



بیانیه پذیرش و شناسائی مشتری در بانک ملی ایران

گروه کارشناسان و بازرسان - زمستان ۱۳۹۸



بیانیه پذیرش و شناسائی مشتری در بانک ملی ایران

مقدمه

مؤسسات اعتباری در اجرای مدیریت موثر ریسک ها و در انجام فعالیت های مختلف بعضا با فرآیندهای متنوع و پیچیده ای روبرو هستند که هریک از آنها در جای خود از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشد . شناسایی مشتریان در فرآیند مدیریت ریسک ها جایگاه ویژه ای دارد، بعبارت دیگر شناسائی مشتری نقطه آغازین فعالیت بانکی و از مبادی ورودی ریسک های بانکی می باشد . فقدان دقت کافی برای انجام آن ، می تواند مؤسسات اعتباری را در معرض ریسکهایی نظیر پول شوئی یا تامین مالی فعالیت های غیر قانونی به ویژه تروریسم قرار دهد و ریسک هایی نظیر ریسک پولشوئی ، تامین مالی تروریسم ، حقوقی و شهرت را به آنها تحمیل نماید .

بیانیه پذیرش و شناسائی مشتریان در بانک ملی ایران برگرفته از پلتفرم شناسائی مشتریان و در حال توسعه می باشد بنحویکه کلیه بیانیه ها ، بخشنامه ها و سامانه های بانک بر روی این پلتفرم مدلسازی و اجرا می گردد تا بر اساس آن مشتریان بر اساس یک سیستم واحد و استاندارد مورد شناسائی و ارزیابی قرار گیرند . از سوی دیگر این بیانیه ، بیانگر اصول ، عقاید و اهداف بانک ملی ایران در زمینه پذیرش و شناسائی مشتریان به عنوان اصلی ترین سرمایه این بانک مردم نهاد می باشد .

اهداف سیاست شناسایی مشتری در بانک ملی

- ممانعت از دسترسی افراد مجرم به شبکه بانکی برای مقاصد پولشوئی و تامین مالی تروریسم و هر گونه اقدام مجرمانه
- شناخت ماهیت فعالیت مشتری و حصول اطمینان از مشروعیت منابع وی قبل از ورود به شبکه بانکی



- رعایت الزامات و مقررات مصرح قوانین و آئین نامه ها به منظور شناخت مشتریان پرریسک و شناسائی معاملات مشکوک و ارسال گزارشات لازم به مراجع قانونی

عملکرد بانک ملی

در راستای مبارزه با پولشویی و جلوگیری از تأمین مالی تروریسم و رعایت دقیق الزامات و مقررات داخلی کشور و آخرین استانداردهای بین المللی در امر شناسائی مشتری که از عناصر الزامی در زمان ارائه خدمات به مشتریان می باشد ، بانک ملی ایران با در نظر گرفتن ۴ عنصر اساسی ذیل :

۱. خط مشی پذیرش مشتری
۲. مدیریت ریسک
۳. شناسائی هویت مشتری
۴. نظارت مستمر بر روی حساب های پر ریسک

و ضمن رعایت تاکیدات و الزامات مصرح در متن آئین نامه جدید مبارزه با پولشویی در خصوص شناسائی مشتری علاوه بر پیاده سازی سامانه ها نسبت به تدوین دستورالعمل ها در چارچوب ضوابط و مقررات به شرح ذیل اقدام نموده و مراتب جهت اجرا به شعب ابلاغ گردیده است .

خط مشی پذیرش مشتری

- ۱- شناسائی مشتری قبل از ارائه هرگونه خدمت به وی ضروری است و در صورتیکه امکان شناسائی مشتری وجود نداشته باشد ، ارائه خدمت ممنوع بوده و تخلف محسوب می شود .
- ۲- ارائه خدمت به افرادی که فاقد هویت قانونی هستند و یا اشخاصی که شناسه هویتی آنها به دلیل فوت و یا غیره ، توسط مراجع ذیربط ابطال شده است ممنوع می باشد .
- ۳- در صورتی که نماینده قانونی (وکیل ، وصی ، قیم ، ولی ، سرپرست و) به نمایندگی از طرف شخص یا اشخاص دیگری متقاضی دریافت خدمات باشد ، علاوه بر اصیل ، وکیل نیز بطور کامل شناسائی می گردد و اسناد رسمی معتبر مبین نمایندگی (مانند وکالت نامه تنظیم شده در دفاتر اسناد رسمی و احکام مراجع قضائی مبنی بر وصایت و قیمومیت) را نیز از وکیل اخذ می نماید .
- ۴- در خصوص مشتریان قدیمی چنانچه بر اساس آخرین طبقه بندی ریسک مشتری ، بانک قادر به شناسائی وی نباشد نسبت به قطع ارتباط با مشتری اقدام می نماید .



- ۵- به منظور مستند سازی و راستی آزمائی اطلاعات ارباب رجوع ، صحت و اصالت اطلاعات و اسناد اخذ شده از مراجع ذی ربط و مستقل استعلام و ثبت می گردد.
- ۶- در مواردی که نسبت به اصالت یا صحت مدارک شناسائی ارائه شده توسط ارباب رجوع (حقیقی ، حقوقی) ابهام داشته باشند از طریق تحقیق از پایگاه های اطلاعاتی و یا استعلام از مراجع ذی ربط قانونی مطلع ، نسبت به رفع ابهام اقدام و ارائه خدمت تا رفع ابهام متوقف می گردد .

شناسائی هویت مشتری

- ۱- ارائه هر نوع خدمت منوط به شناسائی کامل مشتری حقیقی و حقوقی (ایرانی ، خارجی) و بر اساس اسناد معتبر هویتی و اقامتی و انطباق آن ها با منابع مستقل و معتبر می باشد .
- ۲- به منظور اجرای فرآیند شناسائی ، تعاملات کاری ارباب رجوع بر اساس مقررات مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم طبقه بندی و رویه های شناسائی متناسب با آن در سه سطح ساده ، معمول و مضاعف به اجرا در می آید .
- ۳- **شناسایی ساده** : زمانی که ریسک تعاملات کاری پائین ارزیابی می شود .
- ۴- **شناسایی معمول** : زمانی که تعاملات کاری با مشتری دارای ریسک میباشد مانند : خدمات پایه ، افتتاح حساب خدمات غیر پایه بالاتر از سقف مقرر ، نقل و انتقالات الکترونیکی بین المللی ، تغییر در وضعیت و اطلاعات ارباب رجوع ، وجود سوء ظن در مورد پول شوئی و تأمین مالی تروریسم .

در شناسائی معمول اقدامات زیر ضروری است :

- ۴-۱ - احراز هویت صرفا با استفاده از منابع قابل اطمینان و مستقل و اخذ مدارک معتبر
- ۴-۲ - شناسائی مالک واقعی مبتنی بر اطلاعات و اسناد قابل اتکاء
- ۴-۳ - شناخت ماهیت ، هدف و میزان فعالیت ارباب رجوع طی برقراری تعامل کاری
- ۴-۴ - شناسایی مستمر و اطمینان از به روز بودن اطلاعات اخذ شده از ارباب رجوع به منظور کنترل سطح فعالیت مشتری
- ۴-۵ - جمع آوری و نگهداری اطلاعات مربوط به ارزیابی ریسک تعاملات کاری



- ۴-۶ - اخذ سه دسته اطلاعات کلی : هویتی ، اقتصادی و مالک واقعی در زمان شناسائی معمول از اشخاص حقیقی و حقوقی (ایرانی ، خارجی)
- ۴-۷ - ایجاد پروفایل مشتری به منظور تجمیع کلیه اطلاعات هویتی ، اقامتی و عملکردی وی و به روز رسانی پروفایل در حداقل زمان ممکن
- ۴-۸ - ثبت و نگهداری اطلاعات اخذ شده از مشتری و یا نماینده وی (در صورت وجود) در پروفایل مشتری .
- ۴-۹ - امکان تغییر در پروفایل مشتری صرفاً توسط مدیران ارشد و کارکنان صاحب صلاحیت تعیین شده.
- ۵- **شناسائی مضاعف** : در مواردی که ریسک تعاملات کاری با مشتری بالا ارزیابی می شود ، رویه ها و اقدامات شناسایی مضاعف انجام می گردد مانند : ارائه خدمت به اشخاص حقیقی و حقوقی پریسک ، ارائه خدمات پایه به اشخاص دارای ریسک سیاسی ، تراکنش های غیر معمول که هدف اقتصادی یا قانونی مشخصی ندارد ارائه خدمت به افراد تحت مراقبت که از سوی مرکز اعلام می شود .
- ۶- شناسائی مشتری با رویکرد ریسک محور می باشد ، به نحویکه در خصوص مشتریان پریسک اطلاعات در سطح گسترده ای اخذ و در فاصله زمانی کوتاه تری به روز رسانی می گردد و در صورت عدم امکان ارزیابی ریسک مشتری ، ارائه خدمت به وی متوقف می گردد .
- ۷- فرآیند شناسائی مشتری به اشخاص ثالث واگذار نمی شود .
- ۸- شناسائی مشتری نظارتی مستمر و هدفمند می باشد به نحویکه سطح اطلاعات اخذ شده از مشتری متناسب با ریسک مشتری تعیین ، نگهداری و به روز رسانی می شود .

نظارت مستمر بر روی حساب های پریسک

- ۱- در صورت ارائه اطلاعات غیر واقعی توسط مشتری ، مراتب به مرکز اطلاعات مالی گزارش می گردد .
- ۲- در صورت تغییر رفتار مالی مشتری و مغایرت رفتار وی با سطح فعالیت مورد انتظار تعیین شده ، از مشتری دعوت شده و وضعیت وی بررسی می گردد.
- ۳- تعهدات ذیل در زمان ارائه خدمات بانکی از مشتری اخذ می گردد :
 - عدم اجازه استفاده اشخاص غیر، از حساب مفتوحه و یا خدمات پایه



- رعایت مقررات مبارزه با پولشویی و عدم بهره برداری از خدمات دریافتی به منظور پولشوئی و تأمین مالی تروریسم
 - اعلام هر گونه تغییرات در وضعیت اطلاعات ابرازی به بانک در اسرع وقت با مستندات کافی
- لازم به ذکر است در صورت عدم پذیرش مشتری و یا بی توجهی وی به تعهدات خود، ارائه خدمت به وی متوقف می گردد .
- ۴ - مبنای ارائه خدمات در قالب بانکداری الکترونیکی ، منوط به حضور اولیه مشتری یا نماینده قانونی وی در بانک و شناسائی کامل وی در آغاز رابطه کاری می باشد .

مدیریت ریسک

- ۱- ارائه خدمات پایه به ارباب رجوع توسط اشخاص مشمول به صورت غیر حضوری ممنوع می باشد .
- ۲- ارائه خدمت به محجورین تابع مقررات و منوط به رعایت مقررات مبارزه با پولشوئی و تأمین مالی تروریسم و ریسک های مترتبه می باشد .
- ۳- ارائه هرگونه خدمت به افراد تحریمی داخلی ، خارجی و اشخاص سیاسی خارجی ویژه ممنوع می باشد .
- ۴- کلیه استانداردها و مقررات مربوط به شناسائی موثر مشتریان علاوه بر واحدهای داخلی ، در واحدهای برون مرزی نیز لازم الرعایه می باشد .
- ۵- برقراری هرگونه ارتباط بانکی و یا ارائه خدمت به بانک های پوخته ای ممنوع است .
- ۶- برقراری ارتباط کاری با مشتریان پرریسک ، پس از احصاء و ارزیابی ریسک مشتری ، منوط به کسب اجازه از بالاترین مقام مسئول در بانک می باشد .



سخن پایانی :

کارکنان بانک ملی ایران در فرآیند شناسائی مشتریان بر اصول اخلاق حرفه ای پایبند می باشند و در این راستا خود را ملزم به رعایت کلیه قوانین و مقررات الزام آور، ابلاغی از سوی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران می دانند.