قائم مقام رئیس
ستاد تسهیل و رفع موانع تولید

جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

شماره : ۶۰/۳۲۱۵۰۱
تاریخ : ۱۳۹۹/۱۲/۲۸
پیوست : دارد

آنی – بسیارمهم

جناب آقای دکترنوبخت
معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان برنامه وبودجه کشور و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکتر رحمانی فضلی
وزیر محترم کشور و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکتر شریعتمداری
وزیرمحترم تعاون، کار و رفاه اجتماعی و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکتر دژپسند
وزیر محترم اموراقتصادی و دارائی و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکترخاوازی
وزیر محترم جهاد کشاورزی وعضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای مهندس زنگنه
وزیرمحترم نفت وعضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکتر اردکانیان
وزیر محترم نیرو و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکتر نمکی
وزیر محترم بهداشت، درمان وآموزش پزشکی و عضوستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکتر مونسان
وزیرمحترم میراث فرهنگی، صنایع دستی وگردشگری و عضوستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکترکلانتری
رئیس محترم سازمان حفاظت محیط زیست و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکتر همتی
رئیس کل محترم بانک مرکزی و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
سرکارخانم مهندس پیروزبخت
ریاست محترم سازمان ملی استاندارد ایران و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای مهندس شافعی
ریاست محترم اتاق بازرگانی،صنایع، معادن وکشاورزی ایران وعضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای عبداللهی
ریاست محترم اتاق تعاون ایران و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای ممبینی
ریاست محترم اتاق اصناف ایران و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید

www.dotic.ir

قائم مقام رئیس
ستاد تسهیل و رفع موانع تولید

جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

شماره : ۶۰/۳۲۱۵۰۱
تاریخ : ۱۳۹۹/۱۲/۲۸
پیوست : دارد

موضوع: **ابلاغ مصوبات یکصد ودهمین جلسه ستاد تسهیل و رفع موانع تولید**

سلام علیکم

با احترام؛ پیرو دعوتنامه شماره ۶۰/۳۰۸۶۱۸ مورخ ۱۳۹۹/۱۲/۱۷، به استحضار می رساند؛

یکصد ودهمین جلسه ستاد تسهیل و رفع موانع تولید، به استناد ماده (۶۱) قانون رفع موانع تولید رقابت‌پذیر و ارتقای نظام مالی کشور وآئین نامه اجرایی آن، **پیرامون بررسی وضعیت اجرای مصوبات جلسات یکصد ویکمین، یکصد ودومین، یکصد و سومین و یکصد وچهارمین جلسه ستاد، روزچهارشنبه مورخ ۱۳۹۹/۱۲/۲۰، درحضور ریاست محترم ستاد** برگزار وپس از بررسی و طرح نظرات اعضای ستاد، تصمیمات زیراتخاذ که جهت اجراء در موعد مقرر، ابلاغ می گردد:

الف) – پیگیری برای تعیین نماینده تام الاختیار بانک مرکزی در استان ها و تشکیل ساختار رسیدگی به اعتراضات، شکایات و رفع ابهامات درخصوص تعیین نرخ سود، جریمه ومیزان بدهی تسهیلات بانکی در استان ها یا بانک مرکزی

۱- با توجه به ناکافی بودن ساختار پیش بینی شده توسط بانک مرکزی، درجهت رسیدگی به مطالبات و درخواستهای تسهیلات گیرندگان و پاسخگویی به شکایات متعدد مدیران واحدهای تولیدی از نحوه محاسبه بدهی، تعیین سود و جرائم تسهیلات اعطایی توسط شبکه بانکی و عدم امکان دسترسی سریع وبه هنگام به بخش های ذیربط و مسئول در بانک مرکزی که موجب سردرگمی متقاضیان وتشکیل انبوهی از پرونده‌های قضائی شده است و با عنایت به تعیین حدود اختیارات هیأت خبرگان مورد وثوق بانکی واقتصادی- موضوع تبصره ذیل ماده (۶۲) قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور- برای رسیدگی صرف به شکایات ناشی ازاستنکاف بانک ها ازپرداخت تسهیلات وعدم وجود نماینده مشخص ومستقل بانک مرکزی(همراه با اختیارات مدنظر)درکلیه استان ها، مقرر شد:

۱/۱-**بانک مرکزی**؛ تا پایان فروردین ماه سال ۱۴۰۰، نسبت به ارائه گزارشی از وضعیت اجرای «دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایت مشتریان موسسات اعتباری»، ابلاغی به شماره ۹۳/۳۰۶۳۸۲ مورخ ۹۳/۱۱/۱۵، به دبیرخانه ستاد اقدام نماید.

۱/۲-**بانک مرکزی، با همکاری دبیرخانه ستاد (کمیته بانکی وناظمین مالی)**، ضمن بررسی پیشنهادات اولیه اعضای محترم، در اولین جلسه ستاد درسال آتی؛ نسبت به ارائه گزارش لازم، مبنی برتعیین ساز وکارمشخص و ایجاد ساختارمناسب وپاسخگو، به منظورامکان دسترسی آسان وسریع ستاد وکارگروه های تسهیل و رفع موانع تولید، فعالین اقتصادی و مدیران واحدهای تولیدی؛ به مدیران و کارشناسان ذیربط و

www.dotic.ir

شماره : ۶۰/۳۲۱۵۰۱
تاریخ : ۱۳۹۹/۱۲/۲۸
پیوست : دارد

جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

قائم مقام رئیس
ستاد تسهیل و رفع موانع تولید

مسئول دربانک مرکزی، در راستای بررسی وتعیین صحت وسقم عملکرد بانک‌ها،درفرآیند نحوه انجام محاسبات و سایر اجزای در برگیرنده میزان بدهی واحدهای تولیدی ازمحل تسهیلات بانکی پرداختی و همچنین رفع دیگراختلافات و ابهامات موجود درسطح تعاملات فی مابین وزارت صمت با شبکه بانکی وگمرکات کشور، درخصوص تامین ارز، واردات کالا و... اقدام نمایند.

پیشنهادات اولیه اعضای محترم در این خصوص به شرح ذیل است:

* **بانک مرکزی**:رئیس شورای هماهنگی بانک‌ها(که معمولاً رئیس شعب بانک ملی استان می‌باشد)، یا هرشخص حائزصلاحیت، مجرب واشنا به شرایط تولید واشتغال کشور وقوانین ومقررات بانکی را (به تشخیص رییس کل بانک مرکزی)،به عنوان نماینده تام‌الاختیارخود درهراستان تعیین ومنصوب نماید.تا بدین ترتیب نتایج بررسی های انجام شده ازسوی بانک مرکزی،درخصوص اختلافات وابهامات موجود وهمچنین درخواست های مدیران واحدهای تولیدی، ظرف مدت حداکثریک هفته ازبانک مرکزی دریافت و به مراجع ذکرشده ومتقاضیان مرتبط اعلام شود.

* **بانک مرکزی**:کمیته ای متشکل ازنمایندگان هیأت خبرگان بانکی،اداره کل اموراقتصادی ودارایی استان ومعاون اقتصادی استانداری تشکیل ویکی ازاین اعضاء را به تشخیص رییس کل بانک مرکزی، بعنوان نماینده تام الاختیارمعاونت نظارت بانک مرکزی دراستان منصوب نمایند.این کمیته موظف است:نسبت به نظارت کافی برعملکرد بانک ها وپاسخگویی به مراجعات وشکایات متقاضیان، با همکاری ونظارت مستقیم بانک مرکزی اقدام نماید.

* **بانک مرکزی**: دراسرع وقت از محل ساختار و نیروی انسانی موجود، نسبت به ایجاد ساختار اداری مشخصی، درجهت پاسخگویی فوری به استعلامات ستاد وکارگروه ها وهمچنین متقاضیان ذیربط اقدام ومراتب را اطلاع رسانی عمومی نماید.

ب)– بررسی وضعیت واحدهای تولیدی بنیاد مستضعفان انقلاب اسلامی و نحوه بهره مندی حداکثری از ظرفیت تولید و اشتغال این واحدها

۲-دراجرای بند(۵) مصوبات نودونهمین جلسه ستاد(ابلاغی به شماره ۶۰/۱۹۴۲۲۲ مورخ ۹۹/۸/۱۱) و بند (۴) مصوبات یکصد و چهارمین جلسه ستاد (ابلاغی به شماره ۶۰/۲۴۸۸۲۳ مورخ ۹۹/۱۰/۱۶)، پس از استماع گزارش نماینده محترم بنیاد مستضعفان انقلاب اسلامی مقررگردید:

۲/۱ –**دبیرخانه ستاد**: دراسرع وقت گزارش دریافتی از بنیاد مستضعفان انقلاب اسلامی، درخصوص مشکلات واحدهای تولیدی و طرح های نیمه تمامی متعلق به آن بنیاد را به کارگروه های تسهیل و

www.dotic.ir

شماره : ۶۰/۳۲۱۵۰۱
تاریخ : ۱۳۹۹/۱۲/۲۸
پیوست : دارد

جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

قائم مقام رئیس
ستاد تسهیل و رفع موانع تولید

رفع موانع تولید استان ها ارسال نماید، تا نسبت به بررسی و حل وفصل مشکلات بنگاه های مذکور اقدام شود.

۲/۲ - **کارگروه های تسهیل استانها** ؛ ظرف مدت یک ماه، ضمن بررسی دقیق آمار واحدهای تولیدی و طرح‌های سرمایه‌گذاری مصرح در نامه‌های شماره ۸۳۱۳۱ مورخ ۹۹/۶/۵ و۱۲۱۵۳۲ مورخ ۹۹/۸/۶ وزیرمحترم کشور و همچنین اطلاعات ارائه شده توسط بنیاد مستضعفان انقلاب اسلامی اقدام و ضمن اتخاذ تصمیم برای حل و فصل مشکلات واحدها، نتایج را به دبیرخانه ستاد ارسال نمایند.

ج) – ارائه لیست نهایی واحدهای تحت تملک شبکه بانکی به تفکیک بانک واستان، نام واحد تولیدی، تاریخ تملک، ظرفیت اسمی اشتغال و اشتغال فعلی، نوع محصول تولیدی، تعطیل، نیمه فعال و فعال بودن و نحوه تملک به همراه آسیب شناسی و پیشنهاد مشخص برای اصلاح رویه فعلی در شبکه بانکی کشور

۳- دراجرای بند(۱)مصوبات نودوهشتمین جلسه ستاد(ابلاغی به شماره ۶۰/۱۸۷۴۵۹ مورخ ۹۹/۸/۳)، بند(۱)مصوبات یکصدویکمین جلسه ستاد(ابلاغی به شماره ۶۰/۲۱۲۶۱۳ مورخ ۹۹/۹/۴)، بند(۵) مصوبات یکصدوچهارمین جلسه ستاد(ابلاغی به شماره ۶۰/۲۴۸۸۲۳ مورخ ۹۹/۱۰/۱۶)، بند (۱۰)مصوبات یکصد وششمین جلسه ستاد(ابلاغی به شماره ۶۰/۲۶۳۷۹۲ مورخ ۹۹/۱۱/۴) وبند(۱) مصوبات یکصد ونهمین جلسه ستاد(ابلاغی به شماره ۶۰/۳۱۴۳۴۱ مورخ ۹۹/۱۲/۲۳)وبا توجه به نامه شماره ۶۰/۲۵۸۹۲۳ مورخ ۹۹/۱۰/۲۷ دبیرخانه ستاد؛مبنی برضرورت پالایش، مغایرت گیری و راستی آزمایی فهرست واحدهای تحت تملک شبکه بانکی، براساس گزارشات متعدد و مغایر با هم (ارائه شده و ارسالی توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی، بانک مرکزی، بانک ملی و کانون بانک ها و موسسات اعتباری خصوصی).مقرر بود: **بانک مرکزی** :آمار ارائه شده درجلسه قبل ستاد را تکمیل ودرجلسه یکصدودهم ستاد ارائه نمایدکه نماینده بانک مرکزی دراین جلسه اعلام نمودندکه به جزء بانک سپه که درحال انجام عملیات ادغام بانک های نیروهای مسلح بوده وامکان ارسال اطلاعات را نداشته است.اطلاعات سایربانک ها بدین شرح دریافت شده است:

❋ **آخرین وضعیت تملک واحدهای تولیدی توسط ۳۲ بانک و موسسه اعتباری غیربانکی، به این ترتیب اعلام شد :**

❋ **تعداد ۱۷ بانک و موسسه اعتباری غیربانکی:** (سینا، سامان، گردشگری، پاسارگاد، پارسیان، کارآفرین، مشترک ایران و ونزوئلا، شهر، خاورمیانه، ایران زمین، پست بانک، توسعه، کاسپین، نور، رسالت و مهر ایران) اعلام نموده اندکه **هیچ واحد تولیدی تحت تملک ندارند**.

www.dotic.ir

شماره : ۶۰/۳۲۱۵۰۱
تاریخ : ۱۳۹۹/۱۲/۲۸
پیوست : دارد

جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

قائم مقام رئیس
ستاد تسهیل و رفع موانع تولید

* **تعداد (۱۵) بانک:**(ملت،رفاه کارگران،ملی ایران،صادرات ایران،صنعت ومعدن، توسعه تعاون، آینده، مسکن،پارسیان،سرمایه، کشاورزی، تجارت،توسعه صادرات، اقتصاد نوین و دی)، اعلام نموده اند تا پایان آذر۱۳۹۹ ،**تعداد(۲۰۱۷) واحد تولیدی تملک شده دراختیار داشته اند.**

* همچنین بررسی های بانک مرکزی حاکی ازآنست که حدود (۱۵)درصد از واحدهای تحت تملک (حدود ۳۲۰ واحد)،درزمان تملک فعال بوده‌اند و(۹۰) درصد مابقی واحدهای تحت تملک(حدود ۱۶۹۷ واحد تولیدی ازمجموع تعداد۲۰۱۷ واحد اعلامی)، در زمان تملک توسط شبکه بانکی غیرفعال بوده وقبل ازتملک نیزبدهی این واحدها چندین بارامهال شده است.

* ازمجموع (۲۰۱۷) واحدتولیدی تملک شده توسط شبکه بانکی،تعداد(۱۵۵۰) واحدصنعتی،تعداد (۴) واحد معدنی، تعداد (۳۷۱) واحدتولیدی بخش کشاورزی وتعداد(۸۲) واحد نیزدرسایربخش ها فعالیت داشته اند. سایر موارد هنوز توسط بانک ها به طور کامل اظهار نشده است.

*ازمجموع(۲۰۱۷) واحد تولیدی تملک شده،تعداد (۲۰۰)واحد به مالکین قبلی اقاله شده است. حدود (۶۵۰) واحد به مزایده گذاشته و به خریدار جدید واگذار شده است وحدوداً (۱۰۰۰) واحد تولیدی همچنان دراختیاربانک ها وموسسات مالی واعتباری قراردارد. سایر موارد هنوز توسط بانک ها به طور کامل اظهار نشده است.

نهایتاً دراین ارتباط مقررشد؛

۳/۱- **بانک مرکزی؛** ظرف مدت ۱۵ روز، نسبت به صحت سنجی و جمع بندی آمار از فهرست نهایی واحدهای تحت تملک باقی مانده بانک ها اقدام نموده و فهرست نهایی واحدهای تملک شده توسط شبکه بانکی کشور را به تفکیک: بانک، استان، نام واحد تولیدی، تاریخ تملک، ظرفیت اسمی اشتغال، اشتغال فعلی، نوع محصول تولیدی، تعطیل، نیمه فعال و فعال بودن و نحوه تملک و علی الخصوص وضعیت فعالیت و اشتغال واحد در زمان تملک وتاریخ تعطیلی واحد را به دبیرخانه ستاد منعکس وگزارش جمعبندی مربوطه را به جلسه آتی ستاد ارائه نماید.

۳/۲- **دبیرخانه ستاد:**به محض دریافت لیست نهایی واحدهای تحت تملک شبکه بانکی از بانک مرکزی، بلافاصله لیست مذکور را جهت راستی آزمایی آمارهای اعلامی و بالاخص اطلاعات مربوط به زمان تعطیلی واحدهای مذکور(قبل یا بعد ازتملک) و همچنین ارائه برنامه زمانبندی احیاء و فعالسازی واحدهای تحت تملک، به کارگروه های استانی تسهیل و رفع موانع تولید ابلاغ خواهد نمود.

www.dotic.ir

قائم مقام رئیس
ستاد تسهیل و رفع موانع تولید

جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

شماره : ۶۰/۳۲۱۵۰۱
تاریخ : ۱۳۹۹/۱۲/۲۸
پیوست : دارد

اجرای دقیق این برنامه، به عنوان یکی ازمهمترین برنامه های اولویت دارسال۱۴۰۰، دردستورکارپیگیری مستمر ستاد و دبیرخانه محسوب می گردد.

معاونت حقوقی ریاست جمهوری
معاونت تدوین، تنقیح و انتشار قوانین و مقررات

www.dotic.ir

قائم مقام رئیس
ستاد تسهیل و رفع موانع تولید

جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

شماره : ۶۰/۳۲۱۵۰۱
تاریخ : ۱۳۹۹/۱۲/۲۸
پیوست : دارد

د) – گزارش اهم اقدامات دبیرخانه طی هفته گذشته ؛ جهت استحضار اعضای محترم ستاد

- حضور مقامات ارشد ستاد در جلسه کارگروه تسهیل و رفع موانع تولید استان های اصفهان و اردبیل
- پیگیری مصوبه نود وششم ستاد درخصوص موضوع بخشودگی جرائم تامین اجتماعی مشروط به حفظ اشتغال که در دستور کار شورای عالی هماهنگی اقتصای (سران قوا) قرار گرفته و در بند الحاقی ۴ تبصره ۵ بودجه ۱۴۰۰ نیز لحاظ شده است که اکنون در حال تصمیم گیری در شورای محترم نگهبان است.
- پیگیری برای تصویب امهال تسهیلات ارزی در ستاد اقتصادی دولت که منجر به صدور مصوبه توسط آن ستاد گردید که به زودی ابلاغ خواهد شد.
- ابلاغ اقدامات مورد نیاز برای عملیاتی شدن سامانه ستاد تسهیل به کارگروه های استانی.
- ابلاغ بخشنامه سازماندهی اموردبیرخانه کارگروه های استانی، تقویت دبیرخانه با تامین نیروی انسانی از سایر دستگاه ها و تعیین کارشناس معین برای پیگیری امور هر استان
- برگزاری دومین جلسه کمیته حمایت قضائی از تولید وسرمایه گذاری در اجرای بند ۱ مصوبه یکصد و چهارمین جلسه ستاد تسهیل و رفع موانع تولید

بابک دین پرست

دبیرخانه مرکزی ریاست جمهوری

شماره :۶۷۴

تاریخ : ۱۴۰۰/۰۱/۰۸

ساعت: ۱۳:۱۱

www.dotic.ir

شماره: ۹۳/۳۰۶۳۸۲
تاریخ: ۱۳۹۳/۱۱/۱۵
پیوست: دارد

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

مدیریت کل نظارت بر بانکها و موسسات اعتباری

بسمه تعالی

"سال ۱۳۹۳ سال اقتصاد و فرهنگ با عزم ملی و مدیریت جهادی"

«جهت مدیران عامل محترم کلیه بانک‌های دولتی، غیردولتی، شرکت دولتی پست بانک و موسسات اعتباری توسعه، عسکریه و کوثرمرکزی ارسال گردید»

باسلام؛

احتراماً، همان‌گونه که استحضار دارند موضوع رسیدگی به شکایات مشتریان از بانکها و مؤسسات اعتباری توسط بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران امری است که از سالیان پیشین مطرح بوده و مدیریت‌کل نظارت بر بانکها و موسسات اعتباری این بانک نسبت به رسیدگی به شکایات یاد شده اقدام می‌نموده است لیکن با وجود تمامی اقدامات و تلاش‌های صورت گرفته، به دلیل افزایش تعداد بانکها و مؤسسات اعتباری تحت نظارت این بانک و تنوع عملیات انجام شده و خدمات ارائه شده توسط نهادهای مذکور، بازنگری در فرآیند رسیدگی به این قبیل شکایات اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد. بر این اساس، اهمیت رسیدگی شایسته، چه از لحاظ ماهوی و چه از جنبه شکلی، به این‌گونه شکایات که از یک سو اکنون به یک مطالبه عمومی از سوی آحاد جامعه تبدیل گردیده و از سوی دیگر، موجبات ارتقای کیفیت عملکرد مؤسسات مزبور و افزایش سطح رضایتمندی اقشار مختلف مردم را فراهم می‌نماید، این بانک را بر آن داشت تا در راستای سیاست‌ها و برنامه‌های نوین مدنظر و با طراحی یک مدل نظارتی در زمینه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری، نسبت به تدوین مجموعه ضوابطی برای تعیین ساختار و نحوه رسیدگی به این قبیل شکایات اقدام نماید.

تجارب سال‌های پیشین نشان می‌دهد به منظور افزایش کیفیت رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری، ضرورت دارد برخی نکات مدنظر قرار گیرد که اهم آن‌ها به شرح زیر می‌باشد:

- لزوم تسریع و تسهیل در امر رسیدگی به شکایات؛

تهران- بلوار میرداماد- شماره ۱۲۴، تلفن: ۲۹۹۵۱
صندوق پستی: ۷۱۷۷ / ۱۵۸۷۵، فاکس: ۶۶۷۲۵۶۷۴، سایت اینترنتی: www.cbi.ir

www.dotic.ir

- لزوم وجود مقررات مشروح و فرآیند تعریف شده در بانک مرکزی و در ساختار بانکها و مؤسسات اعتباری، در خصوص نحوه رسیدگی به شکایات؛
- لزوم اتخاذ تصمیم نهایی و قطعی از سوی بانک مرکزی در خصوص شکایات و اطمینان از اجرای تصمیمات اتخاذ شده؛
- لزوم وجود وحدت رویه در سطح بانکها و مؤسسات اعتباری برای رسیدگی به شکایات و به تبع آن، ایجاد آرامش و اطمینان خاطر برای مشتریان؛

بر این اساس، با در نظر داشت نکات مذکور و تجارب و دغدغه‌های موجود در بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و به منظور تهیه مقررات مشروح و ترسیم فرآیند مشخص برای رسیدگی به این‌گونه شکایات، نسبت به تدوین «**دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری**» اقدام گردید. دستورالعمل مزبور پس از تدوین، به منظور اخذ نقطه نظرات صاحب‌نظران و کارشناسان امر، برای بانک‌ها و مؤسسات اعتباری غیربانکی ارسال شد و پس از اخذ نقطه نظرات مطرح شده و انجام بررسی‌های لازم در این بانک، نسخه نهایی آن برای تصویب تقدیم شورای پول و اعتبار گردید که در نهایت، دستورالعمل یاد شده در یکهزار و یکصد و نود و سومین جلسه مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ آن شورا مطرح و مورد تصویب قرار گرفت.

مطابق با مفاد این دستورالعمل، نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری به ترتیب زیر می‌باشد:

۱- مشتریان بانکها و مؤسسات اعتباری در صورت اعتراض به عملکرد نهادهای مزبور در زمینه انجام عملیات بانکی و یا ارائه خدمات بانکی باید درخواست خود مبنی بر رسیدگی به موضوع را ابتدا به بانک یا مؤسسه اعتباری مربوطه ارائه نمایند و نهاد موردنظر موظف است ظرف مدت حداکثر سی روز کاری از تاریخ وصول نامه نسبت به رسیدگی به موضوع و ارائه پاسخ مکتوب به مشتری اقدام نماید.

۲-چنان‌چه مشتری نسبت به پاسخ دریافتی از بانک یا مؤسسه اعتباری اعتراض داشته باشد می‌تواند تقاضای خود مبنی بر رسیدگی مجدد به موضوع را همراه با پاسخ دریافتی

تهران- بلوار میرداماد- شماره ۱۲۴، تلفن: ۲۹۹۵۱
صندوق پستی: ۷۱۷۷ / ۱۵۸۷۵، فاکس: ۶۶۷۲۵۶۷۴، سایت اینترنتی: www.cbi.ir

www.dotic.ir

از بانک یا مؤسسه اعتباری و مستندات مربوط، به معاونت نظارتی بانک مرکزی ارائه نماید و معاونت مزبور نسبت به رسیدگی اقدام می‌نماید.

۳- بانکها و مؤسسات اعتباری موظفند دستورات معاونت نظارتی بانک مرکزی در رابطه با نتیجه بررسی شکوائیه از سوی این بانک را ظرف مدت حداکثر ده روز کاری از تاریخ وصول نامه به مرحله اجرا گذارند و در صورتی که به دستور آن معاونت اعتراض داشته باشند، مدیرعامل بانک یا مؤسسه اعتباری یا قائم‌مقام وی می‌توانند مراتب را ظرف مدت ده روز کاری از تاریخ ابلاغ دستور، جهت بررسی مجدد به معاونت نظارتی این بانک ارسال نماید. نظر معاون نظارتی بانک مرکزی در این زمینه قطعی و برای بانک یا مؤسسه اعتباری لازم‌الاجرا می‌باشد.

همچنین برخی نکات حائز اهمیت دستورالعمل مزبور به شرح زیر می‌باشد:

۱- تمامی بانکها و مؤسسات اعتباری موظفند ضمن تعیین واحد سازمانی مستقل به منظور رسیدگی به شکایات و معرفی واحد مزبور به معاونت نظارتی بانک مرکزی و اتخاذ ترتیبات لازم برای انجام اموری از قبیل استقرار و انجام اصلاحات لازم در سامانه پاسخگویی به شکایات و اطلاع‌رسانی به مشتریان در خصوص فرآیند رسیدگی به شکایات، ظرف مدت دو ماه از تاریخ این بخشنامه (تاریخ ابلاغ دستورالعمل)، نسبت به تدوین و تصویب دستورالعمل داخلی رسیدگی به شکایات در بانک یا مؤسسه اعتباری اقدام نمایند. این دستورالعمل به دلیل اهمیت آن باید در هیأت‌مدیره بانک یا موسسه اعتباری به تصویب برسد.

۲- با توجه به اهمیت رسیدگی شایسته به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری و افزایش سطح رضایتمندی و اطمینان خاطر آحاد جامعه از نحوه فعالیت و عملکرد مؤسسات یاد شده، هرگونه تخلف از ضوابط این دستورالعمل و دستورات بانک مرکزی می‌تواند موجب اعمال مجازات‌های انتظامی موضوع ماده (۴۴) "قانون پولی و بانکی کشور" و یا اقدامات انضباطی مقرر در ماده (۱۰) دستورالعمل، در خصوص مؤسسه اعتباری متخلف و مدیران آن گردد.

تهران- بلوار میرداماد- شماره ۱۴۴، تلفن: ۲۹۹۵۱
صندوق پستی: ۷۱۷۷ / ۱۵۸۷۵، فاکس: ۶۶۷۲۵۶۷۴، سایت اینترنتی: www.cbi.ir

www.dotic.ir

شماره: ۹۳/۳۰۶۳۸۲
تاریخ: ۱۳۹۳/۱۱/۱۵
پیوست: دارد

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

مدیریت کل نظارت بر بانکها و موسسات اعتباری

با عنایت به مطالب ذکر شده، بدینوسیله ضمن ارسال یک نسخه از «**دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری**» به اطلاع می‌رساند که دستورالعمل مزبور، به منظور فراهم گردیدن مقدمات اجرای آن، پس از طی سه ماه از تاریخ این بخشنامه لازم‌الاجرا می‌باشد. امید است با همکاری و همراهی تمامی بانکها و مؤسسات اعتباری، اجرای این دستورالعمل سرآغاز فصل جدیدی در انجام فعالیت‌های سیستم پولی و بانکی کشور باشد.

در خاتمه با عنایت به مراتب فوق و ضمن تأکید بر این امر که «مسئولیت نظارت مستمر بر حسن اجرای مفاد این دستورالعمل بر عهده هیأت مدیره بانکها و مؤسسه اعتباری می‌باشد» خواهشمند است دستور فرمایند، ضمن تمهید مقدمات اجرای این دستورالعمل، مراتب به قید تسریع، به تمامی واحدهای ذیربط ابلاغ و بر حسن اجرای آن، تأکید و نظارت گردد./۲۲۷۷۴۹۰

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

امیرحسین امین‌آزاد ۳۲۱۵-۱۶
علی نصیری ۳۵۱۶

تهران- بلوار میرداماد- شماره ۱۴۴، تلفن: ۲۹۹۵۱
صندوق پستی: ۷۱۷۷ / ۱۵۸۷۵، فاکس: ۶۶۷۳۵۶۷۴، سایت اینترنتی: www.cbi.ir

www.dotic.ir

بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

مدیریت‌کل نظارت بر بانکها و موسسات اعتباری

اداره نظارت بر بانکها و موسسات اعتباری

دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات مشتریان مؤسسات اعتباری

بهمن‌ماه ۱۳۹۳

www.dotic.ir

بسمه تعالی

«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

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

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

۱–۴– مؤسسه اعتباری: بانک، مؤسسه اعتباری غیربانکی، صندوق قرض‌الحسنه، 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.

۱–۵– 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.

www.dotic.ir

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.

www.dotic.ir

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 صورتی‌که مؤسسه اعتباری به دستور معاونت نظارتی اعتراض داشته باشد، مدیرعامل یا قائم‌مقام وی می‌تواند 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 لازم‌الاجرا می‌باشد.

تبصره – معاون نظارتی بانک مرکزی می‌تواند تصمیم‌گیری 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 می‌باشد.

ماده ۱۰– هرگونه تخلف از ضوابط این دستورالعمل و دستورات بانک مرکزی می‌تواند موجب اعمال مجازات‌های 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 تأییدیه‌های اعطا شده و یا لحاظ نمودن این‌گونه تخلفات در اعطای هرگونه مجوز و یا تأییدیه به مؤسسه اعتباری؛

www.dotic.ir

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

www.dotic.ir

قائم مقام رئیس
ستاد تسهیل و رفع موانع تولید

جمهوری اسلامی ایران
وزارت صنعت، معدن و تجارت

شماره : ۶۰/۳۲۱۵۰۱
تاریخ : ۱۳۹۹/۱۲/۲۸
پیوست : دارد

آنی- بسیارمهم

جناب آقای دکترنوبخت
معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان برنامه وبودجه کشور و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکتر رحمانی فضلی
وزیر محترم کشور و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکتر شریعتمداری
وزیرمحترم تعاون، کار و رفاه اجتماعی و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکتر دژپسند
وزیر محترم اموراقتصادی و دارائی و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکترخاوازی
وزیر محترم جهاد کشاورزی وعضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای مهندس زنگنه
وزیرمحترم نفت وعضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکتر اردکانیان
وزیر محترم نیرو و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکتر نمکی
وزیر محترم بهداشت، درمان وآموزش پزشکی و عضوستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکتر مونسان
وزیرمحترم میراث فرهنگی، صنایع دستی وگردشگری و عضوستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکترکلانتری
رئیس محترم سازمان حفاظت محیط زیست و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای دکتر همتی
رئیس کل محترم بانک مرکزی و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
سرکارخانم مهندس پیروزبخت
ریاست محترم سازمان ملی استاندارد ایران و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای مهندس شافعی
ریاست محترم اتاق بازرگانی،صنایع، معادن وکشاورزی ایران وعضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای عبداللهی
ریاست محترم اتاق تعاون ایران و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید
جناب آقای معبینی
ریاست محترم اتاق اصناف ایران و عضو ستاد تسهیل و رفع موانع تولید

۶۷۴
ورود به دفتر معاون اول رئیس جمهور
تاریخ ۱۴۰۰/۱۱/۰۸

www.dotic.ir