

شماره: ۴۳۱۷  
تاریخ: ۱۳۸۷/۸/۵

بسمه تعالی

**«جهت استحضار مدیران عامل بانکهای دولتی، خصوصی و موسسات اعتباری سینا و توسعه ارسال می گردد»**

با سلام،

باستحضار می رساند:

- ۱- از سال ۱۳۸۰ تاکنون تعرفه خدمات بانکی تغییر نکرده است. از اینرو بنا به درخواست و پیگیری مکرر بانکها، بانک مرکزی ج.ا.ا با هدف تشویق مردم به استفاده از خدمات الکترونیک و کاهش مراجعات به شعب که صرف وقت و هزینه های زیادی به همراه دارد براساس بند ۴ ماده ۱۴ قانون پولی و بانکی کشور، بند ۴ ماده ۲۰ قانون عملیات بانکی بدون ربا، بند ۱۴ بسته سیاستی- نظارتی سال ۱۳۸۷ و بموجب بخشنامه نب/۳۷۴۱ مورخ ۱۳۸۷/۷/۳ به بانکها اجازه داد تا نسبت به افزایش نرخ کارمزد خدمات بانکی تا سقف تعیین شده اقدام نمایند.
- ۲- به منظور توسعه خدمات الکترونیکی مقرر گردید بانکها حواله های بین بانکی را از طریق سیستم الکترونیکی «ساتنا» بصورت مجانی انجام دهند. در این رابطه بایستی سیستم نرم افزار واسطه (Intre Face) بین سامانه حساب های متمرکز بانک و ساتنا بطوری که شبکه شعب بانک بصورت سیستماتیک قادر به صدور دستور پرداخت به ساتنا باشد و همچنین وجوه دریافتی شعب سایر بانکها از طریق نرم افزار واسطه به طور مستقیم به حساب مشتری ذینفع واریز گردد، در شبکه بانک نصب شود.
- ۳- به مشتریان اطلاع رسانی شود که قبوض آب، برق، و گاز از طریق استفاده از خدمات الکترونیکی شامل کارت بانک (خودپرداز یا پایانه های فروشگاهی)، موبایل بانک، تلفن بانک و خدمات اینترنتی به صورت رایگان قابل پرداخت می باشد.
- ۴- در اجرای استفاده از خدمات الکترونیکی لازم است آنبانک با ابلاغ بخشنامه به کلیه شعب، ضمن راهنمایی مجریان برای ارائه خدمات و ادای توضیحات مورد نیاز مشتریان، بر مجانی بودن خدمات الکترونیکی بدون محدودیت مبلغ تاکید گردد.
- ۵- سوالات و مراجعات مردم حاکی از ضعف اطلاع رسانی بوده تا آنجا که این اقدام درست و منطقی متأسفانه مورد ایراد و حتی اعتراض عده ای قرار گرفته است. از اینرو لازم است اولاً از طریق وسائل ارتباط جمعی در خصوص موارد فوق به نحو مقتضی به عموم مردم علی الخصوص مشتریان اطلاع رسانی شود ثانیاً اطلاعات مورد نیاز در این زمینه در کلیه شعب آن بانک به نحو شایسته در معرض دید مشتریان قرار گیرد. خواهشمند است دستور فرمایند از نتیجه اقدامات بعمل آمده این بانک را مطلع نمایند. /

**مدیریت کل نظارت بر بانکها و موسسات اعتباری**

**اداره نظارت بر بانکها**

ابراهیم درویشی  
۳۵۱۶

عبدالرحمن ندیمی بوشهری  
۱۶-۱۶۱۵