



بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

(پیش نویس غیر قابل استناد)

مدیریت کل امور دادستانی و صیانت از مشتریان

اداره صیانت از مشتریان مؤسسات تحت نظارت

گروه تحقیق و توسعه شمول مالی

ضوابط حداقل الزامات صیانت از مشتریان

مؤسسات اعتباری

پاییز ۱۴۰۴

«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، «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- در این ضوابط عناوین ذیل به جای عبارات مربوط به کار می‌روند:

۱-۱- بانک مرکزی: بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران؛

۱-۲- مؤسسه اعتباری: اشخاص حقوقی که با مجوز بانک مرکزی یا به موجب قانون، تحت عنوان «بانک» یا «مؤسسه اعتباری غیربانکی» به انجام عملیات بانکی مبادرت می‌نمایند؛

۱-۳- عملیات بانکی: دریافت سپرده از اشخاص حقیقی یا حقوقی و اعطای تسهیلات یا ایجاد اعتبار؛

۱-۴- خدمات بانکی: مجموعه اقداماتی غیر از عملیات بانکی، نظیر صدور ضمانتنامه و گشایش اعتبار اسنادی که مؤسسه اعتباری می‌تواند در چارچوب قوانین مربوط به مشتریان ارائه و در قبال آن کارمزد دریافت نماید؛

۱-۵- مشتری: شخص حقیقی یا حقوقی یا نماینده قانونی وی که به واسطه روابط مالی، اعتباری و حقوقی از خدمات و عملیات بانکی مؤسسه اعتباری منتفع/مرتبط می‌شود.

۱-۶- صیانت از مشتریان: هرگونه اقدام مؤثر مؤسسه اعتباری در راستای حمایت، ارتقای رضایت‌مندی و مدیریت حل و فصل اختلافات مشتریان نسبت به عملکرد مؤسسه اعتباری؛

۱-۷- شمول مالی: تسهیل دسترسی و بهره‌مندی حداکثری آحاد جامعه از عملیات و خدمات بانکی؛

۱-۸- شکایت: اعتراض مشتری نسبت به عملکرد مؤسسه اعتباری که منجر به ادعای تضییع حق وی شده است؛

۱-۹- اداره/واحد صیانت از مشتریان: واحد/اداره‌ای در ساختار داخلی مؤسسه اعتباری که متولی امر صیانت از مشتریان می‌باشد؛

۱-۱۰- سامانه: سامانه یکپارچه و هوشمند صیانت از مشتریان (نظر سنجی/پاسخگویی به شکایات)؛

۱-۱۱- روز کاری: تمامی ایام هفته به استثنای روز جمعه و تعطیلات رسمی.

ماده ۲- مؤسسه اعتباری موظف است سازوکارهای صیانت از مشتریان خود را مطابق با حداقل الزامات مندرج در این ضوابط به نحوی طراحی و تدوین و در تمامی واحدها و سطوح مؤسسه اعتباری مستقر نماید که ریسک شهرت آن به حداقل برسد.

ماده ۳- هیأت مدیره مؤسسه اعتباری مکلف است سیاستها و خط‌مشی‌های مربوط به صیانت از مشتریان را تدوین و ابلاغ نموده و حسب اقتضائات در مقاطع زمانی سالیانه نسبت به بروزرسانی آنها اقدام نماید. مؤسسه اعتباری مکلف است سیاست‌های یادشده را به نحو مقتضی برای مشتریان اطلاع‌رسانی نماید.

ماده ۴- هیأت عامل مؤسسه اعتباری موظف است سازوکارهای اجرایی صیانت از مشتریان را در چارچوب مفاد این ضوابط، سیاست‌های ابلاغی هیأت مدیره و همچنین اقتضائات داخلی و کسب و کار مؤسسه اعتباری تدوین و پس از تصویب، ضمن پیاده‌سازی و نظارت، نسخه‌ای از آن را برای مدیریت کل امور دادستانی و صیانت از مشتریان بانک مرکزی ارسال نماید.

ماده ۵- هیأت مدیره و هیأت عامل مؤسسه اعتباری مکلف هستند تمهیداتی بیاندیشند تا موضوع صیانت از مشتریان و تکریم ارباب رجوع در تمامی واحدها و سطوح مؤسسه اعتباری به نحو مناسبی فرهنگ‌سازی شود.

ماده ۶- تمامی کارکنان مؤسسه اعتباری موظفند نسبت به قوانین و مقررات ابلاغی از سوی بانک مرکزی در حیطه وظایف و اختیارات خود آگاهی لازم و مکفی داشته باشند و آنها را به دقت رعایت نمایند.

فصل دوم: ساختار سازمانی صیانت از مشتریان:

ماده ۷- مؤسسه اعتباری موظف است در نمودار سازمانی خود ساختاری را تحت عنوان «اداره/واحد صیانت از مشتریان»، مستقیم ذیل مدیرعامل و دارای اختیارات مکفی به منظور صیانت از مشتریان خود در نظر گرفته و پس از تصویب در هیأت مدیره مراتب را به معاونت تنظیم‌گری و نظارت بانک مرکزی اعلام نماید.

تبصره - به منظور یکپارچگی و انسجام، واحد پشتیبان (مراکز تماس/امداد مشتریان و پاسخگویی) باید ذیل ساختار سازمانی موضوع این ماده مستقر شود.

ماده ۸- ساختار سازمانی تفصیلی اداره/واحد صیانت از مشتریان مؤسسه اعتباری باید متناسب با حداقل شاخص‌های زیر باشد:

- ۸-۱- تعداد و تنوع مشتریان مؤسسه اعتباری؛
- ۸-۲- نوع فعالیت و پیچیدگی عملیات مؤسسه اعتباری، اعم از: مؤسسه اعتباری جامع، مؤسسه اعتباری تخصصی، مؤسسه اعتباری توسعه‌ای، مؤسسه اعتباری تجاری یا مؤسسه اعتباری قرض‌الحسنه؛
- ۸-۳- نوع مالکیت مؤسسه اعتباری اعم از: مؤسسه اعتباری دولتی؛ مؤسسه اعتباری مشمول اصل (۴۴) قانون اساسی و مؤسسه اعتباری خصوصی؛
- ۸-۴- تعداد و گستردگی جغرافیایی واحدهای عملیاتی مؤسسه اعتباری اعم از تعداد و درجه شعب در داخل و خارج از کشور.

ماده ۹- ساختار سازمانی تفصیلی اداره/واحد صیانت از مشتریان باید مشتمل بر بخش‌ها یا سمت‌هایی باشد که انجام مأموریت‌های ذیل را امکان‌پذیر نماید:

- ۹-۱- تدوین نظام جامع شفاف و پاسخگو در موضوع صیانت از مشتریان؛
- ۹-۲- تدوین سیاست‌ها، رویه‌ها، فرآیندها و بخشنامه‌های داخلی در راستای اجرای نظام جامع صیانت از مشتریان؛
- ۹-۳- بازرسی و نظارت بر عملکرد مؤسسه اعتباری در اجرای ضوابط و مقررات مرتبط با صیانت از مشتریان؛
- ۹-۴- سنجش و تحلیل نیازهای مشتریان؛
- ۹-۵- ارزیابی میزان رضایت‌مندی مشتریان؛
- ۹-۶- بهبود فرآیندهای داخلی مربوط به صیانت از مشتریان از جمله: سامانه‌های ارتباطات مردمی؛
- ۹-۷- ترویج فرهنگ مالی و ارتقای سواد مالی مشتریان؛
- ۹-۸- ارتقاء آموزش و توسعه دانش نیروی انسانی متناسب با نیازهای شغلی و ایجاد بستر لازم برای تعامل رفتاری مطلوب کارکنان با مشتریان مؤسسه اعتباری.

فصل سوم: اصول و سازو کار ناظر بر صیانت از مشتریان:

ماده ۱۰- مؤسسه اعتباری موظف است اطلاعات مربوط به مشتریان خود را به گونه‌ای ذخیره‌سازی، طبقه‌بندی، سازماندهی و نگهداری نماید که ضمن دسترسی سریع، آسان و یکپارچه به کلیه اطلاعات مورد نیاز درباره هر مشتری، امکان بازبازی و تهیه گزارش‌های جامع و دقیق و تحلیل‌های مدیریتی با سهولت و دقت فراهم باشد.

ماده ۱۱- مؤسسه اعتباری موظف است نسبت به حفاظت از اطلاعات و دارایی‌های مشتریان خود به ویژه سپرده‌گذاران، مبتنی بر اصول محرمانگی، صحت و دسترس‌پذیری، استفاده از فناوری‌های امنیتی پیشرفته، روش‌های نوین فنی و مدیریتی، شفافیت و اعتمادسازی اقدام نماید.

ماده ۱۲- مؤسسه اعتباری موظف است به‌منظور حصول اطمینان از دسترسی مشتری به اطلاعات دقیق و کامل از خدمات و محصولات ارائه شده و ضوابط و مقررات ناظر بر آن، موارد ذیل را رعایت نماید:

۱-۱۲- ایجاد بسترهای مناسب و بهینه جهت اطلاع‌رسانی به مشتریان در خصوص فرآیندهای عملیات و خدمات بانکی؛

۲-۱۲- دسترسی مشتریان به جزییات محصولات و طرح‌های مرتبط با سپرده‌پذیری، اعطای تسهیلات و ایجاد اعتبار؛

۳-۱۲- سهولت دسترسی مشتریان به تمامی ضوابط و مقررات موضوعه؛

ماده ۱۳- مؤسسه اعتباری موظف است بسترهای لازم را به‌منظور آگاهی‌بخشی، آموزش و ارتقای دانش مالی مشتریان فراهم نماید. در اجرای الزامات موضوع این ماده، مؤسسه اعتباری مکلف است حداقل اقدامات زیر را انجام دهد:

۱-۱۳- ایجاد داشبورد آموزش مالی و بانکی در پایگاه اطلاع‌رسانی مؤسسه اعتباری؛

۲-۱۳- انتشار بروشورها و راهنماهای آموزشی ارائه خدمات و عملیات بانکی به صورت کاغذی و الکترونیکی؛

۳-۱۳- تهیه و ارائه برخط راهنماهای آموزش استفاده صحیح از خدمات دیجیتال؛

۴-۱۴- برگزاری دوره‌ها، کارگاه‌ها، سمینارها و وبینارهای آموزشی برای مشتریان؛

۱۳-۵- اطلاع رسانی انواع ریسک های مترتب بر عملیات و خدمات بانکی؛

۱۳-۶- اطلاع رسانی جوانب شرعی مترتب بر عملیات و خدمات بانکی؛

۱۳-۷- تولید محتوای دانش مالی در فضای مجازی و آموزش کودکان و نوجوانان (در راستای مسئولیت های اجتماعی).

ماده ۱۴- مؤسسه اعتباری مکلف است منشور حقوق مشتریان را در چارچوب مفاد این ضوابط و سایر قوانین و مقررات مربوط تهیه و ضمن درج در پایگاه اطلاع رسانی خود، در قالب تابلوهای راهنما در تمامی شعب نصب و در پنجره های 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.

ماده ۱۵- مؤسسه اعتباری موظف است با هدف ارتقای شمولیت مالی، زمینه دسترسی عادلانه و مساوی آحاد جامعه به عملیات و خدمات بانکی، صرف نظر از وضعیت اقتصادی، اجتماعی یا جغرافیایی آن ها را فراهم نماید. حداقل الزامات مؤسسه اعتباری در این خصوص مشتمل بر موارد ذیل می باشد:

۱۵-۱- ایجاد بسترهای لازم جهت ارائه عملیات و خدمات بانکی ویژه برای اشخاص با توانایی های جسمانی خاص از جمله: سالمندان، افراد کم توان و ناتوان، معلولین و ...؛

۱۵-۲- ایجاد سازوکار مناسب جهت تسهیل در خدمت رسانی به مناطق روستایی، محروم و کم برخوردار؛

۱۵-۳- گسترش، ارتقاء و توسعه فرآیندها در بستر بانکداری الکترونیک و دیجیتال؛

۱۵-۴- تسهیل در ارائه عملیات و خدمات بانکی برای اشخاص با وضعیت دهک های پایین درآمدی جامعه از جمله: اقشار کم درآمد، زنان سرپرست خانوار، کشاورزان، کارآفرینان خرد، افراد تحت پوشش سازمان های حمایتی.

ماده ۱۶- مؤسسه اعتباری موظف است به منظور تامین مالی مسئولانه و اطمینان از پایداری وضعیت مالی مشتری، تسهیلات را با در نظر گرفتن توانایی بازپرداخت از طریق ارزیابی دقیق وضعیت مالی تسهیلات گیرنده از جمله درآمدها، هزینه ها و سابقه اعتباری او پرداخت نماید.

ماده ۱۷- مؤسسه اعتباری موظف است برای تمامی کارکنان خود دوره‌های آموزشی حقوق مشتریان و اخلاق حرفه‌ای طراحی و برگزار و عنداللزوم تکرار نماید.

فصل چهارم: شفافیت، انصاف و اطلاع‌رسانی:

ماده ۱۸- مؤسسه اعتباری موظف است نرخ سود و کارمزد تمامی عملیات و خدمات بانکی خود را منطبق با نرخ‌های اعلامی از سوی بانک مرکزی، پیش از عقد قرارداد به نحو مقتضی به اطلاع مشتری برساند. همچنین مؤسسه اعتباری مکلف است شرایط و نرخ بهره‌مندی از عملیات و خدمات بانکی را در پایگاه اطلاع‌رسانی خود منتشر نماید.

ماده ۱۹- مؤسسه اعتباری موظف است برای هر یک از محصولات مورد ارائه خود بروشور تهیه و زمینه دسترسی آسان فیزیکی و الکترونیکی مشتریان به آن‌ها را فراهم نماید. شرایط محصولات باید به گونه‌ای ارائه شود که مقایسه آن‌ها ممکن باشد.

ماده ۲۰- مؤسسه اعتباری مکلف است از درج شروط یک‌طرفه یا غیرمنصفانه در قراردادها و توافقات خود با مشتریان و همچنین مطالبه تضامین، وثایق و ضامن/ضامین خارج از ضوابط ابلاغی بانک مرکزی پرهیز نماید.

ماده ۲۱- مؤسسه اعتباری موظف است ریسک‌های عملیات و خدمات بانکی مورد ارائه و هزینه‌های آن‌ها را پیش از عقد قرارداد به اطلاع مشتری برساند.

ماده ۲۲- مؤسسه اعتباری موظف است در صورت بروز هر گونه اختلال در ارائه خدمات، مراتب را در اسرع وقت از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی و یا سایر طرق ممکن به اطلاع مشتریان خود برساند.

ماده ۲۳- تمامی اسناد و قراردادهای در اختیار مشتریان باید شامل شماره تماس واحد رسیدگی به شکایات مؤسسه اعتباری باشد.

ماده ۲۴- مؤسسه اعتباری موظف است در مقاطع سالیانه گزارشی از تعداد، انواع و توزیع جغرافیایی شکایات واصله و همچنین نحوه حل و فصل آن‌ها را تهیه و برای عموم منتشر کند.

ماده ۲۵- مؤسسه اعتباری مکلف است تمامی دستورالعمل‌ها و فرآیندهای داخلی مرتبط با مشتریان از جمله نمونه قراردادهای سپرده‌پذیری، اعطای تسهیلات و ارائه خدمات به مشتریان و نیز فهرست شرایط و مدارک مورد نیاز برای بهره‌مندی از عملیات و خدمات بانکی را در پایگاه اطلاع‌رسانی خود منتشر کند.

فصل پنجم: امنیت و حفاظت از اطلاعات مشتریان:

ماده ۲۶- مؤسسه اعتباری موظف است داده‌های شخصی و مالی مشتری را محرمانه تلقی نماید به نحوی که دسترسی کارکنان به داده‌های مزبور محدود و قابل ردیابی باشد.

ماده ۲۷- مؤسسه اعتباری موظف است در صورت هر گونه نشت اطلاعات، در چارچوب ضوابط ابلاغی اقدامات تأمینی لازم را به عمل آورد.

ماده ۲۸- مؤسسه اعتباری مکلف است از هر گونه استفاده از داده‌ها و اطلاعات مشتریان برای تبلیغات، بدون رضایت آن‌ها پرهیز نماید.

ماده ۲۹- مؤسسه اعتباری باید امکان مسدودسازی فوری کارت/حساب را از طرق حضوری و غیر حضوری برای مشتری فراهم نماید. مؤسسه اعتباری مسئول جبران خسارت ناشی از خطاهای سیستمی است.

فصل ششم: کیفیت خدمات و دسترسی:

ماده ۳۰- مؤسسه اعتباری موظف است در راستای ارتقای کیفیت خدمات و دسترسی عموم مردم به عملیات و خدمات بانکی اقدامات زیر را انجام دهد:

۳۰-۱- ارائه انواع عملیات و خدمات بانکی بدون تبعیض جنسیتی، سنی، قومی یا جغرافیایی؛

۳۰-۲- اختصاص سهم مشخصی از توسعه شعب و خدمات دیجیتال به مناطق محروم؛

۳۰-۳- اتخاذ تدابیری جهت به حداقل رسیدن اختلالات در سامانه‌ها؛

۳۰-۴- اتخاذ تمهیدات برای به حداقل رسیدن زمان انتظار مشتری برای دریافت خدمات بانکی در شعب؛

۳۰-۵- ارائه خدمات بر خط ۲۴*۷ به مشتریان؛

۳۰-۶- طراحی و پیاده‌سازی اپلیکیشن‌ها و پایگاه اطلاع‌رسانی ساده و قابل فهم؛

۳۰-۷- اتخاذ تدابیری برای هماهنگی پوشش دستگاه‌های خودپرداز با نیاز مناطق جغرافیایی؛

۳۰-۸- پاسخگویی به تماس مشتریان به صورت استاندارد و ظرف حداکثر ۵ دقیقه؛

۳۰-۹- فراهم کردن زمینه دسترسی کامل به خدمات غیرحضوری در چارچوب ضوابط ذی‌ربط؛

۳۰-۱۰- پشتیبانی آنلاین و تمام وقت از مشتریان.

ماده ۳۱- مؤسسه اعتباری موظف است سازوکاری را طراحی و پیاده‌سازی نماید که از طریق آن رضایت مشتریان از

عملیات و خدمات بانکی حداقل در مقاطع شش‌ماهه مورد سنجش قرار گیرد.

فصل هفتم: مدیریت و فرآیند رسیدگی به شکایات:

الف) مدیریت رسیدگی به شکایات:

ماده ۳۲- مؤسسه اعتباری مکلف است سازوکارهای صیانت از مشتریان را با رویکرد پیشگیرانه به نحوی مستقر

نماید که آمار شکایات مشتریان از مؤسسه اعتباری به حداقل ممکن کاهش یابد.

ماده ۳۳- مؤسسه اعتباری موظف به ایجاد سازوکار شفاف و کارآمد برای مدیریت شکایات مشتریان به شرح زیر

می‌باشد:

۳۳-۱- تدوین دستورالعمل رسیدگی به شکایات در چارچوب مفاد این ضوابط و تصویب در هیأت مدیره

مؤسسه اعتباری و ارسال نسخه‌ای از آن به مدیریت کل امور دادستانی و صیانت از مشتریان بانک

مرکزی؛

۳۳-۲- فراهم نمودن ثبت شکایت از تمامی درگاه‌های ورودی صرفاً از طریق سامانه ارتباط با مشتریان

(CRM) و امکان اتصال آن به سامانه‌های ذی‌ربط در بانک مرکزی؛

۳۳-۳- اطلاع‌رسانی «فرآیند رسیدگی به شکایات» به مشتریان از طریق تمامی شعب، مراکز و تارنمای

مؤسسه اعتباری؛

۳۳-۴- اطلاع‌رسانی اطلاعات مربوط به ثبت و رسیدگی به شکایات از قبیل تأییدیه دریافت، بازه زمانی لازم

جهت پاسخگویی و اطلاعات تماس واحد رسیدگی به شکایات از طریق پیامک/پنل (پیشخوان،

صفحه کاربری) شخصی در تارنمای مؤسسه اعتباری و نیز فراهم نمودن امکان پیگیری برخط شکایات واصله توسط مشتری.

(ب) فرآیند رسیدگی به شکایات:

ماده ۳۴- بررسی و رسیدگی به هرگونه شکایت مشتری بدو از سوی مؤسسه اعتباری ذی ربط 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 ۳۵- در فرآیند رسیدگی به شکایات، مؤسسه اعتباری موظف است از تاریخ دریافت شکایت، حداکثر ظرف مدت پانزده روز کاری نسبت به رسیدگی موضوع و ارائه پاسخ مکتوب 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 دریافتی از سوی مؤسسه اعتباری باید منطبق بر قوانین و مقررات موضوعه و ضوابط ابلاغی از سوی بانک مرکزی باشد.

تبصره ۳- در صورت عدم امکان ارائه پاسخ مطابق مهلت مقرر در این ماده، مؤسسه اعتباری موظف است مشتری را در خصوص دلایل تطویل زمان پاسخگویی مطلع نماید.

ماده ۳۶- 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 بانک مرکزی ارائه نماید.

ماده ۳۷- بانک مرکزی در صورت دریافت تقاضای رسیدگی به شکایت از سوی مشتری، به نحو ذیل اقدام می‌نماید:

۳۷-۱- 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.

۳۷-۲- 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 اطلاع بانک مرکزی برساند.

۳۷-۳- بانک مرکزی پس از دریافت پاسخ مؤسسه اعتباری و بررسی موضوع از حیث رعایت/عدم رعایت

قوانین و مقررات و ضوابط ابلاغی بانک مرکزی، اقدامات بعدی از جمله اعلام به مشتری یا احقاق

حقوق وی توسط مؤسسه اعتباری را در دستور کار قرار می‌دهد.

ماده ۳۸- در صورت اطلاع از رسیدگی و یا طرح موضوع شکایت مشتری در سایر مراجع از قبیل مرجع قضایی، مراتب

عدم رسیدگی بانک مرکزی به صورت مکتوب به مشتری اعلام می‌گردد.

ماده ۳۹- مؤسسه اعتباری موظف است حداکثر ۱۵ روز کاری از تاریخ ابلاغ نامه بانک مرکزی اقدامات لازم را در خصوص

احقاق حقوق مشتری حسب دستورات صادره انجام و نتیجه را به بانک مرکزی منعکس نماید.

ماده ۴۰- در صورتی که مؤسسه اعتباری نسبت به دستور بانک مرکزی اعتراض داشته باشد، مدیرعامل یا قائم مقام

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 فصل الخطاب بوده و برای مؤسسه اعتباری لازم الاجراء می‌باشد.

در صورت استنکاف مؤسسه اعتباری از دستور صادره، مدیر/مدیران ذی ربط مشمول تنبیهات انضباطی وفق

قوانین و مقررات ذی ربط می‌شوند.

فصل هشتم: ضوابط ناظر بر سامانه ارتباط با مشتریان:

ماده ۴۱- مؤسسه اعتباری موظف است در راستای صیانت از مشتریان خود تمهیدات مقتضی را به منظور ایجاد و ارتقاء

مراکز تماس / امداد مشتریان و پاسخگویی در بستر سامانه اتخاذ نماید.

ماده ۴۲- در راستای اجرای مفاد این ضوابط، مؤسسه اعتباری موظف است تمامی شکایات و پیشنهادهای اصلاحی

مشتریان را از طریق سامانه الکترونیکی پاسخگویی (سامانه ارتباط با مشتریان) که بطور رسمی و شفاف

راه اندازی شده است دریافت و ثبت نماید.

ماده ۴۳- مؤسسه اعتباری در راستای رعایت مفاد ماده (۲۵) قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد مبنی بر بازنگری و بازنویسی مجدد سامانه‌های پاسخگویی به شکایات خود، موظف است حداقل الزامات ذیل را در

خصوص سامانه مزبور رعایت نماید:

۴۳-۱- ایجاد و ارتقاء زیرساخت‌های مرتبط و ایمن با سامانه^۱ و امکان اتصال آتی با سایر سامانه‌های حاکمیتی؛

۴۳-۲- تعبیه اقدامات امنیتی فنی جهت محافظت از داده‌ها؛

۴۳-۳- سهولت دسترسی و امکان استفاده از ابزارهای متعدد ارتباطی جهت ثبت شکایات بطور مثال؛ از طریق

پایگاه اطلاع‌رسانی (تارنما)، تلفن‌بانک، همراه بانک، برنامه‌ها و پشتیبانی ۲۴*۷؛

۴۳-۴- امکان احراز هویت مشتری^۲ از طرق مختلف؛

۴۳-۵- امکان اعتراض مشتری به پاسخ دریافتی در فرآیند رسیدگی به شکایت اولیه؛

۴۳-۶- اطلاع‌رسانی شفاف و بموقع به مشتری از فرآیند رسیدگی به شکایت وی؛

۴۳-۷- امکان بارگزاری اسناد و مدارک مثبت مرتبط با شکایت توسط مشتری در سامانه؛

۴۳-۸- امکان دسترسی مشتری به مستندات مورد اشاره از جمله بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌ها، در پاسخ

دریافتی با حفظ اصل محرمانگی؛

۴۳-۹- تعبیه گزینه نظرسنجی از مشتری بابت فرآیند رسیدگی و پاسخ‌دهی به شکایات؛

۴۳-۱۰- تعبیه گزینه پیشنهادات اصلاحی کاربران در سطح شعب تا مدیریت استان آن مؤسسه اعتباری بابت

فرآیند رسیدگی به شکایات؛

۴۳-۱۱- تفهیم و تشریح موضوع در تمامی ارتباطات و تعاملات مؤسسه اعتباری از طریق سامانه پاسخگویی

به شکایات، با رعایت اصول مشتری‌مداری؛

۴۳-۱۲- امکان پاسخگویی به‌هنگام به سوالات و ابهامات مشتری (مانند گفتگوی برخط) به‌منظور کاهش

شکایات؛

^۱ بستر امن سازمان فناوری اطلاعات، شبکه دولت،

^۲ مطابق با قانون مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم

۴۳-۱۳- امکان رصد و پایش مستمر سامانه ارتباط با مشتریان بانک مرکزی؛

ماده ۴۴- مؤسسه اعتباری مکلف است به منظور امکان گزارش‌دهی و تجزیه و تحلیل داده‌های مرتبط با شکایات مشتریان برای شناسایی الگوها و دلایل عمده شکایات نسبت به طبقه‌بندی شکایات به تفکیک موضوعات اصلی و فرعی، حوزه جغرافیایی، ریالی و ارزی و ... اقدام نماید.

ماده ۴۵- اداره/واحد صیانت از مشتریان موظف است گزارش‌های تحلیلی در راستای تحقق اهداف زیر تهیه و در مقاطع فصلی به مدیرعامل/قائم مقام مدیرعامل و رئیس هیأت مدیره مؤسسه اعتباری ارسال نماید:

۴۵-۱- شناسایی گلوگاه‌های شکایات با رویکرد پیشگیرانه؛

۴۵-۲- ارتقاء و بهبود فرآیند رسیدگی و پاسخگویی به شکایات از طریق نتایج حاصل از نظرسنجی؛

۴۵-۳- امکان ارزیابی و رتبه‌بندی به تفکیک شعب از منظر رسیدگی به شکایات؛

۴۵-۴- امکان انتشار گزارش‌های تحلیلی در خصوص بهبود فرآیند رسیدگی به شکایات و افزایش رضایت مشتریان در پایگاه اطلاع‌رسانی مؤسسه اعتباری.

ماده ۴۶- مؤسسه اعتباری موظف است در مقاطع زمانی شش‌ماهه نسبت به ارسال گزارش‌های تحلیلی موضوع ماده قبل و اهم اقدامات مرتبط با بهبود فرآیند رسیدگی به شکایات را به معاونت تنظیم‌گری و نظارت بانک مرکزی ارسال نماید.

فصل نهم: سایر الزامات:

ماده ۴۷- در صورت اثبات زیان به مشتری به تشخیص بانک مرکزی، مؤسسه اعتباری موظف است نسبت به جبران و جلب رضایت وی اقدام نموده و مراتب را به مدیریت کل امور دادستانی و صیانت از مشتریان بانک مرکزی اعلام نماید.

ماده ۴۸- مؤسسه اعتباری موظف است در تبلیغات خدمات و محصولات خود رفتار صادقانه و اخلاقی داشته باشد.

ماده ۴۹- تمامی کارکنان مؤسسه اعتباری مکلفند در برخورد با مشتریان رفتار حرفه‌ای و اخلاقی داشته و در قبال سؤالات مشتریان به نحو شایسته پاسخگو باشند.

ماده ۵۰- مؤسسه اعتباری موظف است به صورت سالیانه گزارشی از ایفای مسئولیت‌های اجتماعی و رعایت مسایل زیست محیطی تهیه و جهت اطلاع عموم در پایگاه اطلاع‌رسانی خود منتشر کند.

ماده ۵۱- مؤسسه اعتباری موظف به طراحی و پیاده‌سازی نظام گزارشگری مالی و شفاف و ارایه و افشای به موقع صورت‌های مالی و سایر اطلاعات با اهمیت مربوط به مؤسسه اعتباری از طرق مناسب برای استفاده مشتریان خود می‌باشد.

ماده ۵۲- رسیدگی به شکایات و تقاضاها با موضوعاتی از قبیل اسناد مجعول، احراز و تعیین میزان خسارت، سوءاستفاده از اسناد هویتی، امور مربوط به استخدام و حقوق و مزایا، مطالبه اعطای تسهیلات، تخصیص اعتبار از شمول مفاد این ضوابط مستثنی بوده و در حیطه صلاحیت و اختیارات سایر مراجع ذی‌صلاح می‌باشد.

ماده ۵۳- مسئولیت نظارت مستمر بر حسن اجرای مفاد این ضوابط بر عهده هیأت مدیره و مسئولیت اجرای آن بر عهده مدیرعامل مؤسسه اعتباری می‌باشد.

ماده ۵۴- مسئولیت ارزیابی ریسک شهرت مؤسسه اعتباری و نیز اثربخشی و کارآیی استقرار سازوکارهای صیانت از مشتریان بر عهده واحد حسابرسی داخلی مؤسسه اعتباری است. واحد مزبور موظف است گزارش خود در این خصوص را به صورت سالیانه جهت طرح و تصمیم در کمیته حسابرسی مؤسسه اعتباری و همزمان برای مدیریت کل امور دادستانی و صیانت از مشتریان بانک مرکزی ارسال نماید.

ماده ۵۵- 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 ۵۶- بانک مرکزی در چارچوب مفاد این ضوابط، در مقاطع حداقل سالیانه، مؤسسات اعتباری را از منظر شاخص‌های صیانت از مشتریان رتبه‌بندی و نسبت به معرفی بانک‌های برتر در این زمینه اقدام می‌نماید.

تبصره - بانک مرکزی می‌تواند رتبه مؤسسات اعتباری در زمینه صیانت از مشتریان را در تعاملات اعتباری و نظارتی خود با آن مؤسسات لحاظ نماید.

ماده ۵۷- بانک مرکزی می‌تواند حسب مقتضیات و ضوابط نظارتی، زمان‌های تعیین شده در این ضوابط را تغییر دهد.

ماده ۵۸- مؤسسه اعتباری موظف است در راستای اجرای مفاد این ضوابط، تمامی ضوابط و مقررات مرتبط از جمله ضوابط مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم را رعایت نماید.

ماده ۵۹- هرگونه تخلف از احکام این ضوابط موجب اعمال مجازات‌های انتظامی مقرر در موضوع بند (ب) ماده (۲۳) قانون بانک مرکزی و سایر قوانین و مقررات ذی‌ربط می‌گردد.

ماده ۶۰- 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 منسوخ اعلام می‌گردد.

«**ضوابط حداقل الزامات صیانت از مشتریان مؤسسات اعتباری**» در (۶۰) ماده و (۵) تبصره در جلسه ----- هیأت عالی بانک مرکزی به تصویب رسید و ۱۵ روز پس از تاریخ ابلاغ آن به مؤسسه اعتباری، لازم‌الاجراء می‌باشد.