



بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

شیوه‌نامه تسویه و پرداخت وجوه سپرده‌های تعاونی اعتبار ثامن‌الحجج

«فاز نخست»

در پی تشدید مشکل ناشی از ناتوانی تعاونی اعتبار ثامن‌الحجج در پرداخت سپرده‌ها و نگرانی سپرده‌گذاران، شورای پول و اعتبار، بانک پارسیان را به عنوان بانک عامل بازپرداخت سپرده‌های تعاونی یاد شده برگزیده است. برای اجرای این طرح و تشریح فرآیند انجام کار طی چارچوب و رویه واحد، شیوه‌نامه‌ای تدوین و ابلاغ می‌شود که براساس این شیوه‌نامه جزئیات فرایند و وظایف سپرده‌گذاران، تعاونی اعتبار ثامن‌الحجج و بانک پارسیان در فاز نخست طرح به شرح پیش رو تعیین شده است:

ماده ۱- برخی مفاهیم به کار رفته در این شیوه‌نامه به شرح زیر است:

- **بانک مرکزی:** بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران که در راستای ساماندهی بازار غیر متشکل پولی بر اساس قوانین و مقررات موجود، اقدام کرده است.
- **بانک عامل:** بانک غیر دولتی پارسیان که از طرف شورای پول و اعتبار به عنوان «بانک عامل» برای بازپرداخت وجوه سپرده‌گذاران تعاونی اعتبار ثامن‌الحجج تعیین شده است.
- **تعاونی:** تعاونی اعتبار ثامن‌الحجج که در این شیوه‌نامه «تعاونی» خوانده می‌شود و فاقد مجوز فعالیت از بانک مرکزی است.
- **گواهی تسویه حساب نزد تعاونی اعتبار ثامن‌الحجج:** به اختصار «گواهی تسویه حساب» خوانده می‌شود که پس از بستن انواع حساب‌های قرض‌الحسنه و مدت‌دار (کوتاه‌مدت و بلندمدت) و ... و ابطال دفترچه یا برگه سپرده سرمایه‌گذاری توسط تعاونی صادر و توسط تعاونی، مشتری و بانک عامل تکمیل می‌شود و دارای اقلام مهمی همچون اطلاعات هویتی سپرده‌گذاران، شناسه، نوع و شماره حساب، مبلغ قابل پرداخت، تعهد نامه و... می‌باشد که نمونه گواهی از سوی بانک مرکزی به تعاونی و بانک عامل ارسال شده است.
- **سپرده‌گذار:** مشتریان تعاونی اعتبار ثامن‌الحجج یا ولی و قیم آن‌ها که در آن تعاونی دارای یکی از انواع حساب‌های قرض‌الحسنه و مدت‌دار و... می‌باشند.
- **مشتری:** سپرده‌گذار تعاونی اعتبار ثامن‌الحجج که با بستن حساب خود فرایند انجام کار این شیوه‌نامه را طی می‌نماید.

ماده ۲- فرایند انجام کار:

۲-۱. در فاز نخست وجوه سپرده‌گذاران با موجودی سپرده تا سقف‌های ۳۰ میلیون ریال، ۵۰ میلیون ریال و ۱۰۰ میلیون ریال طی ۳ مرحله به صورتی که برای هر سپرده‌گذار حقیقی در این فاز حداکثر ۱۰۰ میلیون ریال تعلق گیرد، پرداخت خواهد شد. برای نمونه سپرده‌گذاری که دو سپرده جداگانه ۱۰۰ میلیون ریالی دارد، با بستن سپرده مورد نظر در تعاونی اعتبار ثامن‌الحجج تنها وجه یک سپرده را دریافت خواهد کرد و سپرده‌گذاری که ۱۰ سپرده جداگانه ۱۰ میلیون ریالی دارد- که مجموع آن حداکثر ۱۰۰ میلیون ریال و واجد شرایط فاز نخست می‌باشد- وجه ۳ سپرده را در مرحله اول، وجه ۲ سپرده را در مرحله دوم و ۵ سپرده باقیمانده را در مرحله سوم فاز نخست دریافت می‌کند یا می‌تواند مجموع وجوه ۱۰ سپرده را در مرحله سوم فاز نخست دریافت نماید.

تبصره ۱- در این فاز، صرفاً وجوه سپرده‌های اشخاص حقیقی دارای حساب‌های تک امضاء قابل پرداخت است و حساب‌های مشترک، حساب‌های اشخاص حقوقی، باقیمانده وجوه مشتریان دارای چند سپرده که مجموع سپرده آنها بیش از ۱۰۰ میلیون ریال باشد و مشتریان دارای سپرده‌های با مبالغ بالاتر در مراحل بعدی تعیین تکلیف خواهد شد.

۲-۲. سپرده‌گذاران تعاونی اعتبار ثامن‌الحجج لازم است شخصاً با در دست داشتن دفترچه یا برگه سپرده سرمایه‌گذاری، همراه با کارت ملی و یکی از مدارک شناسایی معتبر مانند شناسنامه و گذرنامه و کپی آن‌ها در مقاطع زمانی اعلامی توسط بانک عامل به شعب تعاونی اعتبار ثامن‌الحجج که در آن حساب دارند، مراجعه نمایند.

۲-۳. تعاونی اعتبار ثامن‌الحجج ضمن احراز هویت متقاضی، مبلغ خالص قابل پرداخت را به همراه مشخصات سپرده‌گذار در «گواهی تسویه حساب نزد تعاونی اعتبار ثامن‌الحجج» قید می‌نماید. تبصره ۱- منظور از مبلغ خالص قابل پرداخت برای سپرده‌گذاران بر مبنای مانده سپرده‌های آنان تا تاریخ ۱۳۹۴/۱۱/۰۱ می‌باشد.

تبصره ۲- برای آن دسته از مشتریانی که صرفاً در قبال سپرده‌های تا سقف ۱۰۰ میلیون ریال اقدام به اخذ تسهیلات تا سقف ۱۰۰ میلیون ریال نموده‌اند، ابتدا تسهیلات مورد نظر تسویه شده و طلب خالص مشتری ناشی از تهاتر سپرده و تسهیلات پس از بستن حساب مربوطه در گواهی تسویه حساب قید گردد.

۲-۴. سپرده‌گذار ضمن تکمیل موارد مربوط به مشخصات هویتی، صحت مندرجات قید شده در گواهی تسویه حساب تکمیل شده توسط تعاونی اعتبار ثامن‌الحجج را تأیید می‌نماید.

- ۲-۵. شعبه تعاونی اعتبار ثامن الحجج پس از تأیید مندرجات گواهی مزبور با دو امضای مجاز از سه امضای اعلامی هر شعبه، گواهی تسویه حساب را ممهور به مهر شعبه نموده و ظهر آن را پرفراژ نماید و موارد مربوط به مبلغ گواهی، مانده حساب سپرده، مانده تسهیلات و خالص پرداختی را با چسب شفاف بپوشاند.
- ۲-۶. شعبه مربوطه تعاونی، شناسه یکتای گواهی تسویه حساب را استخراج و در محل مخصوص تعبیه شده روی گواهی و همچنین روی پاکت درج نماید.
- ۲-۷. مشخصات هویتی مشتری شامل نام و نام خانوادگی، کد ملی و مبلغ خالص گواهی تسویه حساب به همراه مهر شعبه روی پاکت نیز درج گردد.
- ۲-۸. شعبه تعاونی اعتبار ثامن الحجج، گواهی تسویه حساب را که به صورت خوانا و بدون خط خوردگی تکمیل شده است، همراه با دفترچه و برگه سپرده سرمایه گذاری باطل شده درون پاکت در بسته قرار داده و به مشتری تحویل می دهد؛ شعبه تعاونی می بایست یک نسخه از فرم تکمیل شده را نزد خود نگه دارد.
- ۲-۹. مشتری می تواند با در دست داشتن پاکت در بسته و مدارک هویتی طبق برنامه زمان بندی بانک پارسیان به هر یک از شعب آن بانک به عنوان بانک عامل در سراسر کشور مراجعه نماید.
- ۲-۱۰. بانک عامل پس از احراز هویت و بررسی شناسه و مبلغ قید شده روی پاکت در صورت صحت اطلاعات، نسبت به گشودن درب پاکت اقدام نماید.
- تبصره ۱- در صورت عدم احراز هویت دارنده پاکت یا مغایرت در شناسه و مبلغ قید شده روی آن یا مخدوش بودن، بدون گشایش پاکت ضمن درج کد مغایرت و مهر شعبه آن را به مشتری برگرداند و مشتری به شعبه تعاونی اعتبار ثامن الحجج برای رفع مغایرت بازگردد.
- ۲-۱۱. بانک عامل پس از رویت دفترچه و یا برگه سپرده سرمایه گذاری ابطال شده نسبت به انطباق مندرجات گواهی تسویه حساب با اطلاعات ارایه شده تعاونی اعتبار ثامن الحجج که توسط بانک مرکزی ارسال شده است، اقدام می نماید.
- ۲-۱۲. در صورت عدم مغایرت در اطلاعات مشتریان از قبیل اطلاعات هویتی، شماره حساب، مبلغ قابل پرداخت و کامل بودن مدارک هویتی، مشتری نسبت به تکمیل دقیق بخش تعهدنامه گواهی تسویه حساب، اقدام و اعلام می نماید که تمامی حقوق خود را بابت تسویه و بستن حساب نزد تعاونی، دریافت کرده و حق طرح هیچگونه ادعایی در خصوص حساب تسویه شده در تعاونی مذکور و بانک پارسیان نخواهد داشت.

- ۲-۱۳. در صورت تکمیل اطلاعات مورد نیاز به شرطی که خالص پرداختی قید شده در گواهی تسویه حساب، حداکثر معادل اطلاعات اعلام شده تا تاریخ ۱۳۹۴/۱۱/۰۱ ارائه شده توسط تعاونی اعتبار ثامن الحجج و ارسالی بانک مرکزی باشد، بانک عامل نسبت به پرداخت مبلغ مزبور اقدام خواهد کرد.
- ۲-۱۴. بانک عامل موظف است لیست نام و نام خانوادگی، شماره ملی، شناسه گواهی تسویه حساب و مبلغ خالص پرداختی مشتریان را در پایان هر روز به تفکیک استان و شهر، به بانک مرکزی ارسال نماید.
- ۲-۱۵. بانک عامل موظف است گواهی‌های تسویه حساب را همراه با دفترچه یا برگه‌های سپرده سرمایه‌گذاری باطل شده را نزد خود نگهداری نموده و در پایان هر ماه به بانک مرکزی ارسال نماید.

ماده ۳- فرایند رفع مغایرت:

- ۳-۱. در صورت وجود مغایرت، بانک عامل بند مربوط به علت عدم پرداخت را با ذکر کد مغایرت طبق جدول پیوست تکمیل و مهر و امضا می‌نماید و مدارک ارسالی از سوی تعاونی اعتبار ثامن الحجج که توسط مشتری ارائه شده را مجدداً درون پاکت در بسته قرار داده و تحویل وی می‌دهد.
- ۳-۲. مشتری مجدداً به شعبه تعاونی اعتبار ثامن الحجج که از آن مدارک را دریافت کرده، برای رفع مغایرت مراجعه می‌کند.
- ۳-۳. شعبه مربوطه تعاونی اعتبار ثامن الحجج موظف است نسبت به رفع مغایرت اقدام نموده و در صورت لزوم گواهی تسویه حساب بدون نقص را همراه با مدارک مورد نیاز در پاکت در بسته دیگری تحویل مشتری نماید.
- ۳-۴. تعاونی اعتبار ثامن الحجج موظف است اطلاعات اصلاح شده در مغایرت‌های ناشی از نام و نام خانوادگی، کد ملی و شماره حساب مشتری را حداکثر تا یک روز کاری به بانک مرکزی ارائه نموده تا از طریق آن بانک به بانک عامل ارسال شود.
- ۳-۵. مشتری می‌تواند پس از سه روز کاری با مراجعه به شعب بانک عامل پیش از گشایش پاکت از رفع مغایرت‌های ناشی از نام و نام خانوادگی، کد ملی و شماره حساب آگاه شود یا با ثبت اطلاعات در سامانه ویژه تعاونی اعتبار ثامن الحجج در تارنمای بانک پارسیان و دریافت کد پیگیری، از طریق همین سامانه یا پیامک از رفع مغایرت آگاه شده و سپس به بانک عامل مراجعه نماید.
- ۳-۶. مشتری می‌تواند پس از رفع مغایرت با همراه داشتن پاکت و مدارک مورد نیاز مجدداً به هر یک از شعب بانک پارسیان در سراسر کشور مراجعه نماید و فرایند انجام کار مطابق ماده ۲ این شیوه‌نامه به بعد خواهد بود.
- تبصره ۱- تاریخ و شرح رفع مغایرت توسط بانک عامل در گواهی تسویه حساب سپرده درج گردد.

ماده ۴- میز امداد:

۴-۱. بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران برای تسهیل فرآیند پرداخت سپرده‌ها و رسیدگی به شکایات سپرده‌گذاران تعاونی اعتبار ثامن الحجج، نسبت به راه‌اندازی میز امداد ویژه‌ای اقدام کرده و سپرده‌گذاران تعاونی مذکور، می‌توانند ضمن مراجعه به پایگاه اطلاع‌رسانی بانک مرکزی به نشانی www.cbi.ir در بخش «تماس با ما» و در زیربخش «پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی» شکایات و انتقادات خود را مطرح نمایند. تلفن پیام‌گیر شماره ۲۹۹۵۴۸۵۵ و سامانه پیام کوتاه ۲۰۰۰۴۱۱ نیز آماده دریافت دیدگاه‌های مردمی، انتقادات و شکایات احتمالی در این زمینه خواهد بود.

۴-۲. میز امداد بانک پارسیان نیز آماده پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان در شعب بانک پارسیان می‌باشد که جزئیات آن در اطلاعیه این بانک آورده شده است.

این شیوه‌نامه در ۴ ماده، ۲۳ بند و ۵ تبصره همراه با پیوست جدول کدهای مغایرت تنظیم شده است.

جدول کدهای مغایرت

ردیف	شرح مغایرت	کد
پیش از گشایش پاکت	۱	پاکت ارسال مدارک باز یا مخدوش است
	۲	هویت ذی‌نفع گواهی تسویه حساب درج شده روی پاکت احراز نشد
	۳	مبلغ گواهی تسویه حساب قبلاً پرداخت شده است
پس از گشایش پاکت	۴	گواهی تسویه حساب مخدوش است
	۵	لاشه دفترچه یا برگه سپرده سرمایه‌گذاری باطل شده داخل پاکت نیست
	۶	هویت ذی‌نفع گواهی درج شده روی گواهی تسویه حساب احراز نشد.
	۷	مبلغ گواهی تسویه حساب بیشتر از اطلاعات ارائه شده تعاونی و ارسالی بانک مرکزی می‌باشد
	۸	مبالغ گواهی تسویه حساب به عدد و حروف همخوانی ندارد
	۹	شماره حساب نزد تعاونی اعتبار ثامن الحجج با مشخصات هویتی همخوانی ندارد
	۱۰	نام و نام خانوادگی، شماره ملی و امضای صاحبان امضای شعبه تعاونی همخوانی ندارد
	۱۱	مهر شعبه تعاونی اعتبار ثامن الحجج همخوانی ندارد
	۱۲	پرفراز تعاونی در ظهر گواهی تسویه حساب وجود ندارد یا صحیح نیست
	۱۳	دفترچه یا برگه سپرده سرمایه‌گذاری باطل شده، منطبق با اطلاعات گواهی نیست
	۱۴	مشتری تعهدنامه گواهی تسویه حساب را تکمیل نکرده است.