

فصل دوم

سازمان و وضع اداری

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

اهم فعالیت‌های اداره سازمان و روش‌ها

الف - طراحی ساختار سازمانی بانک

- بررسی و ایجاد تغییرات سازمانی در ادارات دبیرخانه شورای پول و اعتبار و هیئت عامل، سازمان و روش‌ها، حسابداری کل و بودجه، ساختمان و تاسیسات، نظارت بر موسسات پولی غیر بانکی، مهندسی سخت‌افزار، تدارکات، نشر اسکناس و خزانه، روابط عمومی، نظام‌های پرداخت، کارخانه تولید کاغذ اسناد بهادار (تکاب)، عملیات ارزی، انتظامات، کتابخانه و آمار اقتصادی
- بررسی و اصلاح شرح وظایف ادارات عملیات ارزی، سازمان تولید اسکناس و مسکوک، حسابداری کل و بودجه، مهندسی سخت‌افزار، کتابخانه، دعاوی حقوقی، روابط عمومی، سیاست‌ها و مقررات ارزی، بررسی‌های حقوقی، نظارت بر موسسات پولی غیر بانکی
- بررسی و نحوه واگذاری امور فنی محوطه ضرابخانه به بخش خصوصی
- بررسی اقدامات انجام شده در راستای برنامه ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد در بانک مرکزی از سال ۱۳۸۰

ب - طبقه‌بندی و ارزیابی مشاغل و بهره‌وری حقوق و مزایای کارکنان بانک

- اجرای طرح طبقه‌بندی و نظام پرداخت در واحدهای تولیدی در کارخانه تولید کاغذ اسناد بهادار (تکاب) و سازمان تولید اسکناس و مسکوک متناسب با ماهیت کار واحدهای تولیدی و مقررات وزارت کار و امور اجتماعی و آیین‌نامه‌های استخدامی بانک
- بررسی و تهیه دستورالعمل و آیین‌نامه‌های مختلف بانک در زمینه‌های مختلف حقوق و مزایای کارکنان
- بررسی و تغییر سطح و شرایط احراز تحصیلی مشاغل بانک براساس نوع وظایف و ماهیت شغل تعدادی از واحدهای بانک
- بررسی و اعلام هم‌ترازی پست‌های سازمانی ماموران مواد ۲۳، ۲۴ و ۲۵ آیین‌نامه استخدامی بانک یا مشاغل بانک براساس ضوابط جاری
- بررسی و ارائه راهکارهای صرفه‌جویی و حذف هزینه‌های غیرضروری مطرح شده از سوی برخی ادارات بانک

ج - تدوین روش‌های انجام کار ادارات و واحدهای مختلف بانک

- بررسی دستورالعمل مربوط به مراحل صدور اسناد انتظامی مراحل طلاکاری فلزات بهادار
- بررسی راهکارهای مختلف گسترش پهنای باند اینترنت بانک
- تهیه گزارش وضعیت بهینه سیستم خرید، تعمیر و تعویض دستگاه‌های رایانه
- تهیه گزارش نحوه استفاده از کد ملی برای افتتاح حساب جاری و رفع سوء اثر
- بررسی ایجاد یک لینک ۲۸ مگابایتی بین ساختمان‌های فردوسی و میرداماد جهت برقراری بستر مخابراتی به منظور تبادل صوت و دیتا

اهم فعالیت‌های اداره کارگزینی

الف - اقدامات اجرایی

- صدور، ابلاغ و اجرای ۲۹۸۱ مورد احکام تغییر ضریب، تهیه ۹۲۹۳ مورد احکام ارتقا، افزایش سنواتی و بازنشستگی و صدور انواع گواهی‌نامه‌ها و معرفی‌نامه‌ها و احکام مربوط به نقل و انتقالات و تغییر سمت‌ها

- انتشار آگهی استخدام و برگزاری آزمون استخدامی بین ۶۶۸۵ نفر از داوطلبان، انجام مصاحبه علمی با ۳۷۲ نفر از پذیرفته‌شدگان
- مرحله اول و معرفی آنها به گزینش و تکمیل پرونده استخدامی
- انعقاد قرارداد بیمه عمر و حادثه کارکنان
- اعمال تغییرات و به‌روز نگهداری سیستم کنترل تردد کارکنان

ب - طرح‌های مطالعاتی و تحقیقاتی

۱- بررسی قوانین و مقررات عمومی جاری یا پیشنهادی کشور

- بررسی و اعلام نظر در مورد آیین‌نامه اجرایی پیشنهادی بندهای (و) و (ی) ماده ۱۴۵ قانون برنامه چهارم توسعه
- بررسی و اعلام نظر در مورد راهکارهای کمیسیون اجتماعی دولت در خصوص انعقاد قرارداد با شرکت‌های دولتی و انتقال مشکلات نیروی انسانی به دستگاه‌های اجرایی
- اظهار نظر در خصوص بخشنامه بودجه سال ۱۳۸۵ کشور
- بررسی و اظهار نظر در خصوص متن پیشنهادی اصلاحیه آیین‌نامه اجرایی موضوع بند (۳) قانون اصلاح نحوه بازنشستگی جانبازان انقلاب اسلامی و جنگ تحمیلی، معلولان عادی و شاغلان مشاغل سخت و زیان‌آور مصوب ۱۳۶۷
- بررسی و اعلام نظر در خصوص متن پیشنهادی برخی نمایندگان مجلس در خصوص اصلاح نظام هماهنگ حقوق
- بررسی و اظهار نظر در خصوص آیین‌نامه اجرایی پیشنهادی تبصره (۳) ماده ۲۲ قانون رسیدگی به تخلفات اداری

۲- گزارش‌ها و اظهار نظرها در مورد مقررات داخلی بانک

- ارائه گزارش چگونگی برقراری رتبه‌های تشویقی، طرح افزایش کارآیی بانک مرکزی، تعیین حقوق بازنشستگی، تعیین درصدهای فوق‌العاده شغل و جذب اعضای محترم هیئت عامل، راهکارهای صرفه‌جویی در هزینه‌های اداری و پرسنلی بانک، لزوم آموزش‌های قبل و بدو استخدام و آشنایی کارکنان با سازمان و نحوه انجام کار
- تهیه و تدوین دستورالعمل تطبیق حقوق کارکنان بازنشسته در سال ۱۳۸۴

۳- بررسی درخواست‌های کارکنان پیرامون مسائل پرسنلی

- بررسی و اظهار نظر در مورد درخواست کارکنان آمارگیر مناطق محروم مبنی بر برخورداری از مزایای متعلق به منطقه و مرخصی استحقاقی مازاد بر مرخصی معمول
- بررسی و اعلام نظر در خصوص درخواست کارکنان غیررسمی و ثابت واحدهای تولیدی بانک مبنی بر دریافت وام قرض‌الحسنه رفع احتیاجات ضروری
- بررسی و اظهار نظر در مورد مجموعه رویه‌های داخلی اداره انتظامات و مشکلات مربوط به نحوه استفاده از مرخصی استحقاقی سالانه و مرخصی بدون حقوق کادر انتظامی بانک

اهم فعالیت‌های اداره آموزش و مطالعات نیروی انسانی

الف - برنامه‌ریزی

- طراحی و اجرای آزمون دوره دکتری اعزام به خارج از کشور
- تشکیل گروه‌های کارشناسی برنامه‌ریزی آموزشی به تفکیک حوزه‌های تخصصی بانک
- طراحی سرفصل‌های هماهنگ برای دوره بانکداری اسلامی ویژه شبکه بانکی کشور
- پیگیری طرح ساماندهی امور آموزشی بانک‌ها

- توسعه اطلاع‌رسانی آموزشی از طریق گسترش محتوایی سایت اداره آموزش در شبکه داخلی بانک
- پیگیری استقرار سیستم مدیریت آموزش از راه دور
- اصلاح سیستم پایگاه اطلاعاتی اداره آموزش

ب - اجرا

۱- آموزش‌های کوتاه‌مدت

- اجرای برنامه‌های آموزشی در داخل بانک

اداره آموزش و مطالعات نیروی انسانی در سال ۱۳۸۴ اقدام به برگزاری ۶۵ عنوان برنامه آموزشی عمومی و تخصصی (به مدت ۲۳۸۶ ساعت) برای بخش‌های مختلف بانک نمود. با اجرای این برنامه‌ها ۱۴۱۵ نفر از کارکنان مجموعاً به مدت ۵۰۶۶۳ نفر ساعت تحت پوشش آموزش قرار گرفتند.

- اعزام کارآموز به برنامه‌های آموزشی خارج از بانک (داخل کشور)

در سال ۱۳۸۴، علاوه بر برنامه‌های آموزشی برگزار شده در داخل بانک، با توجه به تنوع نیازهای آموزشی و عدم امکان برگزاری تمامی برنامه‌ها در داخل بانک، ۳۳۹ نفر از کارکنان بانک جهت شرکت در ۹۲ عنوان برنامه آموزشی به موسسات آموزشی معتبر خارج از بانک اعزام شدند. مجموع پوشش آموزشی این بخش از برنامه‌ها ۱۱۸۲۷ نفر ساعت بوده است.

- برنامه‌های آموزشی اجرا شده برای شبکه بانکی کشور

در سال ۱۳۸۴، اداره آموزش در راستای آموزش مدیران و کارشناسان سیستم بانکی کشور اقدام به برگزاری ۳۵ برنامه آموزشی مجموعاً به مدت ۱۵۵۶ ساعت نمود. ۲۴۷۳ نفر از کارکنان شبکه بانکی در برنامه‌های مذکور شرکت نمودند و پوشش آموزشی حاصل ۴۶۵۳۴ نفر ساعت بوده است.

- برنامه‌های آموزشی خارج از کشور

در سال ۱۳۸۴، اداره آموزش از ۲۳ برنامه آموزشی خارج از کشور جمعاً به مدت ۲۶۱ روز استفاده نمود. کل پوشش آموزشی این برنامه‌ها برای ۳۵ نفر شرکت‌کننده ۳۶۰ نفر روز بوده است.

- برنامه‌های آموزشی اجرا شده برای سایر کشورها

در سال ۱۳۸۴، دو عنوان برنامه آموزشی برای کارکنان بانک مرکزی افغانستان در آن کشور به مدت ۳۰ روز برگزار شد. طی این دو برنامه در مجموع ۴۱ نفر از کارکنان بانک مذکور شرکت نمودند و پوشش آموزشی حاصل ۶۱۵ نفر روز بوده است.

- برنامه‌های آموزشی اجرا شده با همکاری بانک‌های مرکزی سایر کشورها

در سال ۱۳۸۴، تعداد ۸ عنوان برنامه آموزشی (جمعاً به مدت ۳۰ روز) با دعوت از اساتید خارجی در داخل بانک برگزار شد. کل پوشش آموزشی حاصل برای ۲۱۶ نفر شرکت‌کننده، مجموعاً ۷۳۸ نفر روز بوده است.

۲- آموزش‌های بلندمدت

- داخل کشور

در سال ۱۳۸۴، اداره آموزش به ۵۲ نفر از کارکنان دانشجو که در یکی از مراکز آموزش عالی کشور در مقاطع تحصیلی کارشناسی به بالا اشتغال داشته‌اند، تسهیلات آموزشی ارائه نمود.

خارج از کشور

تعداد دانشجویان بورسیه بانک که طی سال ۱۳۸۴ در دانشگاه‌های خارج از کشور به تحصیل اشتغال داشته‌اند ۴ نفر و تعداد کارکنان دانشجوی بانک نیز ۴ نفر بوده است که همگی در مقطع دکترا تسهیلات آموزشی دریافت نموده‌اند. در این راستا مقدمات اعزام ۸ نفر از پذیرفته‌شدگان آزمون دکتری اعزام به خارج نیز فراهم شده است.

اهم فعالیت‌های اداره نظام‌های پرداخت

اداره نظام‌های پرداخت در ادامه پیشبرد طرح جامع تحول در نظام‌های پرداخت کشور، در سال ۱۳۸۴ بر محورهای اساسی توسعه پرداخت‌های الکترونیک در سطح خرده فروشی، ارتقای کیفی خدمات بانکداری الکترونیک، شفاف‌سازی مقررات و استانداردها و نظارت بر عملکرد شبکه پرداخت الکترونیک کشور تمرکز نمود تا با توجه به رشد کمی قابل توجه ابزارها و تجهیزات پرداخت الکترونیک، تعمیق اثربخشی اقدامات انجام گرفته در امور روزمره اقتصادی کشور و نهایتاً گسترش فرهنگ بانکداری و پول الکترونیک در جامعه مد نظر قرار گیرد. بر این اساس، بازبینی استانداردهای وضع شده پیشین و همچنین تعریف استانداردهای فنی و تعیین معیارهای عملکردی جدید با همکاری مدیران و کارشناسان شبکه بانکی و متخصصان مستقل صورت پذیرفت. در کنار راهبرد فوق، در سال ۱۳۸۴، سه بانک باقیمانده از بانک‌هایی که به عضویت مرکز «شتاب» در نیامده بودند به این مرکز پیوستند و شبکه یکپارچه پرداخت الکترونیک کشور در زمینه پرداخت‌های خرد تکمیل شد. همچنین در کنار توسعه فعالیت‌های بانکداری الکترونیک در لایه ارتباط با مشتری، با برگزاری مناقصه‌های مربوط به طرح نظام جامع پرداخت و انتخاب پیمانکار نهایی، پیاده‌سازی سیستم‌های زیرساخت پایاپای و تسویه نیز با جدیت دنبال شد.

الف - پرداخت‌های خرد

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران با در نظر گرفتن اهمیت نظام پرداخت‌های خرد در کشور، توسعه عمودی و افقی ابزارهای پرداخت الکترونیک را مد نظر داشته و در این مسیر برنامه‌های دراز مدتی را تدوین کرده و به مرحله اجرا گذاشته است.

۱- توسعه ابزارها و تجهیزات پرداخت الکترونیک

روند رشد صدور کارت و نصب تجهیزات که از زمان راه‌اندازی مرکز شتاب صعود چشمگیری داشته است، در سال ۱۳۸۴ نیز با هدف نیل به سطح استانداردهای بین‌المللی در زمینه ابزارهای پرداخت الکترونیک کماکان ادامه یافت. در کنار توسعه صدور ابزارهای پرداخت الکترونیک، دسترسی به تجهیزات به عنوان سوی دیگر تبادلات الکترونیک از اهمیت اساسی برخوردار است. بر این اساس، شبکه بانکی کشور اقدام به ایجاد بسترهای تبادل الکترونیک پیام‌های مالی نموده است.

نسبت‌های منتخب در خصوص پرداخت الکترونیک

پایان سال		
۱۳۸۴	۱۳۸۳	
۳۰۳۰	۲۶۴۶	کارت به ازای هر خودپرداز
۱۵۲۵۳	۲۳۳۹۳	نسبت جمعیت به خودپردازها
۱۹۷	۴۱۵	کارت به ازای هر پایانه فروش
۹۹۲	۳۶۷۳	نسبت جمعیت به پایانه‌های فروش

روند صدور ابزارها و نصب تجهیزات پرداخت الکترونیک

درصد تغییر	پایان سال		
	۱۳۸۴	۱۳۸۳	
۷۸/۳	۱۳۵۱۱/۵	۷۵۷۹/۸	کارت‌بانک‌ها
۵۵/۲	۴/۵	۲/۹	خودپردازها
۲۷۶/۴	۶۸/۵	۱۸/۲	پایانه‌های انتقال وجه (مراکز خرید)
۵۰/۷	۱۱/۳	۷/۵	پایانه‌های انتقال وجه (شعب)

۲- ایجاد شبکه یکپارچه و فراگیر پرداخت الکترونیک

روند عضویت بانک‌های کشور در مرکز شتاب

سال			
۱۳۸۴	۱۳۸۳	۱۳۸۲	۱۳۸۱
۱۵	۱۲	۴	۳

تعداد بانک‌های تازه عضو شده

در سال ۱۳۸۴، اتصال کلیه بانک‌هایی که با مجوز بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران فعالیت می‌کنند به شبکه تبادل اطلاعات بین بانکی (شتاب) عملیاتی شد.

۳- گسترش کاربری ابزارهای پرداخت الکترونیک

در سال ۱۳۸۴، روند شتابان رشد کاربری کارت‌های بانکی در شبکه بانکی ادامه یافت و میزان خالص مبادلات بین بانکی انجام شده از طریق مرکز شتاب رشد قابل ملاحظه‌ای داشت.

تعداد تراکنش‌های بین بانکی پردازش شده در مرکز شتاب

(به هزار واحد)

درصد تغییر				سال			
۱۳۸۴	۱۳۸۳	۱۳۸۲	۱۳۸۴	۱۳۸۳	۱۳۸۲	۱۳۸۱	
۱۹۰	۱۰۱۷	۸۵۲	۱۱۱۱۳۶/۸	۳۸۳۳۳/۱	۳۴۳۰/۲	۳۶۰/۳	خودپرداز
۵۸۳	۱۲۹۶۱	۰	۱۶۰۵/۱	۲۳۵/۱	۱/۸	۰	پایانه فروش
۱۹۲	۱۰۲۴	۸۵۳	۱۱۲۷۴۱/۹	۳۸۵۶۸/۲	۳۴۳۲/۰	۳۶۰/۳	جمع

حجم خالص مبادلات بین بانکی تسویه شده در مرکز شتاب

(میلیون ریال)

درصد تغییر				سال			
۱۳۸۴	۱۳۸۳	۱۳۸۲	۱۳۸۴	۱۳۸۳	۱۳۸۲	۱۳۸۱	
۲۲۸	۳۲۴	۱۰۰۱	۴۳۴۰۶۰۰/۹	۱۳۲۳۳۲۹/۷	۳۱۱۸۴۹/۵	۲۸۳۲۸/۰	جمع خالص مبالغ

روند صدور مجوزهای ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت

پایان سال	
۱۳۸۴	۱۳۸۳
۲۵	۱۸
۱۰	۶
۵	۰

درخواست
موافقت اصولی
مجوز نهایی

۴- فراهم آوردن زمینه مشارکت بخش خصوصی در توسعه

پرداخت‌های الکترونیک (ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت^(۱))

وضعیت درخواست‌ها و مجوزهای اعطا شده به ارائه دهندگان خدمات پرداخت الکترونیک در سال ۱۳۸۴ به شرح ذیل می‌باشد:

۵- سایر اقدامات

- اتصال سوئیچ مرکز «شتاب» به سوئیچ کشور بحرین (بنفیت)^(۲) و تحقق اولین اتصال بین‌المللی شبکه پرداخت کارتی کشور
- انجام مذاکرات و تمهید مقدمات اتصال به سیستم‌های سوئیچ کشورهای آسیای شرقی و جنوب‌شرقی از طریق اتصال با سوئیچ کارت جمهوری خلق چین
- تنظیم کشیک روزهای تعطیل سال نو جهت انجام به موقع امور تسویه و رفع اشکالات پدید آمده به منظور حصول اطمینان از حفظ پایداری شبکه و کیفیت خدمات در ایام نوروز
- آزمون سیستم‌های ارائه خدمات پرداخت اینترنتی (مجازی) ارائه شده توسط چند بانک کشور و نهایتاً صدور مجوز انجام تراکنش‌های بین بانکی مجاز در شبکه شتاب

۱- Payment Service Providers (PSP)

۲- Benefit

ب- زیرساخت‌های پایاپای و تسویه

به منظور تسهیل در راه‌اندازی و پیاده‌سازی زیرساخت‌های پایاپای و تسویه الکترونیک در کشور، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران تدوین مقررات خاص مربوط به تبادلات الکترونیک را مورد توجه قرار داد که اولین مجموعه آن تحت عنوان «دستورالعمل اجرایی صدور دستور پرداخت و انتقال وجه» الکترونیک با نهایی شدن در زمستان ۱۳۸۴ برای تصویب در دستور کار مراجع ذی‌ربط قرار گرفت.

پ- تدوین مقررات، استانداردها و دستورالعمل‌ها

- تهیه و تدوین پیش‌نویس «دستورالعمل اجرایی صدور و راهبری کارت‌های اعتباری در شبکه بانکی کشور»
- تهیه و تدوین پیش‌نویس «دستورالعمل اجرایی صدور دستور پرداخت و انتقال وجه»
- تهیه و تدوین پیش‌نویس «اساسنامه شورای نظام‌پرداخت» و پیشنهاد تاسیس مرجع جدید برای ایجاد هماهنگی و وحدت عمل میان شبکه بانکی و بانک مرکزی در زمینه نظام‌های پرداخت، بانکداری و پول الکترونیک
- تهیه چارچوب طرح راهبردی و مدیریت کارت هوشمند در شبکه بانکی کشور
- جمع‌آوری استانداردها و مقررات مختلف مربوط به صدور و راهبری کارت‌های بانکی در کشور در مجموعه‌ای واحد تحت عنوان «ضوابط، استانداردها و قالب پیام‌ها جهت ارائه خدمات پرداخت کارتی در شبکه بانکی کشور»
- تعیین و ابلاغ دستورالعمل‌های مربوط به راهبری شبکه‌های خودپرداز بانک‌ها

ت- اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی

- تدوین راهبرد کلی برنامه تبلیغی بانک مرکزی و شبکه بانکی کشور به منظور فرهنگ‌سازی پرداخت‌های کارتی در مراکز خرید و ارائه خدمت و گسترش کاربری کارت‌های بانکی در پایانه‌های فروش
- طراحی و توسعه برنامه‌های عملیاتی تبلیغی و فرهنگ‌سازی
- اجرای اولین فاز از برنامه تبلیغی همه‌جانبه
- ایجاد بخش «نظام‌های پرداخت» در پایگاه اطلاع‌رسانی بانک مرکزی

ث- سرپرستی و نظارت بر نظام‌های پرداخت کشور

۱- نظارت غیر حضوری از طریق کنترل داده‌ها و اطلاعات ارسالی سیستم‌های مرکزی و سیستم‌های داخلی شبکه بانکی به صورت زیر:

- مانیتورینگ خودپردازها
- آمار تراکنش‌های شبکه (موفق و ناموفق) و بررسی تناسبی آنها همراه با تحلیل و گزارش مدیریتی
- پیگیری طرح توسعه شبکه بانکداری الکترونیک در بانک‌ها و تهیه گزارش به منظور توسعه شبکه شتاب هماهنگ با آن
- بررسی و تهیه گزارش نحوه کنترل و نظارت بر جلوگیری از نصب پایانه فروش تکراری در فروشگاه‌ها و الزامی نمودن ثبت کد پستی ۱۰ رقمی در پایگاه داده پذیرندگان هر یک از بانک‌ها به منظور انجام کنترل‌های غیر حضوری شبکه پایانه‌های فروش توسط بانک مرکزی

۲- نظارت حضوری - با توجه به لزوم بررسی نزدیک برخی شکایت‌های رسیده و همچنین کنترل داده‌ها و اطلاعات ارسالی، انجام نظارت حضوری در موارد ذیل در دستور کار بخش نظام‌های پرداخت قرار گرفت:

- پیگیری مسائل مربوط به مشکلات بانک‌های تجارت و سپه در انجام موفق تراکنش‌های بین بانکی از طریق مرکز شتاب و بازیابی تجهیزات و سیستم‌های داخلی این دو بانک
- مشاهده موارد عدم رعایت مقررات حاکم بر مرکز شتاب در نصب پایانه‌های فروشگاهی و عدم رعایت استانداردهای اعلام شده بانک مرکزی در نحوه صدور کارت توسط برخی بانک‌ها و پیگیری مراتب تا حصول نتیجه لازم
- پیگیری شکایت‌های رسیده پذیرندگان کارت از برخی بانک‌ها در خصوص نحوه ارائه خدمات و رویه‌ها و زمان‌بندی تسویه حساب
- بررسی شکایت ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت مبنی بر نصب پایانه فروش اضافی در مکان‌هایی که مجهز به پایانه فروش هستند و تذکر به بانک‌ها و ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت در خصوص لزوم توسعه افقی شبکه به جای فعالیت‌های موازی
- بازیابی و نظارت بر شیوه ارائه خدمات نوین توسط بانک‌های کشور از طریق کنترل‌های آزمون‌ی بر نحوه انجام تراکنش‌ها، خصوصاً تراکنش‌های پرداخت مجازی از طریق اینترنت، تلفن و نظایر آنها
- تهیه گزارش با موضوع مغایرت و پیگیری شکایت‌های رسیده دارندگان کارت و مشتریان شبکه بانکی به صورت موردی و تحلیل مسائل ناشی از عدم به‌کارگیری دستورالعمل‌ها و رفتارهای غیر متعارف کاربران و اعلام آن به بازرسی بانک‌های مربوط جهت اتخاذ اقدام لازم.