

## پرسش و پاسخ‌های کارگاه مربوط به رؤسای دواير صندوق

- ۱- پرسش: سئوالات اساسی در مواجهه با مشتری متقاضی افتتاح حساب چیست؟
- پاسخ: الف) چه چیزی را می‌خواهد؟ پاسخ: افتتاح حساب و اخذ دسته چک  
ب) برای چه کاری و چرا (کسب و کار شما چیست؟) پاسخ هرچه هست مستندات مربوطه ارائه شود  
ج) در کجا؟ (محل اقامت شما اعم از منزل و محل کار کجاست؟) پاسخ هرچه هست مستندات آن ارائه شود.  
د) ماحصل فعالیت شما تا به امروز چه بوده است؟ (دارایی‌های شما چیست؟)
- ۲- پرسش: احراز شغل متقاضی به چه صورت انجام پذیرد؟
- پاسخ: با ارائه مستندات در خصوص جواز کسب، قراردادهای کاری، جواز موقت و ...
- ۳- پرسش: اگر مسافت محل کسب متقاضی حساب جاری با شعبه دور باشد آیا باید برای احراز شغل متقاضی به محل کسبش رفت یا خیر؟
- پاسخ: بله، در صورت نیاز می‌توان به صورت حضوری به مشتریان مراجعه و از نحوه فعالیت آنها اطلاع یافت.
- ۴- پرسش: در صورتی که مشتری اعلام نماید امکان حضور در شعبه برای امضاء فرم‌های افتتاح حساب را ندارد چگونه باید عمل نمود؟
- پاسخ: اگر مشتری فرصت حضور در شعبه را ندارد در مواقع ضروری و با تشخیص مسئولین شعبه احدی از پایوران به محل فعالیت مشتری رفته و امضاءها را اخذ نماید. به هر حال امضاء فرم‌ها باید در حضور مسئولین شعبه انجام شود.
- ۵- پرسش: آیا تصویر برابر اصل شده مدارک و مستندات (نظیر کپی برابر اصل توسط مراجع قضایی) ارائه شده از طرف مشتری برای بانک قابل پذیرش است؟
- پاسخ: تصویر برابر اصل شده توسط مراجع غیر از بانک برای بانک ملاک عمل نیست و باید حتماً اصل مدارک را برای احراز هویت اخذ نمود زیرا این شعبه (بانک) است که می‌خواهد کار را برای مشتری انجام دهد.

۶- پرسش: احراز هویت مشتریان بانک چگونه است؟

پاسخ: - احراز هویت اشخاص حقیقی و حقوقی: با ملاحظه اصل اسناد و مدارک ارائه شده و امضاء فرمها در حضور کارمند بانک انجام شود.  
- اصلح است برای احراز هویت اشخاص حقوقی از سامانه ثبت شرکتها و برای احراز هویت اشخاص حقیقی از سامانه ثبت احوال نیز کمک بگیریم.

۷- پرسش: آیا برای یک نفر امکان افتتاح بیش از یک حساب جاری وجود دارد؟

پاسخ: خیر، برای هر شخص حقیقی و حقوقی فقط یک حساب جاری می‌توان باز نمود.

۸- پرسش: از زمانی که به مشتری اعلام می‌شود اجازه ندارد از بیش از یک حساب بانکی استفاده نماید

چه مدت مشتری فرصت دارد از حسابش استفاده نماید؟

پاسخ: مشتری تا یکسال فرصت دارد تا از حساب استفاده نماید و بعد از آن مسدود می‌شود.

۹- پرسش: در چه صورتی می‌توانیم حسابها را مسدود نمائیم؟

پاسخ: ۱- درخواست کتبی صاحب حساب ۲- مراجع قضایی ۳- بانک مرکزی

۱۰- پرسش: در افتتاح حسابهای مشترک باید چه نکاتی را مدنظر قرارداد؟

پاسخ: ۱- امضاءها در حضور همکاران بانکی انجام شود، ۲- ثبت نسبت سهمها تا ۳ نفر در فرمها امکان پذیر است و اگر بیشتر شد باید از فرم دیگری استفاده نمود، ۳- نحوه برداشت بسیار مهم است که در فرمها تکمیل شود، ۴- نسبت سهمها توسط خود مشتری (نه همکاران) نوشته شود

۱۱- پرسش: اگر نسبت سهمها در فرمها نوشته نشده باشد به چه صورت باید عمل نمود؟

پاسخ: در این صورت سهمها به صورت مساوی محاسبه می‌گردد.

۱۲- پرسش: نحوه گشایش حساب جاری برای افراد خاص به چه صورت است؟

پاسخ: طبق بخشنامه باید کارت افتتاح حساب را شخص معتمد و شخصی امین علاوه بر متقاضی (شخص نابینا، بی‌سواد و یا معلول از دو دست) امضاء نماید و برداشت از حساب با مهر توأم با امضاء شخص معتمد انجام پذیرد. همچنین باید تعهدنامه مربوطه را نیز تکمیل و امضاء نماید. فرد خاص نمی‌تواند به تنهایی اقدام به صدور چک نماید.

۱۳- پرسش: اگر عضو جدیدی به حساب مشترک حقیقی اضافه شود چطور باید عمل نمود؟  
پاسخ: اگر حساب مشترک ترکیبی از چند نفر باشد و عضو جدیدی اضافه شود باید حساب قبلی بسته حساب جدید افتتاح شود.

۱۴- پرسش: چرا در فرم‌های حساب مشترک نوشتن نسبت سهم مورد نیاز است؟  
پاسخ: زیرا پس از ۱- فوت یا حجر یکی از شرکاء، ۲- ورشکسته شدن یکی از شرکاء، ۳- دستور مرجع قضایی یا وصول بازداشت نامه در مورد یکی از شرکاء بتوان به نسبت آن سهم از حساب مشترک برداشت و یا مسدود نمود.

۱۵- پرسش: آیا فرم پول‌شویی فقط برای حساب‌های جاری تکمیل می‌شود؟  
پاسخ: خیر، برای کلیه حساب‌هاست

۱۶- پرسش: اعمال کنترل‌های لازم روی اسناد شعب چگونه است؟  
پاسخ: ابتدا اسناد باید دارای تاریخ، شرح و مبلغ بوده و کامل تحریر شوند و سپس به ۲ امضاء مجاز برسد و مهر امضاء داشته باشند بعد ماشین شود زیرا تحویلدار بدون اجازه مسئولین حق واریز و برداشت از حساب را ندارد.

۱۷- پرسش: در صورتی که ثابت گردد چک بدون تاریخ صادر شده یا تاریخ واقعی صدور چک مقدم بر تاریخ متن چک باشد چه اتفاقی می‌افتد؟  
پاسخ: در صورت اثبات جنبه کیفری چک ساقط می‌شود

۱۸- پرسش: در صورت مراجعه مشتری و درخواست صدور چک بین بانکی جهت مسائلی نظیر افتتاح حساب خرید اوراق مشارکت و . . . در بانک دیگر (بدون ارائه شماره حساب) چه باید کرد؟  
پاسخ: باید مشتری را راهنمایی تا به بانک خود مراجعه و نسبت به افتتاح حساب و اعلام شماره حساب اقدام نماید.

۱۹- پرسش: آیا برای اتباع کشورهای خارجی که دارای مجوز اقامت معتبر می‌باشند می‌توان سپرده بلندمدت باز نمود؟  
پاسخ: بله

۲۰- پرسش: آیا برای اتباع کشورهای خارجی که دارای مجوز اقامت معتبر می‌باشند می‌توان ملی‌کارت صادر نمود؟  
پاسخ: بله

۲۱- پرسش: هرگاه در متن چک شرطی برای پرداخت ذکر شده باشد آیا بانک به آن شرط ترتیب اثر خواهد داد؟

پاسخ: خیر، مشتری اجازه ندارد هیچ شرطی روی چک بگذارد.

۲۲- پرسش: برای پرداخت چک تضمین شده که به درخواست شخص ثالث در وجه شخص دیگری (ذینفع چک) صادر شود چگونه باید عمل نمود؟

پاسخ: ابتدا باید توجه نمود در روی چک امضاء درخواست کننده چک باشد در این موارد چون درخواست کننده، ذینفع چک نیست لذا حق ظهرنویسی ندارد و صرفاً شخصی که چک در وجه او صادر شده است (ذینفع چک) حق (ظهرنویسی) امضاء دارد و می تواند با امضاء پشت چک نسبت به انتقال آن به دیگران اقدام نماید. در این موارد درخواست کننده چک نیز فقط در صورت ظهرنویسی چک توسط ذینفع، می تواند وجه چک را دریافت نماید.

۲۳- پرسش: آیا درخواست کننده چک تضمینی می تواند وجه چک را دریافت نماید؟

پاسخ: بله، صرفاً با مراجعه به شعبه صادرکننده چک و (در صورتی که هیچ گونه آثاری از ظهرنویسی در ظهر چک نباشد) پس از احراز هویت صرفاً توسط شعبه صادرکننده چک باید شعبه صادرکننده احراز هویت نماید آیا این همان شخصی است که مراجعه کرده و فرم را تکمیل نموده است.؟

۲۴- پرسش: برای پرداخت چک تضمین شده که به درخواست متقاضی در وجه خود متقاضی صادر شود چگونه باید عمل نمود؟

پاسخ: هنگام تحویل چک باید روی چک، امضاء درخواست کننده چک را داشته باشد هنگام پرداخت وجه چک نیز (ضمن احراز هویت گیرنده چک)، پشت چک باید به امضاء همان درخواست کننده چک برسد. چنین چکی با ظهرنویسی قابل انتقال به اشخاص ثالث نیز می باشد.

۲۵- پرسش: رسیدگی به تقاضای صدور یا تمدید دسته چکها و انجام امور لازم در این خصوص چگونه است؟

پاسخ:

(۱) کنترل سوابق برگشتی در زمان تحویل دسته چک جدید

(۲) ارایه  $\frac{۴}{۵}$  برگ های دسته چک به بانک با تشخیص مسئولین شعبه

- ۳) بررسی سوابق برگشتی که در قبل از ده روز پاس شده یا در زمان تقاضای دسته چک هنوز از حساب پاس نشده
- ۴) عدم ارایه دسته چک به افرادی که حساب آنها را کد یا غیرفعال یا دارای سوابق برگشتی نزد شبکه بانکی می باشند
- ۵) عدم ارایه دسته چک به اشخاصی که دارای تعهدات غیرجاری (سررسید گذشته معوق یا مشکوک الوصول) می باشند

۲۶- پرسش: آیا می توان مبلغ کارمزد را از روی وجه چک برداشت نمود؟

پاسخ: خیر، برای دریافت کارمزد، وجه چک را باید بطور کامل به حساب برد، سپس یک سند به عنوان کارمزد صادر نمود. نمی توان مبلغ مابه التفاوت را به حساب برد.

۲۷- پرسش: آیا اشخاص می توانند از طرف شخص دیگر متقاضی صدور چک باشند؟

پاسخ: خیر، شخص متقاضی صدور چک باید در بانک حضور یابد و احراز هویت شود.

۲۸- پرسش: اگر چک تضمینی مفقود شده، پیدا شد چه باید نمود؟

پاسخ: باید چک را باطل نمود و تعهدنامه اخذشده را نیز از انتظامی خارج نمایید.

۲۹- پرسش: آیا می توان وجه چک را از حساب های دیگر مشتری اخذ نمود؟

پاسخ: بله، بانک اجازه دارد از هر حساب حتی اوراق مشارکت مشتری برداشت نماید ولی باید بخشنامه های جدید (فرم های جدید) قبلاً توسط مشتری امضاء شده باشد.

۳۰- پرسش: زمانی که چک از طریق حضوری و یا کله به بانک ارایه می شود باید به چه نکاتی توجه کنیم؟

پاسخ: ۱- باید ذینفع اولیه احراز شود، ۲- تسلسل ظهنرنویسی رعایت شده باشد، ۳- شناسایی و احراز هویت آخرین ذینفع و دریافت کننده وجه چک

۳۱- پرسش: اخیراً مشتریان به شعبه مراجعه و تقاضای اعلام اطلاعات حساب خود برای مؤسساتی مثل

لیزینگ ها و ... را دارند:

پاسخ: طبق مقررات تأیید حساب توسط بانک انجام نمی شود ولی می توان در پاسخ به تقاضای کتبی مشتری طی نامه اطلاعات مورد درخواست را به خود مشتری اعلام نمود.

۳۲- پرسش: احراز هویت ذینفع چک از چه طریقی صورت می‌پذیرد؟

پاسخ: احراز هویت حتماً باید با کارت ملی صورت پذیرد.

۳۳- پرسش: اگر امضاء صاحب حساب به صورت چاپی و یا مهر باشد می‌توان پذیرفت؟

پاسخ: خیر، صاحب حساب باید دستی امضاء نموده باشد.

۳۴- پرسش: برای بستن حساب جاری چه نکاتی را باید رعایت نمود؟

پاسخ: باید کلیه دسته‌چک‌ها و لاشه‌های چک‌ها را دریافت نمود و دقت نمود که تمام چک‌ها پاس شده باشد.

۳۵- پرسش: روش‌های رفع سوء اثر از چک‌های برگشتی چیست؟

پاسخ: (۱) چک پاس می‌شود ولی سابقه‌اش در سیستم متمرکز باقی می‌ماند (برای رفع سوء اثر بهتر است مشتری تقاضای کتبی ارائه نماید)

(۲) لاشه چک تحویل داده شود (لازم است که تقاضای مشتری را دریافت نمود)

(۳) رضایت‌نامه محضری: باید به دفترخانه مراجعه نموده و اعلام نماید که هیچ طلبی ندارد

(۴) مبلغ چک نزد بانک تودیع می‌شود: حداقل ۲۴ ماه وجه را نگهداری نمایید

(۵) نامه مراجع قضایی

(۶) مرور زمان: سوء اثر چک بعد از ۷ سال از سوابق پاک می‌شود (مشروط به اینکه اطمینان

حاصل شود سابقه سوء از سامانه بانک مرکزی پاک شده است)

۳۶- پرسش: هنگام صدور دسته چک مجدد، با علم به اینکه صاحب حساب چک برگشتی دارد ولی در

استعلام سیستم بانک مرکزی نمایش داده نمی‌شود چگونه باید عمل نمود؟

پاسخ: باید علت خطای سیستمی را بررسی نمود و خطا را به بانک مرکزی اعلام نمود. از اعطاء

دسته‌چک جدید باید خودداری شود.

۳۷- پرسش: اگر چک مربوط به حساب راکد داشته باشیم چگونه باید عمل نمود؟

پاسخ: به طور کلی هنگام تحویل دسته چک مراقب باشیم در صورتی که زمان زیادی از کارکرد

حساب، حساب فعالیت نداشته باید استعلام بگیریم اعم از این که راکد باشد یا نباشد، بهتر

است مشتریان به شعبه اصلی افتتاح کننده حساب راهنمایی شوند زیرا ممکن است این

عمل باعث شود حساب باز و دسته‌چک جدید بدون استعلام اعطا شود.

۳۸- پرسش: نمونه امضاء صاحبان امضاء مجاز را چگونه می‌توان در سیستم دید؟

پاسخ: آیکن نمونه امضاء که در آن امضاء صاحبان امضاء و مشخصات آنها نمایش داده می‌شود روی دسکتاپ کامپیوتر رئیس شعبه قرارداد و دارای ۲ گزینه «ملی» و «سایر» است که در گزینه «ملی» شماره امضاء، امضاء و اطلاعات اشخاص صاحب امضاء مجاز بانک ملی و در گزینه «سایر» نیز اطلاعات صاحبان امضاء سایر بانک‌ها را نمایش می‌دهد.

۳۹- پرسش: در صورت اطلاع از فوت مشتری سپرده‌گذار وظیفه بانک چیست؟

پاسخ: ۱- ثبت فوت صاحب سپرده در سیستم

۲- تا مراجعه ورثه و ارائه کامل مستندات مورد نیاز برای دریافت سهم‌الارث بانک مجاز به بستن حساب سپرده نیست

۳- برای دریافت وجه سپرده ورثه باید برگه سپرده به همراه سایر مستندات شامل گواهی انحصار وراثت و گواهی واریز مالیات بر ارث و ... را به شعبه ارائه نمایند

۴- در صورت مراجعه یکی از ورثه و ارائه درخواست کتبی و مستندات به صورت کامل (شامل گواهی انحصار وراثت، گواهی واریز مالیات بر ارث و تقاضای کتبی ابطال سپرده و ...) بانک می‌تواند سپرده را ابطال و سهم‌الارث هر یک از ورثه را به حساب مخصوص واریز و سهم‌الارث شخص مراجعه کننده را نیز به حساب معرفی شده واریز یا تحویل نماید.