



# بیانیه پذیرش و شناسائی مشتری در بانک ملی ایران

اداره کل مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم

بانک ملی ایران

اسفند 1401

## 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، به عبارت 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 به نحوی که 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 هرگونه 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 تامین 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 4 عنصر اساسی ذیل :

1. خط مشی پذیرش مشتری
2. مدیریت ریسک
3. شناسائی هویت مشتری
4. نظارت مستمر بر روی حساب های پر ریسک

و ضمن رعایت تاکیدات و الزامات مصرح در متن آئین نامه جدید مبارزه با پولشویی درخصوص 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

- 1- 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 .
- 2- 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 .
- 3- در صورتی که نماینده قانونی (وکیل ، وصی ، قیم ، ولی 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 .
- 4- 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 .

- 5- 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.
- 6- 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

- 1- 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 .
- 2- به منظور اجرای فرآیند شناسائی ، تعاملات کاری ارباب رجوع بر اساس مقررات مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم طبقه بندی و رویه های شناسائی متناسب با آن در سه سطح ساده ، معمول و مضاعف به اجرا در می آید .
- 3- **شناسایی ساده** : زمانی که ریسک تعاملات کاری پائین ارزیابی می شود .
- 4- **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 تامین مالی تروریسم .

### در شناسائی معمول اقدامات زیر ضروری است :

- 1-4 - احراز هویت صرفا با استفاده از منابع قابل اطمینان و مستقل و اخذ مدارک معتبر
- 2-4 - شناسائی مالک واقعی مبتنی بر اطلاعات و اسناد قابل اتکاء
- 3-4 - شناخت ماهیت ، هدف و میزان فعالیت ارباب رجوع طی برقراری تعامل کاری
- 4-4 - شناسایی مستمر و اطمینان از به روز بودن اطلاعات اخذ شده از ارباب رجوع به منظور کنترل سطح فعالیت مشتری
- 5-4 - جمع آوری و نگهداری اطلاعات مربوط به ارزیابی ریسک تعاملات کاری

- 4-6 - اخذ سه دسته اطلاعات کلی : هویتی ، اقتصادی و مالک واقعی در زمان شناسائی معمول از اشخاص حقیقی و حقوقی (ایرانی ، خارجی )
- 4-7 - ایجاد پروفایل مشتری به منظور تجمیع کلیه اطلاعات هویتی ، اقامتی و عملکردی وی و بروزرسانی پروفایل در حداقل زمان ممکن
- 4-8 - ثبت و نگهداری اطلاعات اخذ شده از مشتری و یا نماینده وی (در صورت وجود) در پروفایل مشتری.
- 4-9 - امکان تغییر در پروفایل مشتری صرفا توسط مدیران ارشد و کارکنان صاحب صلاحیت تعیین شده.
- 5- **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 .
- 6- شناسائی مشتری با رویکرد ریسک محور می باشد به نحوی که در خصوص مشتریان پریسک اطلاعات در سطح گسترده ای اخذ و در فاصله زمانی کوتاه تری بروزرسانی می گردد و در صورت عدم امکان ارزیابی ریسک مشتری ، ارائه خدمت به وی متوقف می گردد .
- 7- فرآیند شناسائی مشتری به اشخاص ثالث واگذار نمی شود .
- 8- شناسائی مشتری نظارتی مستمر و هدفمند می باشد به نحوی که سطح اطلاعات اخذ شده از مشتری متناسب با ریسک مشتری تعیین ، نگهداری و بروزرسانی می شود .

### نظارت مستمر بر روی حساب های پریسک

- 1- در صورت ارائه اطلاعات غیر واقعی توسط مشتری ، مراتب به مرکز اطلاعات مالی گزارش می گردد .
- 2- 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.
- 3- 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 پولشویی و تامین 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 .
- 4 - 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

- 1- ارائه خدمات پایه به ارباب رجوع توسط اشخاص مشمول به صورت غیر حضوری با رعایت ضوابط تعیین شده توسط بانک مرکزی انجام می پذیرد.
- 2- ارائه خدمت به محجورین تابع مقررات و منوط به رعایت مقررات مبارزه با پولشویی و تامین مالی تروریسم و ریسک های مترتبه می باشد .
- 3- ارائه هرگونه خدمت به افراد تحریمی داخلی ، خارجی و اشخاص سیاسی خارجی ویژه ممنوع می باشد .
- 4- کلیه استانداردها و مقررات مربوط به شناسائی موثر مشتریان علاوه بر واحدهای داخلی ، در واحدهای برون مرزی نیز لازم الرعایه می باشد .
- 5- برقراری هرگونه ارتباط بانکی و یا ارائه خدمت به بانک های پوسته ای ممنوع است .
- 6- 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.