



بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

«دستورالعمل نحوه رسیدگی به اعتراض اشخاص نسبت به گزارش اعتباری»

(موضوع ماده ۲۰ آیین نامه نظام سنجش اعتبار)

«بسمه تعالی»

با استناد به ماده (۲۰) آیین نامه نظام سنجش اعتبار به شماره ۳۹۱۵۱/ت/۵۵۲۹۶ هـ مورخ ۱۳۹۸/۴/۴ مصوب هیئت محترم وزیران، "دستورالعمل نحوه رسیدگی به اعتراض اشخاص نسبت به گزارش اعتباری" که از این پس به اختصار "دستورالعمل" نامیده می‌شود، تهیه و تدوین می‌گردد.

ماده ۱- در این دستورالعمل، اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

۱-۱- آیین نامه: آیین نامه نظام سنجش اعتبار؛

۱-۲- اعتراض: درخواست اشخاص حقیقی و حقوقی یا وکیل یا نماینده قانونی وی برای رسیدگی به شکایت

ایشان از گزارش اعتباری ارائه شده توسط شرکت اعتبارسنجی؛

۱-۳- سامانه: سامانه رسیدگی به اعتراض موضوع ماده ۳ دستورالعمل؛

۱-۴- بانک مرکزی، شورا، اشخاص، مؤسسه اعتباری، استفاده‌کنندگان، تامین‌کنندگان، شرکت

اعتبارسنجی، امتیاز اعتباری، گزارش اعتباری براساس تعاریف ارائه شده در بندهای متناظر در "ماده ۱"

آیین نامه.

ماده ۲- وظیفه کنترل گزارش اعتباری به عهده اشخاص می‌باشد و باید با اخذ گزارش اعتباری از بسترهای موجود، از صحت اطلاعات منعکس شده در آن اطمینان حاصل نمایند. بدیهی است در صورت هرگونه نقص در اطلاعات گزارش اعتباری، وظیفه ارائه اعتراض و پیگیری آن به عهده اشخاص می‌باشد. این موضوع باید در متن گزارش اعتباری قید شود.

تبصره- در صورت درخواست اشخاص، استفاده‌کنندگان موظف‌اند یک نسخه از تصویر گزارش اعتباری دریافت شده را بدون دریافت وجه در اختیار آنها قرار دهند. این موضوع باید در متن توافق نامه همکاری فی‌مابین شرکت اعتبارسنجی و استفاده‌کنندگان درج شود.

ماده ۳- شرکت اعتبارسنجی موظف است سامانه را حداکثر ظرف مدت ۳ ماه پس از ابلاغ این دستورالعمل، به گونه‌ای تهیه، اجرا و بهره‌برداری نماید که اشخاص معترض بتوانند بصورت غیرحضوری، اعتراض خود را ثبت و کد رهگیری دریافت نمایند.

تبصره- شرکت اعتبارسنجی موظف است به هر گزارش اعتباری، یک کد یکتا اختصاص دهد.

ماده ۴- اشخاص مکلفند اعتراض خود به گزارش اعتباری را ظرف حداکثر یک ماه پس از تاریخ دریافت گزارش، با ارائه کد یکتای گزارش مذکور در سامانه ثبت نمایند. این موضوع باید در متن گزارش اعتباری قید شود.

تبصره ۱- اشخاص تنها می‌توانند نسبت به اطلاعات گزارش اعتباری، اعتراض خود را ثبت نمایند. این موضوع باید در متن گزارش اعتباری قید شود.

تبصره ۲- در صورتی که اشخاص مبادرت به پرداخت مبالغ غیرجاری تسهیلات و رفع سوء اثر از چک برگشتی نموده‌اند، حداقل زمان مورد نیاز برای به‌روزرسانی اطلاعات مذکور ۱۰ روز کاری از تاریخ اقدام می‌باشد و به اعتراضات ارائه شده در بازه مذکور رسیدگی نمی‌شود. این موضوع باید در متن گزارش اعتباری قید شود.

ماده ۵- شرکت اعتبارسنجی موظف است در صورت ارائه اعتراض توسط اشخاص، حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز کاری از زمان ارائه اعتراض نسبت به بررسی آن و اعلام نتیجه اقدام نماید.

تبصره - نحوه رسیدگی و پاسخ ارائه شده از سوی شرکت اعتبارسنجی باید منطبق بر این دستورالعمل، قوانین و مقررات موضوعه و بخشنامه‌های ابلاغی از سوی بانک مرکزی و شورا باشد.

ماده ۶- آنچه شرکت اعتبارسنجی نسبت به بررسی آن اقدام خواهد نمود محدود به حوزه کاری خود خواهد بود و در صورتی که نتیجه رسیدگی به اعتراض مبین قصور آن شرکت باشد مکلف است نسبت به اصلاح گزارش اعتباری حداکثر ظرف سه روز کاری مطابق با نتیجه رسیدگی به اعتراض، اقدام نماید و در صورتیکه نتیجه رسیدگی به اعتراض حاکی از عدم صحت یا ناقص بودن اطلاعات مندرج در گزارش اعتباری باشد، شرکت اعتبارسنجی موظف است اطلاعات تأمین‌کننده مربوطه را جهت پیگیری، در اختیار شخص معترض قرار دهد.

ماده ۷- در صورتی که نتیجه رسیدگی به اعتراض، منجر به اصلاح و ارسال اطلاعات صحیح از سوی تأمین‌کنندگان گردد، شرکت اعتبارسنجی مکلف است اطلاعات گزارش اعتباری شخص را حداکثر ظرف سه روز کاری مطابق با نتیجه رسیدگی به اعتراض، اصلاح نماید.

ماده ۸- در صورتی که شرکت اعتبارسنجی ظرف مدت مقرر به اعتراض اشخاص پاسخ ندهد یا پاسخ ارائه شده در خصوص قصور شرکت، مورد پذیرش شخص معترض قرار نگیرد اشخاص می‌توانند موضوع را جهت رسیدگی به دبیرخانه شورا منعکس نماید. در صورت تشخیص احراز تخلف شرکت اعتبارسنجی از سوی بانک مرکزی، مراتب جهت تصمیم‌گیری به کمیته منتخب شورا محول می‌گردد؛ کمیته مذکور موظف است حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز کاری موضوع را بررسی و نتیجه را به شخص معترض اعلام و در صورت نیاز جهت اصلاح به شرکت اعتبارسنجی ارسال نماید.

تبصره ۱۰- ارجاع اعتراض به دبیرخانه شورا، صرفاً پس از طی مراحل مربوط به سامانه رسیدگی به اعتراض در شرکت اعتبارسنجی امکان پذیر می‌باشد.

تبصره ۲- کمیته منتخب شورا در صورت احراز تخلف شرکت اعتبارسنجی، موضوع را جهت اتخاذ تصمیم نهایی به شورا گزارش می نماید و آن شورا حسب مورد یک یا چند مورد از اقدامات نظارتی تعیین شده در ماده ۱۱ آیین نامه را در مورد آن شرکت اعمال خواهد نمود.

ماده ۹- در صورتی که نتیجه رسیدگی به اعتراض مطابق مواد ۶، ۷ و ۸ باشد، شرکت اعتبارسنجی موظف است بنا به درخواست شخص معترض به صورت رایگان، نتیجه و مفاد تغییرات را برای استفاده کنندگانی که طی سه ماهه اخیر از شرکت اعتبارسنجی در خصوص شخص معترض استعلام و از خدمات شرکت اعتبارسنجی استفاده نموده اند، ارسال نماید.

ماده ۱۰- شرکت اعتبارسنجی موظف است گزارش ها و دسترسی برخط درخواستی بانک مرکزی را در سامانه پیاده سازی و اجرا نماید.

این دستورالعمل مشتمل بر ۱۰ ماده و ۷ تبصره در چهارمین جلسه مورخ ۱۳۹۸/۰۹/۱۸ شورای سنجش اعتبار و در جلسه مورخ ۱۳۹۸/۱۰/۲۴ هیئت عامل بانک مرکزی ج.ا. به تصویب رسید و از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا است.