**عادی و قابل انتشار**

جمهوری اسلامی ایران

هیأت عالی بانک مرکزی

# مشروح مذاکرات عادی

## بندهای (۱)، (۲)، (۳)، (۵) و (۶)

## از هفتاد و هشتمین جلسه هیأت عالی بانک مرکزی ج.ا.ا

## (مورخ ۱۴۰۵/۰۷/۲۸)

**تهیه و تدوین:**
**مدیریت کل امور هیأت عالی و شوراها**
**مهر ماه ۱۴۰۵**

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

**عادی و قابل انتشار**

جمهوری اسلامی ایران

بیانات عالی بانک مرکزی




بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

**عادی و قابل انتشار**

جمهوری اسلامی ایران

هیأت عالی بانک مرکزی

هفتاد و هشتمین جلسه هیأت عالی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران در ساعت ۱۷ روز سه‌شنبه مورخ ۱۴۰۵/۰۷/۲۸ با تلاوت آیاتی از کلام ا... مجید و ذکر صلوات بر محمّد و آل محمّد (ص) شروع شد.

دبیر هیأت عالی: بسم الله الرحمن الرحیم. ضمن عرض سلام و خیرمقدم خدمت اعضای محترم هیأت عالی، جلسه هفتاد و هشتمین نشست هیأت عالی را به صورت فوق العاده آغاز می‌کنیم.

آقای دکتر مرادپور: موضوع مورد بحث، ضوابط «حداقل الزامات صیانت از مشتریان مؤسسات اعتباری» است که در گزارش ۱۴۰۵/۰۴/۳۱ آمده و پیش‌تر نیز در شورای تنظیم‌گری مورد بحث قرار گرفته و نهایی شده است.

آقای دکترمیرعمادی(مدیر کل امور دادستانی و صیانت از مشتریان): دستورالعمل «حداقل الزامات صیانت از مشتریان مؤسسات اعتباری» در ادامه دستورالعملی تدوین شده است که در سال ۱۳۹۳ با عنوان «دستورالعمل رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری» به تصویب شورای پول و اعتبار رسیده بود. با توجه به اینکه اولاً ده سال از تاریخ تصویب آن دستورالعمل می‌گذرد و ثانیاً موضوع صیانت از مشتریان، امروزه هم در قانون بانک مرکزی و هم در خود بانک مرکزی، با توجه به تغییرات ساختاری و فرایندی و رویکرد پیشینه‌ای اتخاذشده در این حوزه، مورد توجه قرار گرفته است، ضوابطی با عنوان «حداقل الزامات صیانت از مشتریان مؤسسات اعتباری» تدوین شد. این ضوابط در شورای تنظیم‌گری و نظارت بانکی به‌تفصیل بررسی شد و جلساتی نیز با برخی از اعضای حقیقی هیأت عالی برگزار گردید. اکنون این موضوع در دستور کار قرار دارد. این توضیحات، کلیات موضوع بود. در صورت موافقت، همکاران ما آماده ارائه موضوع هستند.

خانم قاسمی(اداره صیانت از مشتریان): هدف از تدوین ضوابط صیانت از مشتریان اشخاص تحت نظارت، کمک به بهبود مستمر کیفیت و امنیت خدمت‌رسانی به مشتریان از سوی اشخاص تحت نظارت بانک مرکزی است که به انجام عملیات و ارائه خدمات بانکی و اعتباری اشتغال دارند. همچنین، حمایت و صیانت از حقوق و منافع مشتریان در برابر اشخاص تحت نظارت، از دیگر اهداف تدوین این ضوابط

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه هیأت عالی

است. مطالعات تطبیقی ما بر مبنای بررسی کشورهای امارات متحده عربی، عربستان، افغانستان، ایرلند، تایوان و کانادا انجام شده است. همچنین، از مقاله بانک جهانی، اصول دوازده‌گانهOECD ، نظرات متخصصان بانکی و دیدگاه‌های ادارات تخصصی بانک استفاده شده است. این دستورالعمل پس از برگزاری حداقل ۵۰ جلسه کارشناسی، در قالب ۱۲ فصل و مشتمل بر ۳۰ ماده و چند تبصره تدوین شده و در هفتاد و یکمین جلسه شورای تنظیم‌گری و نظارت بانکی ، مورخ ۱۴۰۵/۰۵/۱۱، مطرح شده است. فصل اول شامل تعاریف و کلیات است. فصل‌های دوم تا دهم به اصول اصلی، از جمله شمول مالی، سواد مالی و آگاهی‌بخشی، رقابت، رفتار عادلانه و منصفانه و رسیدگی به شکایات اختصاص دارند. فصل‌های یازدهم و دوازدهم نیز شامل اصول کلی هستند .

دبیر هیأت عالی: لطفاً فقط تغییرات را بیان کنید.

آقای دکترمیرعمادی(مدیر کل امور دادستانی و صیانت از مشتریان): دستورالعمل‌های پیشین صرفاً ناظر بر رسیدگی به شکایات بودند؛ اما در دستورالعمل حاضر، رسیدگی به شکایات تنها یکی از فصول است. به این معنا که مجموعه‌ای از فصول در راستای صیانت از مشتریان پیش‌بینی شده و در انتهای زنجیره صیانت از مشتریان، بر مبنای اصولی که OECD نیز در این زمینه طراحی کرده و مبنای عمل بسیاری از کشورهای جهان قرار گرفته است، موضوع رسیدگی به شکایات مطرح می‌شود. بنابراین، ابتدا مجموعه‌ای از اصول مطرح می‌شود و در نهایت به رسیدگی به شکایات می‌رسیم. تقریباً سایر موارد جدید هستند.

آقای دکتر نوری: ازآنجاکه این موضوع به رعایت حقوق مشتریان مربوط است، پیشنهاد می‌کنم چنانچه جناب آقای دکتر اجتهادی و همکاران ایشان در کمیته بررسی‌کننده این موضوع حضور داشته‌اند و کفایت این دستورالعمل را برای حفظ و صیانت از حقوق مشتریان تأیید می‌کنند، مناسب خواهد بود.

دبیر هیأت عالی: بله، تأیید کرده‌اند.

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

آقای دکتر محمود پناه: این دستورالعمل در دوازده فصل تدوین شده است که شامل تعاریف و کلیات، شمول مالی، سواد مالی و آگاهی‌بخشی، رقابت، رفتار عادلانه و منصفانه با مشتریان، افشا و شفافیت، کیفیت محصولات، عملیات و خدمات بانکی، رفتار حرفه‌ای و فرهنگ سازمانی، امنیت و حفاظت از اطلاعات و داده‌های مشتریان، رسیدگی به شکایات، نظارت بر ارائه گزارش و سایر الزامات است. برای بررسی این موضوع، زمان قابل‌توجهی اختصاص یافته و دستورالعمل به این مرحله رسیده است.

آقای دکتر مرادپور: اخیراً سازمان بازرسی کل کشور نیز پیشنهادی ارائه کرده است که به نظر می‌رسد پیشنهاد درستی باشد؛ مبنی بر اینکه هنگام وقوع بحران‌هایی مانند جنگ و موارد مشابه، به‌ویژه در صورت فراگیرشدن بحران، شرایطی فراهم شود تا بانک‌ها از پیش بدانند چه اقداماتی باید انجام دهند و در چه زمانی در محل کار حضور یابند و از اتخاذ تصمیمات مقطعی جلوگیری شود. در حال حاضر، دو پیشنهاد مطرح است: نخست اینکه ماده‌ای به این دستورالعمل افزوده شود و بانک‌ها مکلف شوند نحوه ارائه خدمات خود را در چنین شرایطی مشخص کنند؛ دوم اینکه مطلبی به این دستورالعمل اضافه نشود و همکاران، حداقل الزامات مربوط به نحوه ارائه خدمات بانک‌ها در شرایط بحرانی، مانند جنگ و زلزله، را به‌صورت جداگانه به بانک‌ها ابلاغ کنند.

آقای دکتر همتی: فعلاً این موضوع را به دستورالعمل حاضر اضافه نکنیم. آن را بررسی کنید و به‌صورت جداگانه، در قالب بخشنامه، به بانک‌ها ابلاغ کنید.

دبیر هیأت عالی: دوستانی که با این پیشنهاد موافق هستند، رأی دهند. تصویب شد.

موضوع بعدی، اصلاحیه دستورالعمل وصول مطالبات غیرجاری مؤسسات اعتباری است.

آقای دکتر صدقی(مدیرکل تنظیم مقررات): دستورالعمل وصول مطالبات غیرجاری مؤسسات اعتباری در بانک‌ها مربوط به سال ۱۳۹۴ است. البته در سال ۱۳۹۸ نیز اصلاحیه‌ای بر اساس رأی دیوان عدالت اداری داشتیم که مبنای این دستورالعمل است. با توجه به بازخوردهای دریافتی، گذشت سال‌ها و همچنین قانون جدید بانک مرکزی، اصلاح این دستورالعمل ضرورت داشت. چند محور اصلی اصلاحات

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

را بیان می‌کنم و در صورت لزوم، به جزئیات مواد نیز خواهم پرداخت. نکته نخست اینکه در دستورالعمل سال ۱۳۹۴، نحوه امهال مطالبات نیز درج شده بود؛ زیرا در آن زمان دستورالعمل جداگانه‌ای برای امهال وجود نداشت. از سال ۱۳۹۸ که دستورالعمل امهال تدوین و ابلاغ شد، لازم است قواعد مربوط به امهال که در این دستورالعمل آمده است، اصلاح شود و با دستورالعمل جدید مطابقت یابد. نکته بعدی، رسیدگی به موضوع مطالبات مربوط به مشتریان بدحساب است. پیش‌تر، مشتری بدحساب به این صورت تعریف شده بود که مانده مطالبات غیرجاری وی معادل ۱۵ درصد مانده تسهیلاتش باشد. اما در اصلاحیه جدید، این شرط ۱۵درصدی حذف می‌شود؛ زیرا مشتری می‌تواند با هر میزان بدهی، از طریق امهال، وضعیت بدهی خود را تعیین تکلیف کند. چنانچه وضعیت بدهی از طریق امهال و سایر مساعدت‌ها تعیین تکلیف نشود، مشتری صرف‌نظر از میزان بدهی، بدحساب محسوب خواهد شد. محور اصلی دیگر، تعریف مشتری است که البته پیش‌تر نیز وجود داشت، اما اکنون شفاف‌تر شده است. مفهوم مشتری دیگر صرفاً به شخص حقیقی یا حقوقی محدود نمی‌شود؛ بلکه خود شخص حقیقی یا حقوقی و وابستگان وی، بر اساس روابطی که در این اصلاحیه تعریف شده است، به‌عنوان مشتری محسوب می‌شوند. این موارد، سه محور اصلی اصلاحات هستند. در صورت لزوم، به جزئیات نیز خواهیم پرداخت.

دبیر هیأت عالی: دوستان، در صورت موافقت، رأی دهند. تصویب شد.

دستور بعدی، پیشنهاد اصلاح ماده ۱۱ دستورالعمل اجرایی عرضه اوراق مرابحه ارزی است. یعنی گزارش بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران درخصوص «اصلاح ماده (۱۱) دستورالعمل اجرایی عرضه اوراق مرابحه ارزی» که در جلسه مورخ ۱۴۰۵/۰۶/۱۷ کمیسیون ارز به تصویب رسیده است، به انضمام مصوبه هشتاد و دومین جلسه مورخ ۱۴۰۵/۰۷/۰۴ شورای سیاستگذاری پولی و ارزی، مطرح و مورد بررسی قرار گرفته شده است. حالا می‌بایست مفاد دستورالعمل یادشده به شرح پیوست را جایگزین نسخه قبلی مورد تأیید قرار داد. ضمناً مقرر شود مفاد نسخه اصلاحی دستورالعمل اجرایی عرضه اوراق مرابحه ارزی به شبکه بانکی و مرکز مبادله ارز و طلای ایران ابلاغ و برای شورای عالی بورس نیز ارسال

جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

گردد. البته درصورت نیاز آقای شهرآیینی توضیحات لازم را ارائه خواهند کرد. ظاهراً اصلاحیه کوتاه است. در صورت موافقت دوستان، رأی دهند. تصویب شد.

بند بعدی در خصوص بررسی اصلاحیه آئین نامه میزان و نحوه دریافت حق عضویت در صندوق ضمانت سپرده‌ها می‌باشد.

آقای دکتر صدقی(مدیر کل تنظیم مقررات): آئین‌نامه حق عضویت صندوق ضمانت سپرده‌ها که آخرین اصلاحیه آن برای ۱۴۰۰می‌باشد سه نوع حق عضویت تعریف شده است حق عضویت اولیه، حق عضویت سالانه و حق عضویت خاص.

آقای معصومی(مدیر اداره مطالعات مقررات بانکی): همانطور که مستحضر هستید اساسنامه صندوق ضمانت سپرده‌ها تکلیفی دارد که صندوق باید حق عضویت مؤسسات اعتباری در صندوق را برای بانک مرکزی ایران ارسال کنند همچنین بند(ج) ماده ۹۵قانون برنامه پنج ساله پنجم توسعه، تکلیف ایجاد کرده برای ایجاد صندوق ضمانت سپرده‌ها و بعد آن آئین‌نامه نحوه و دریافت میزان و انواع حق عضویت مؤسسات اعتباری به تصویب هیأت وزیران می‌رسد. بند۳ ماده(۸) قانون برنامه هفتم بند(ج) را تفویض کرده است لذا آئین‌نامه حق عضویت مؤسسات اعتباری در صندوق ضمانت سپرده‌ها با توجه به تغییراتی که قانون بانک مرکزی داشته است قانون پنج ساله هفتم پیشرفت اصلاح شد و برای تصویب به هیأت وزیران باید ارسال شود منتهی پیش از آن در شورای تنظیم‌گری و نظارت بانکی مطرح شد قرار شد در هیأت عالی محترم هم مطرح شود و در صورت تأیید برای تصویب به هیأت وزیران ارسال شود. درخصوص موارد اصلاحیه که مهم هستند بحث این است که موارد پرداخت حق عضویت سالانه را به پیشنهاد صندوق تغییر می‌دهیم طی ۴ قسط تعیین کردیم که پرداخت شود که قابلیت وصول و محاسبه داشته باشد به نحوی که در پایان ماه های خرداد، شهریور ،آذر و بهمن همان سال دریافت شود حق عضویت سالانه بین ۲۵صدم درصد تا یک درصد است که به پیشنهاد هیأت امنا صندوق به تصویب هیأت عالی خواهد رسید.

آقای دکتر همتی: حق عضویت الآن چند است؟



بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

آقای دکتر صدقی(مدیر کل تنظیم مقررات): حق عضویت اولیه ۲ درصد می‌باشد سالانه که دو مرتبه در سال گرفته می‌شود یک فرمول دارد که بر مبنای میانگین هفتگی سپرده می‌باشد . سپرده‌ها در سال تغییر می‌کنند در کف و سقفی مشخص بسته شده، کف آن با ۰/۲۵درصد سقف آن هم تا یک درصد، بستگی به میانگین هفتگی مانده سپرده‌ها عدد تعیین می‌شود و یک راهنما دارد که هر سال بر اساس راهنما و رعایت کف و سقف در اختیار بانک‌ها قرار داده می‌شود.

آقای دکتر قوامی: در حال حاظر کف و سقف چقدر می‌باشد؟

آقای دکتر صدقی(مدیر کل تنظیم مقررات): هنوز تغییراتی ایجاد نشده است کف و سقف همان مقدار می‌باشد.

آقای معصومی(مدیر اداره مطالعات مقررات بانکی): باید تغییراتی اعمال شود بر اساس قانون بانک مرکزی و قانون پنج ساله هفتم پیشرفت که تغییراتی ایجاد شده است و باید توسط هیأت وزیران تصویب شود اگر مورد تایید هیأت عالی قرار گیرد ما نامه می‌زنیم و برای هیأت وزیران ارسال خواهیم کرد به دلیل اینکه نسخه قبلی نیز مصوبه هیأت وزیران است.

آقای دکتر دانش جعفری: به نظر بنده اگر برای دولت می‌خواهیم ارسال نماییم باید موضوع فعالیت صندوق ارزیابی اقتصادی شود یعنی در صندوق تغییراتی رخ می‌دهد اما در مورد این تعهد بر اساس یک تعرفه اکچوئری شود این موضوع اینجا مبهم می‌باشد به طور مثال در آمریکا مجموعه بیمه‌ی سپرده‌ها را بیمه می‌کنند و شخصی که بیمه می‌کند بر اساس نرخ ریسک که بانک مربوطه دارد ftic می‌دهد ولی در کشور ما ریسک یک بانک خوب و یک بانک بد وجود ندارد.

آقای دکتر صدقی(مدیر کل تنظیم مقررات): یک حق عضویت سومی می‌باشد که به آن حق عضویت خاص می‌گویند و بر اساس شاخص‌های ریسک می‌باشد.

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

آقای دکتر دانش جعفری: این ۳ گزینه که باهم جمع شوند می‌شود مجموع درآمد صندوق، ولی ریسکی که وجود دارد به طور مثال بانک آینده امسال برای ما چقدر هزینه به همراه داشت؟ آیا منابع صندوق برای ارزیابی کافی می‌باشد ؟ اگر نمی‌باشد به چه دلیل اینکار را انجام می‌دهیم؟

آقای دکتر مرادپور: به بانک بستگی دارد به طور مثال بانک ملی ایران چگونه می‌خواهد جمع شود ۶ عدد صندوق هم داشته باشیم جمع نمی‌شود باید حاکمیت کمک کند.

آقای دکتر دانش جعفری: حاکمیت چگونه می‌تواند به این موضوعات ورود کند؟ درست است که در این خصوص قانون داریم اما ممکن است وضعیت صندوق دچار مشکل شود. بنابراین باید فکری برای این موضوع اندیشیده شود.

آقای دکتر محمود پناه : در تبصره ماده ۱۱ یک نکته ای وجود دارد که مؤسسه اعتباری پس از اظهار نظر معاونت تنظیم‌گری و نظارت بانک مرکزی و تصویب هیأت امنای صندوق مبنای تسویه حساب قرار خواهد گرفت که بنده پیشنهاد می‌دهم هیأت عامل آن را بررسی کند. در خصوص حق عضویت این مشکل است برای معاونت تنظیم‌گری و نظارت که اظهار نظر کند.

دبیر هیأت عالی: مشکلی ندارد اصلاح می‌شود.

آقای دکتر باقری(معاون امور بانکی، بیمه و شرکت‌های دولتی وزارت امور اقتصادی و دارایی): نکته ای که وجود دارد کارکرد این موضوع چه چیزی می‌باشد که یک منبع در اختیار صندوق ضمانت قرار گیرد که اگر بانکی دچار مشکل شد این منابع آن را جبران نماید و بعد از آن قضیه ریسک است. در مورد بانک‌های دولتی آیا متصور هستیم که ورشکست شود که صندوق ضمانت بخواهد آن را جبران کند؟ دوستان در مورد حق عضویت خاص مطرح کردند که بر اساس سلامت بانک یک ضریب تعیین شده است. به نظر بنده بانک‌های دولتی با بانک‌های غیر دولتی باید متفاوت باشند چون اصولاً در مورد بانک های دولتی همچین موردی مثل ضمانت و غیره وجود ندارد.

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی

آقای دکتر همتی : خیر، دوستان مطرح کردند که بانک‌های دولتی ریسک ندارند. موضوع درست می‌باشد حق عضویت اولیه و سالانه مورد تأیید می‌باشد ولی ضریب سوم برای بانک‌های دولتی کارایی ندارد. منظور این است که اگر بانک‌های خصوصی دچار مشکل شوند ما باید کمکشان کنیم ولی در بانک‌های دولتی خود دولت کمک می‌کند.

آقای دکتر بحرینی: مالک نهایی صندوق و منابع آن دولت می‌باشد.

آقای دکتر همتی : بانک دولتی هیچ موقع ورشکست نمی‌شود تنها مشکلی که وجود دارد در مورد بانک‌های خصوصی می‌باشد.

آقای دکتر باقری(معاون امور بانکی، بیمه و شرکت‌های دولتی وزارت امور اقتصادی و دارایی): تضمین سپرده وظیفه قانونی صندوق می‌باشد که برای همه بانک‌ها می‌باشد، یعنی صندوق از لحاظ قانونی موظف است تا سقف مشخصی که ۴۰۰میلیون می‌باشد همه بانک‌ها را حمایت کند، حق عضویت باید برای همه بانک‌ها باشد اگر طرف دیگر را قائل باشید که سپرده‌های دولتی را تضمین نکند چون مورد حمایت دولت است آن سمت هم بگویند از بانک‌های دولتی حق عضویت گرفته نشود ولی زمانی که به طور قانونی بانک‌های غیر دولتی وظیفه تضمین دارد از بانک‌های دولتی هم باید حق عضویت بگیرند.

آقای دکتر مدنی زاده: اصل مطلب درست است، اگر روزی بانک دولتی دچار مشکل شد و مقرر بود که کمکی شود صندوق وظیفه دارد حمایت کند و بار مالی ناگهانی به دوش دولت نخواهد افتاد. نکته بعدی اگر صندوق ضمانت سپرده به یک بانکی بدهکار می‌باشد، بانک پرداخت نمی‌کند تا صندوق بدهکار بودن خود را تسویه کند یعنی حق عضویت خود را از محل طلب پرداخت کند.

دبیر هیأت عالی: دوستانی که با اصلاح‌های ارائه شده موافق هستند رأی بدهند، تصویب شد.

بند بعدی، دستورالعمل اجرایی عرضه اوراق وکالت ارزی (مبتنی بر عقود اسلامی) است که با توجه به توضیحات و گزارش ارائه شده اگر دوستان موافق هستید رأی بدهید، تصویب شد.

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
دبیرخانه
هیأت عالی