



بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

مدیریت کل نظارت بر بانکها و موسسات اعتباری

اداره نظارت بر بانکها و موسسات اعتباری

دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری

بهمن ماه ۱۳۹۳

«دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری»

به منظور تسریع و تسهیل در رسیدگی به شکایات مردم از بانک‌ها و مؤسسات اعتباری و باتوجه 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 می‌گردد.

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

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

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

۳-۱- معاونت نظارتی: حوزه معاونت نظارتی بانک مرکزی

۴-۱- 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.

۵-۱- 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 بانک‌ها الزامی می‌باشد.

تبصره ۲- مؤسسه اعتباری پیش از رسیدگی به شکایت باید نسبت به احراز هویت ارائه‌دهنده شکوائیه اقدام نماید.

تبصره ۳- رسیدگی و پاسخ ارائه شده از سوی مؤسسه اعتباری باید منطبق بر قوانین و مقررات موضوعه و بخشنامه‌های 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 می‌نماید:

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 بخشنامه‌های 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 می‌گردد.

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، مدیرعامل یا قائم مقام وی می تواند 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 می باشد.

تبصره - معاون نظارتی بانک مرکزی می تواند 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 می باشد.

ماده ۱۰- هرگونه تخلف از ضوابط این دستورالعمل و دستورات بانک مرکزی می تواند 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:

۱۰-۱- تجدیدنظر در مجوزها و تأییدیه های اعطا شده و یا لحاظ نمودن این گونه تخلفات در اعطای هرگونه مجوز و یا تأییدیه به مؤسسه اعتباری؛

۱۰-۲- تجدیدنظر در تأییدیه‌های احراز صلاحیت حرفه‌ای اعطا شده و یا لحاظ نمودن

این گونه تخلفات در موارد آتی تأیید و سلب صلاحیت حرفه‌ای مدیران مؤسسه اعتباری؛

۱۰-۳- محدود کردن مؤسسه اعتباری به انجام یک یا چند نوع از فعالیت‌های مربوط به طور

موقت یا دائم.

ماده ۱۱- شیوه‌نامه 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 یک‌هزار 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،

لازم‌الاجرا می‌باشد./