف از ضوابط این دستورالعمل و دستورات بانک مرکزی می تواند موجب اعمال مجازاتهای انتظامی موضوع ماده (۴۴) قانون پولی و بانکی کشور و یا اقدامات انضباطی مقرر در ماده (۱۰) دستورالعمل در خصوص مؤسسه اعتباری متخلف و مدیران آن گردد.

۳

تهران بلوار میرداماد، شماره ۱۴۴ تلفن : ۲۹۹۵۱

صندوق پستی: ۷۱۷۷ ر ۱۵۸۷۵، فاکس : ۶۶۷۲۵۶۷۴ هیأت امرتی : www.chi.ir

۹۳۳۰۶۳۸۲

۱۳۹۳/۱۱/۱۵

دارد

مدیریت کل نظارت بر بانکها و مؤسسات اعتباری بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

با عنایت به مطالب ذکر شده بدینوسیله ضمن ارسال یک نسخه از دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری به اطلاع میرساند که دستورالعمل مزبور به منظور فراهم گردیدن مقدمات اجرای آن پس از طی سه ماه از تاریخ این بخشنامه لازم الاجرا می باشد. امید است با همکاری و همراهی تمامی بانکها و مؤسسات اعتباری اجرای این دستورالعمل سرآغاز فصل جدیدی در انجام فعالیتهای سیستم پولی و بانکی کشور باشد.

در خاتمه با عنایت به مراتب فوق و ضمن تأکید بر این امر که مسئولیت نظارت مستمر بر حسن اجرای مفاد این دستورالعمل بر عهده هیأت مدیره بانکها و مؤسسه اعتباری میباشد خواهشمند است دستور فرمایند ضمن تمهید مقدمات اجرای این دستورالعمل مراتب به قید تسریع به تمامی واحدهای ذیربط ابلاغ و بر حسن اجرای آن تأکید و نظارت گردد. ر ۲۲۷۷۴۹۰

مدیریت کل نظارت بر بانکها و موسسات اعتباری اداره نظارت بر بانکها و موسسات اعتباری
امیرحسین امین آزاد
۱۶-۳۲۱۵

تهران بلوار میرداد، شماره ۱۴، تلفن: ۲۹۹۵۱
صندوق پستی: ۱۵۸۷۵۷۱۷۷، فاکس: ۶۶۷۲۵۶۷۴، بیات اینترنتی: www.cbi.ir

عالی

دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری
به منظور تسریع و تسهیل در رسیدگی به شکایات مردم از بانکها و مؤسسات اعتباری و با توجه به اختیارات بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران در چارچوب مفاد بند (ب) ماده (۱۱) و بند (۱۰) ماده (۱۴) قانون پولی و بانکی کشور بدینوسیله دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری که از این پس به اختصار «دستورالعمل نامیده میشود به شرح ذیل تصویب می گردد.

ماده ۱ در این دستورالعمل عناوین ذیل به جای عبارات مربوط به کار میروند

۱-۱- بانک مرکزی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

۱-۲- کمیسیون کمیسیون مقررات و نظارت مؤسسات اعتباری بانک مرکزی

۱-۳- معاونت نظارتی حوزه معاونت نظارتی بانک مرکزی

۱-۴- مؤسسه اعتباری بانک مؤسسه اعتباری غیربانکی صندوق قرض الحسنه تعاونی اعتبار شرکت لیزینگ و صرافی که مجوز تأسیس و فعالیت آن به موجب قانون یا توسط بانک مرکزی صادر شده و تحت نظارت آن بانک قرار دارد.

۱-۵- شکوائیه درخواست مشتری مؤسسه اعتباری اعم از شخص حقیقی حقوقی و یا نماینده قانونی وی مبنی بر رسیدگی به اعتراض وی به عملکرد مؤسسه اعتباری در زمینه انجام عملیات بانکی و یا ارائه خدمات بانکی

ماده ۲ مؤسسه اعتباری موظف است در صورت دریافت شکوائیه ظرف مدت حداکثر سی روز کاری از تاریخ وصول نامه نسبت به رسیدگی به موضوع و ارائه پاسخ مکتوب به مشتری اقدام نماید.

تبصره ۱- رعایت مفاد ماده (۲۵) قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد در خصوص بازنگری و مهندسی مجدد سامانه پاسخگویی به شکایات و سایر موارد ذکر شده در قانون مذکور برای کلیه بانک ها الزامی میباشد.

تبصره ۲- مؤسسه اعتباری پیش از رسیدگی به شکایت باید نسبت به احراز هویت ارائه دهنده

شکوائیه اقدام نماید.

تبصره ۳ رسیدگی و پاسخ ارائه شده از سوی مؤسسه اعتباری باید منطبق بر قوانین و مقررات

موضوعه و بخشنامه های ابلاغی از سوی بانک مرکزی باشد.

ماده ۳- چنانچه مشتری 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 به معاونت نظارتی ارائه نماید.

تبصره - پذیرش هرگونه شکوائیه از سوی معاونت نظارتی منوط به رسیدگی اولیه موضوع از سوی

مؤسسه اعتباری ذیربط میباشد.

ماده ۴- معاونت نظارتی در صورت دریافت تقاضای رسیدگی از مشتری به نحو ذیل نسبت به رسیدگی

اقدام می نماید

۴-۱- در صورت لزوم شکوائیه را جهت اخذ توضیحات و دریافت مدارک و مستندات مربوط به مؤسسه اعتباری ارسال مینماید و مؤسسه اعتباری موظف است حداکثر ظرف مدت پانزده روز کاری از تاریخ وصول نامه پاسخ مکتوب خود را به معاونت نظارتی ارسال نماید.

۴-۲- پس از اخذ توضیحات و دریافت مدارک و مستندات مربوط از مؤسسه اعتباری نسبت به بررسی موضوع از حیث رعایت قوانین و مقررات موضوعه و بخشنامه های ابلاغی بانک مرکزی اقدام و نتیجه را به مشتری اعلام مینماید.

تبصره ۱- چنانچه رسیدگی به تقاضای موضوع این ماده در حیطه اختیارات سایر مراجع از قبیل

مرجع قضایی باشد و یا در صورت اطلاع از رسیدگی یا مطرح بودن موضوع نزد

مراجع مزبور مراتب عدم رسیدگی معاونت نظارتی به طور مکتوب به مشتری

اعلام می گردد.

تبصره ۲ در خصوص مواردی که معاونت نظارتی در مورد صلاحیت رسیدگی به آنها یا شمول

این دستورالعمل برای رسیدگی به موارد مزبور با تردید مواجه باشد، نظر کمیسیون

ملاک عمل خواهد بود.

ماده ۵ مؤسسه اعتباری موظف است دستورات معاونت نظارتی در رابطه با نتیجه بررسی شکوائیه از سوی بانک مرکزی را ظرف مدت حداکثر ده روز کاری از تاریخ وصول نامه به مرحله اجرا گذارد.

ماده ۶ در صورتی که مؤسسه اعتباری به دستور معاونت نظارتی اعتراض داشته باشد، مدیر عامل یا

قائم مقام وی میتواند مراتب را ظرف مدت ده روز کاری از تاریخ ابلاغ دستور جهت بررسی مجدد به معاونت نظارتی ارسال نماید نظر معاون نظارتی بانک مرکزی در این زمینه قطعی بوده و برای مؤسسه اعتباری لازم الاجرا میباشد.

تبصره - معاون نظارتی بانک مرکزی میتواند تصمیم گیری در خصوص اعتراض مؤسسه اعتباری را به کمیسیون محول نماید.

ماده ۷ مؤسسه اعتباری موظف است واحد سازمانی مستقلی را به منظور رسیدگی به شکایات تعیین و به معاونت نظارتی معرفی نماید.

تبصره - واحد سازمانی موضوع این ماده موظف است رأساً نسبت به رسیدگی به شکایات مشتریان اقدام نماید.

ماده ۸ مؤسسه اعتباری موظف است ظرف مدت دو ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل نسبت به تدوین و تصویب دستورالعمل داخلی رسیدگی به شکایات در مؤسسه اعتباری اقدام نماید.

تبصره- دستورالعمل داخلی موضوع این ماده و هرگونه تغییرات آن باید مطابق با ضوابط این دستورالعمل و دستورات بانک مرکزی باشد و به تصویب هیأت مدیره

مؤسسه اعتباری برسد.

ماده ۹ مسئولیت نظارت مستمر بر حسن اجرای مفاد این دستورالعمل بر عهده هیأت مدیره مؤسسه اعتباری میباشد.

ماده ۱۰ هرگونه تخلف از ضوابط این دستورالعمل و دستورات بانک مرکزی میتواند موجب اعمال مجازات های انتظامی موضوع ماده (۴۴) قانون پولی و بانکی کشور و یا اقدامات انضباطی ذیل

در خصوص مؤسسه اعتباری متخلف و مدیران آن گردد

۱-۱- تجدید نظر در مجوزها و تأییدیه های اعطا شده و یا لحاظ نمودن این گونه تخلفات در اعطای هرگونه مجوز و یا تأییدیه به مؤسسه اعتباری؛

۱-۲- تجدید نظر در تأییدیه های احراز صلاحیت حرفه ای اعطا شده و یا لحاظ نمودن این گونه تخلفات در موارد آتی تأیید و سلب صلاحیت حرفه ای مدیران مؤسسه اعتباری

۱-۳- محدود کردن مؤسسه اعتباری به انجام یک یا چند نوع از فعالیتهای مربوط به طور موقت یا دائم.

ماده ۱۱ شیوه نامه داخلی اجرای این دستورالعمل در بانک مرکزی ظرف مدت دو ماه از تاریخ ابلاغ دستورالعمل مزبور به مؤسسات اعتباری تدوین و به تصویب کمیسیون خواهد رسید.

این دستورالعمل در ۱۱ ماده و ۹ تبصره در یک هزار و یکصد و نود و سومین جلسه مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۰۷ شورای پول و اعتبار به تصویب رسید و سه ماه پس از تاریخ ابلاغ آن به مؤسسات اعتباری لازم الاجرا می باشد.

