

**دستورالعمل حدود و چگونگی ارائه غیر حضوری خدمات پایه به**

**ارباب رجوع در بانکها و مؤسسات اعتباری غیربانکی**

باسمه تعالی

"با صلوات بر محمد و آل محمد"

**«دستورالعمل حدود و چگونگی ارائه غیر حضوری خدمات پایه به ارباب رجوع در بانکها و مؤسسات اعتباری غیربانکی»**

با استناد به تبصره (۳) ماده (۹۱) آیین نامه اجرایی ماده (۱۴) الحاقی قانون مبارزه با پولشویی، موضوع تصویب نامه مورخ ۱۳۹۸/۷/۲۱ هیأت وزیران و اصلاحات و الحات بعدی آن، شورای عالی مقابله و پیشگیری از جرائم پولشویی و تأمین مالی تروریسم در بیست و دومین جلسه مورخ ۱۴۰۰/۱۱/۲۴، «دستورالعمل حدود و چگونگی ارائه غیر حضوری خدمات پایه به ارباب رجوع در بانکها و مؤسسات اعتباری غیربانکی»، که از این پس به اختصار «دستورالعمل» نامیده می شود، را به شرح زیر تصویب نمود:

**ماده ۱-** در این دستورالعمل عبارات ذیل در معانی مشروح بکار می روند:

**۱-۱- آیین نامه:** آیین نامه اجرایی ماده (۱۴) الحاقی قانون مبارزه با پولشویی مصوب جلسه مورخ

۱۳۹۸/۷/۲۱ هیأت وزیران و ابلاغی به موجب نامه شماره ۹۲۹۸۶/ت/۵۷۱۰۱ ه معاون اول رئیس

جمهوری؛

**۱-۲- بانک مرکزی:** بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران؛

**۱-۳- مؤسسه اعتباری:** بانک یا مؤسسه اعتباری غیربانکی که به موجب قانون یا با مجوز بانک مرکزی

تأسیس شده و تحت نظارت بانک مرکزی فعالیت می کند؛

**۱-۴- مؤسسه پولی غیربانکی:** شرکت تعاونی اعتبار، صندوق قرض الحسنه، شرکت واسپاری (لیزینگ)

یا شرکت صرافی که به موجب قانون یا با مجوز بانک مرکزی تأسیس شده و تحت نظارت بانک مرکزی

فعالیت می کند؛

**۱-۵- ارباب رجوع:** هر شخص حقیقی یا حقوقی اعم از اصیل، وکیل یا نماینده قانونی وی که برای

دریافت خدمات یا انجام معامله به مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مراجعه می نماید؛

**۱-۶- شناسایی ارباب رجوع:** فرایند دریافت و بررسی مستمر اطلاعات ارباب رجوع، مرتبط با احراز

هویت و ارزیابی ریسک پولشویی و تأمین مالی تروریسم. سطوح شناسایی شامل سه سطح ساده، معمول

و مضاعف است.

**۷-۱- خدمات پایه:** خدماتی که طبق مقررات مربوط، پیش نیاز و لازمه ارائه سایر خدمات توسط مؤسسه اعتباری و مؤسسه پولی غیربانکی است و پس از آن، ارباب رجوع به منظور اخذ خدمات مکرر و متمادی، به مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مراجعه می‌کند؛

**۸-۱- غیر حضوری:** به روشی اطلاق می‌گردد که طی آن، شناسایی ارباب رجوع و یا ارائه خدمات پایه به وی، بدون نیاز به مراجعه حضوری به متصدی مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی صورت پذیرد؛

**۹-۱- احراز هویت الکترونیکی:** فرآیند اخذ اطلاعات هویتی ارباب رجوع و بررسی تطابق این اطلاعات با ویژگی‌ها و مدارک شناسایی معتبر وی به صورت غیرحضوری و از طریق زیرساخت‌های مجازی مربوط به مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی؛

**۱۰-۱- ابزار زیست‌سنجی (بیومتریک):** وسیله شناسایی و احراز هویت امنیتی است. این ابزارها از روش‌های خودکار تأیید یا شناخت هویت یک فرد زنده بر اساس یک ویژگی فیزیولوژیکی یا رفتاری مانند امضای دیجیتال، اثر انگشت، تصاویر صورت، عنبیه، تشخیص صدا، هندسه دست، الگوی تایپ و نظایر آن استفاده می‌کنند؛

**۱۱-۱- عوامل ثبت هویت:** به عواملی اطلاق می‌گردد که مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی از طریق اتکاء به آن‌ها، از تطابق هویت متقاضی دریافت غیرحضوری خدمات پایه با هویت ارباب رجوع مورد نظر، اطمینان حاصل می‌نماید. عوامل ثبت هویت شامل: الف) عامل مالکیت (مانند کارت بانکی یا برنامهک موبایلی)؛ ب) عامل دانستنی (مانند رمز کارت بانکی یا رمز پویا)؛ پ) عامل ذاتی (مانند ویژگی‌های زیست‌سنجی) می‌باشند؛

**۱۲-۱- ابزار پرداخت:** انواع کارت‌های فیزیکی یا مجازی و یا هر روش و ابزاری که مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی در اختیار دارنده آن قرار می‌دهد و برای وی امکان دریافت، پرداخت و یا انتقال وجه را به شخص دیگر فراهم می‌سازد.

**ماده ۲-** مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مکلف است پیش از ارائه غیرحضوری خدمات پایه، از انجام فرآیندهای شناسایی ارباب رجوع، مطابق با الزامات آیین‌نامه و دستورالعمل‌های شناسایی ارباب رجوع اطمینان حاصل نماید.

**ماده ۳-** مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مکلف است، شناسایی غیرحضوری ارباب رجوع و یا آغاز ارائه غیرحضوری خدمات پایه به وی را منوط به احراز هویت الکترونیکی وی نماید.

**تبصره ۱-** شناسایی غیرحضوری ارباب رجوع حقوقی، مستلزم احراز هویت الکترونیکی فرد یا کلیه افرادی است که به موجب قانون، ادعای هویت دارنده (دارندگان) امضای مجاز شخص حقوقی را دارند.

**تبصره ۲-** آغاز ارائه غیرحضوری خدمات پایه به ارباب رجوع حقوقی که به صورت حضوری شناسایی شده، مستلزم احراز هویت الکترونیکی فرد یا کلیه افرادی است که به موجب پروفایل اطلاعات شناسایی مشتری، دارنده/دارندگان امضای مجاز شخص حقوقی می‌باشند.

**ماده ۴-** مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مکلف است به منظور انجام رویه‌های احراز هویت الکترونیکی از طریق زیرساخت‌های مجازی مربوط به خود، تدابیر مناسبی اتخاذ نماید تا از انجام اقدامات زیر در خصوص ارباب رجوع اطمینان حاصل شود:

**۴-۱-** ادعای هویت توسط متقاضی خدمات پایه از طریق تکمیل فیلدهای ارقام اطلاعات هویتی ضروری شامل نام و نام خانوادگی، سال تولد، شماره ملی، نام پدر و شناسه (کد پستی محل اقامت؛

**۴-۲-** راستی‌آزمایی اطلاعات هویتی متقاضی خدمات پایه از طریق سامانه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی مربوط؛

**۴-۳-** بررسی ویژگی‌های هویتی متقاضی خدمات پایه با استفاده از ابزارهای تشخیص عامل ذاتی مانند به‌کارگیری ابزارهای زیست‌سنجی (بیومتریک) و حسب مورد تطابق آن‌ها با ویژگی‌های هویتی ثبت شده در سامانه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی مربوط به منظور حصول اطمینان از برقراری ارتباط قطعی ارباب رجوع با یک هویت واحد؛

**تبصره ۵-** احراز هویت الکترونیکی متقاضی خدمات پایه باید مبتنی بر ارقام اطلاعات هویتی ضروری ارائه شده توسط وی صورت پذیرد. در صورت عدم اظهار اطلاعات هویتی مذکور و یا عدم تطابق اطلاعات هویتی اظهارشده با یکدیگر، مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مجاز به مبنا قرار دادن یک یا چند قلم اطلاعاتی، تکمیل و یا اصلاح اطلاعات و همچنین ارائه خدمات به ارباب رجوع نمی‌باشد.

**ماده ۵-** به منظور شناسایی غیرحضوری ارباب رجوعی که از سوی مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مربوط، به صورت حضوری شناسایی نشده، مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مکلف است پس از احراز هویت الکترونیکی وی، اقدامات زیر را مطابق آیین نامه و دستورالعمل‌های شناسایی ارباب رجوع، صورت دهد.

**۱-۵-** اخذ اطلاعات لازم برای تشکیل پروفایل ریسک برقراری تعامل کاری با ارباب رجوع؛

**۲-۵-** ارزیابی ریسک تعاملات کاری با ارباب رجوع بر پایه پروفایل ریسک وی؛

**۳-۵-** اخذ اطلاعات هویتی، اقتصادی و مالک واقعی متناسب با سطح ریسک تعاملات کاری.

**تبصره ۱-** در خصوص ارباب رجوع حقوقی، انجام تکالیف این ماده منوط به تکمیل اطلاعات از سوی یکی از دارندگان امضای مجاز شخص حقوقی و تأیید سایر آن‌ها می‌باشد.

**تبصره ۲-** مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مکلف است در هنگام اجرای این ماده، کنترل‌های لازم را به نحوی اعمال نماید تا اطمینان یابد اقدامات کافی در خصوص اشخاصی که ارائه خدمات به آن‌ها مجاز نیست و یا با محدودیت‌هایی در ارائه خدمات مواجه می‌باشند، صورت می‌پذیرد.

**ماده ۶-** به منظور بررسی صحت، اصالت و اعتبار مدارک شناسایی ارباب رجوع و اسناد و مدارکی که سامانه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی مربوط برای راستی‌آزمایی آن‌ها راه‌اندازی نشده و یا مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مربوط، به آن اطلاعات دسترسی ندارد، مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مکلف است افتتاح حساب و ارائه سایر خدمات پایه را منوط به مراجعه حضوری ارباب رجوع به یکی از واحدهای تعیین شده تحت سرپرستی (باجه، شعبه، دفتر نمایندگی، اداره و ...) نماید.

**تبصره ۵-** در صورت تأمین ابزارها و تجهیزات فنی برای کسب اطمینان نسبت به اصالت مدارک و مستندات موضوع این ماده، مراجعه حضوری ارباب رجوع به مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مربوط ضرورت ندارد.

**ماده ۷-** مؤسسات اعتباری و مؤسسات پولی غیربانکی فقط مجاز به ارائه غیرحضوری خدمات پایه زیر، می‌باشند.

**۱-۷-** مؤسسات اعتباری: افتتاح انواع حساب‌های بانکی ریالی غیر از حساب سپرده قرض‌الحسنه جاری؛ اعطای هرگونه ابزار پذیرش؛ اعطای انواع ابزارهای پرداخت؛ اجاره صندوق امانات؛ اعطای تسهیلات قرض‌الحسنه و نیز اعطای تسهیلات با موضوعات غیر تجاری به اشخاص حقیقی در زمینه‌هایی نظیر ساخت، خرید و یا تعمیر مسکن و یا خرید کالاهای ضروری نظیر خودرو و همچنین صدور ضمانتنامه که برای اهداف غیر تجاری مورد استفاده قرار می‌گیرند؛

۷-۲- شرکت‌های تعاونی اعتبار: افتتاح حساب سپرده قرض‌الحسنه پس‌انداز ریالی برای اعضاء و

اعطای وام قرض‌الحسنه ریالی به اعضاء؛

۷-۳- شرکت‌های واسپاری (لیزینگ): اعطای تسهیلات با موضوعات غیرتجاری به اشخاص حقیقی.

ارائه سایر انواع خدمات پایه، حتی در صورت تشابه بخشی از فرآیندهای آن با خدمات مذکور در این ماده، ممنوع است.

**ماده ۸-** مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی که قصد ارائه غیرحضوری خدمات پایه بالاتر از حدود مقرر در این دستورالعمل را دارد، یک‌سال پس از ابلاغ این دستورالعمل، باید درخواست خود را به همراه ارزیابی ریسک‌های ناشی از ارائه غیرحضوری خدمات پایه مورد نظر، برای بررسی و اتخاذ تصمیم به بانک مرکزی ارسال نماید. بانک مرکزی، با لحاظ عملکرد مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مربوط در اجرای این دستورالعمل و با در نظر گرفتن ریسک‌های مرتبط با ارائه غیرحضوری خدمات پایه درخواستی، مراتب را بررسی و در صورت تأیید، مجوزهای لازم را به مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مربوط، اعطاء می‌نماید.

**ماده ۹-** به منظور ارائه خدمات پایه جدید به ارباب رجوعی که قبلاً احراز هویت الکترونیکی شده، مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مکلف است از طریق به‌کارگیری توأمان عامل ذاتی و یکی دیگر از عوامل ثبت هویت، از ارائه مستقیم خدمات پایه به ارباب رجوع احراز هویت شده، اطمینان حاصل نماید.

**ماده ۱۰-** به منظور ارائه خدمات بانکی از طریق ابزارهای پرداخت، مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مکلف است ارباب رجوع خود را ملزم به استفاده توأمان از دو عامل از عوامل ثبت هویت نماید. در این خصوص، پذیرش ابزار پرداخت، دریافت اطلاعات مرتبط (مانند دریافت رمز، تاریخ انقضای کارت) و انطباق آن‌ها به منزله اجرای فرآیند احراز هویت است.

**ماده ۱۱-** مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مکلف است از ارائه غیرحضوری خدمات پایه به ارباب رجوع محجور و ارباب رجوع کمتر از (۱۸) سال تمام و بدون حکم رشد از دادگاه صالحه، خودداری نماید.

**ماده ۱۲-** حدود ارایه غیرحضوری خدمات بانکی به ارباب رجوع حقیقی و حقوقی خارجی، تابع دستورالعمل موضوع ماده (۷۳) آیین‌نامه و اصلاحات و الحاقات بعدی آن می‌باشد.

**ماده ۱۳-** ارزیابی و اعتباربخشی امنیتی به محصولات فناورانه و انطباق‌سنجی فضای تولید و تبادل اطلاعات مرتبط با موضوع این دستورالعمل باید از طریق «نظام ارزیابی و اعتباربخشی به محصولات و خدمات بانکداری و پرداخت الکترونیکی» و با هماهنگی مرکز ملی فضای مجازی کشور صورت پذیرد.

**تبصره ۱۵-** الزامات نظام ارزیابی و اعتباربخشی به محصولات و خدمات بانکداری و پرداخت الکترونیکی توسط بانک مرکزی تهیه و پس از تایید مرکز اطلاعات مالی و نهادهای امنیتی عضو شورای عالی مقابله و پیشگیری از جرائم پولشویی و تأمین مالی تروریسم و دبیرخانه شورای مذکور، ابلاغ می‌شود.

**تبصره ۲-** مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی مکلف است امنیت فضای تولید و تبادل اطلاعات موضوع این دستورالعمل را مطابق ضوابط اعلام شده از سوی مرکز مدیریت راهبردی افتای ریاست جمهوری رعایت و مجوزهای لازم را اخذ کند.

**ماده ۱۴-** مؤسسه اعتباری و مؤسسه پولی غیربانکی مجاز به واگذاری تمام یا بخشی از تکالیف موضوع این دستورالعمل به اشخاص ثالث و یا اتکاء به اقدامات سایر اشخاص، از جمله سایر مؤسسات اعتباری و مؤسسات پولی غیربانکی نمی‌باشند.

**ماده ۱۵-** هیأت مدیره مؤسسه اعتباری یا مؤسسه پولی غیربانکی که قصد ارائه غیرحضوری خدمات پایه به ارباب رجوع خود دارد، موظف است سیاست‌ها، رویه‌ها و فرآیندهای داخلی و نیز سامانه‌های پذیرش غیرحضوری ارباب رجوع را با رعایت قوانین و مقررات مربوط، به ویژه قوانین و مقررات مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم و مفاد این دستورالعمل تهیه، تنظیم و تصویب نماید.

**«دستورالعمل حدود و چگونگی ارائه غیرحضوری خدمات پایه به ارباب رجوع در بانکها و مؤسسات اعتباری غیربانکی»** در (۱۵) ماده و (۸) تبصره در بیست و دومین جلسه شورای عالی مقابله و پیشگیری از جرائم پولشویی و تأمین مالی تروریسم مورخ ۱۴۰۰/۱۱/۲۴ تصویب شد و از تاریخ ابلاغ لازم‌الاجرا خواهد بود.