



بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

شیوه‌نامه تسویه و پرداخت وجوه و تعیین تکلیف حسابهای تعاونی اعتبار ثامن الحجج

«فاز دوم» ویرایش اول

در پی تشدید مشکل ناشی از ناتوانی تعاونی اعتبار ثامن الحجج در پرداخت سپرده‌ها و نگرانی سپرده‌گذاران، شورای پول و اعتبار، بانک پارسیان را به عنوان بانک عامل بازپرداخت سپرده‌های تعاونی یاد شده برگزیده است. به حول و قوه الهی در فاز نخست مرحله اجرایی حسابهای تا سقف ۳۰، ۵۰، ۱۰۰، ۲۰۰ و ۳۵۰ میلیون ریال پرداخت شد و حسابهای ۵۰ میلیون ریال و کمتر که صاحبان آنها در موعد مقرر برای دریافت وجوه مراجعه نکردند نیز به بانک عامل منتقل شد و به این ترتیب بیش از یک میلیون و یکصد و پنجاه هزار حساب آن تعاونی تعیین تکلیف شده است.

در فاز دوم مرحله اجرایی، مقرر شده است عاملیت پرداخت و تعیین تکلیف حسابهای سپرده‌گذاران تعاونی مذکور به تدریج طبق برنامه زمانی و مبلغی مشخص به بانک عامل محول شود. برای اجرای این طرح و تشریح فرآیند انجام کار طی چارچوب و رویه واحد، شیوه‌نامه‌ای تدوین و ابلاغ می‌شود که بر اساس این شیوه‌نامه جزئیات فرایند و وظایف سپرده‌گذاران، تعاونی اعتبار ثامن الحجج و بانک پارسیان در فاز نخست طرح به شرح پیش رو تعیین شده است:

ماده ۱- برخی مفاهیم به کار رفته در این شیوه‌نامه :

- **بانک مرکزی :** بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران که در راستای ساماندهی بازار غیر متشکل پولی بر اساس قوانین و مقررات موجود و دستورات قضایی، اقدام کرده است.
- **بانک عامل:** بانک غیر دولتی پارسیان که از طرف شورای پول و اعتبار به عنوان «بانک عامل» برای بازپرداخت وجوه سپرده‌گذاران تعاونی اعتبار ثامن الحجج تعیین شده است.
- **تعاونی:** تعاونی اعتبار ثامن الحجج که در این شیوه‌نامه «تعاونی» خوانده می‌شود و فاقد مجوز فعالیت از بانک مرکزی است.
- **گواهی تسویه حساب نزد تعاونی اعتبار ثامن الحجج :** به اختصار «گواهی تسویه حساب» خوانده می‌شود که پس از بستن انواع حساب‌های قرض الحسنه و مدت دار (کوتاه‌مدت و بلندمدت) و ... و ابطال دفترچه یا برگه سپرده سرمایه‌گذاری توسط تعاونی صادر و توسط تعاونی، مشتری و بانک عامل تکمیل می‌شود و دارای اقلام مهمی همچون اطلاعات هویتی سپرده‌گذاران، شناسه، نوع و شماره حساب، مبلغ قابل پرداخت، تعهد نامه و ... می‌باشد که نمونه گواهی از سوی بانک مرکزی به تعاونی و بانک عامل ارسال شده است.

- سپرده‌گذار: سپرده‌گذاران تعاونی اعتبار ثامن الحجج یا ولی و قیم آن‌ها که در آن تعاونی دارای یکی از انواع حساب‌های قرض‌الحسنه و مدت‌دار و... می‌باشند.
- مشتری: سپرده‌گذار تعاونی اعتبار ثامن الحجج که با بستن حساب خود در تعاونی فرایند انجام کار این شیوه‌نامه را طی می‌نماید.
- سامانه تحت وب شفق: سامانه‌ای است که برای ثبت و گردآوری اطلاعات گواهی‌های تسویه، تسهیلات و سپرده‌ها در اختیار شعب تعاونی و بانک عامل قرار گرفته است و از اطلاعات ثبت شده به منظور پرداخت و انعقاد قرارداد تعیین تکلیف حسابهای سپرده و تسهیلات در بانک عامل مورد استفاده قرار می‌گیرد. . بپای نظارت و کنترل بیشتر بانک مرکزی نیز به اطلاعات این سامانه دسترسی دارد.
- قرارداد: قراردادی است برای تعیین تکلیف حسابهای سپرده که میان مشتری و بانک عامل منعقد می‌گردد.
- انتقال حساب: منظور از انتقال حساب، انتقال وجوه حسابهای تعاونی به بانک عامل نیست؛ منظور ، انتقال عدد مانده حساب مشتری در تعاونی به بانک عامل است که معرف طلب مشتری از تعاونی می‌باشد و تنها پس از تبدیل دارایی‌های تعاونی به وجوه نقد یا اتمام زمان قرارداد در اقلام ترازنامه بانک عامل قرار می‌گیرد.
- سقف مبلغ قابل انتقال: حداکثر مبلغ اعلام شده از طرف بانک مرکزی مربوط به مانده حسابهای تعاونی به تاریخ ۱۳۹۴/۱۱/۱ که طی قرارداد مشخص قابل انتقال به بانک عامل است.
- سقف مبلغ قابل پرداخت: حداکثر مبلغ اعلام شده از طرف بانک مرکزی مربوط به مانده حسابهای تعاونی به تاریخ ۱۳۹۴/۱۱/۱ که توسط بانک عامل پرداخت می‌شود.
- فرم خلاصه پرونده تسهیلات: فرم مخصوصی است که اطلاعات پرونده تسهیلاتی مشتریان مانند اطلاعات هویتی، مبلغ اصل و مانده تسهیلات، نرخ سود، مبلغ اقساط، تعداد اقساط، تعداد اقساط دریافتی و .. در آن ثبت می‌شود و از طریق سامانه تحت وب شفق در دسترس شعب تعاونی و بانک عامل قرار می‌گیرد.

ماده ۲- فرایند انجام کار:

- ۴.۱ در فاز دوم، حسابهای سپرده‌گذاران با موجودی حساب تا سقف مبلغ قابل انتقال به صورتی که مبالغ تعیین تکلیف شده برای هر سپرده‌گذار حقیقی و حقوقی تاکنون از سقف مشخص شده تجاوز ننماید، منتقل خواهد شد.
- برای نمونه در گام نخست که مقرر است حسابهای تا سقف مبلغ قابل انتقال یک میلیارد ریال منتقل شود:

○ سپرده‌گذاری که دو حساب جداگانه یک میلیارد ریالی دارد، با بستن یک حساب در تعاونی تنها یک حساب را منتقل خواهد کرد؛

○ سپرده‌گذاری که ۴ حساب جداگانه ۲۰۰ میلیون ریالی دارد که مجموع آن حداکثر ۸۰۰ میلیون ریال است می‌تواند نسبت به بستن و انتقال تمام حسابها اقدام نماید.

○ سپرده‌گذاری که دارای یک حساب ۸۰۰ میلیون ریالی و یک حساب ۳۰۰ میلیون ریالی است تنها می‌تواند نسبت به بستن و انتقال یکی از حساب‌های خود اقدام نماید؛

○ سپرده‌گذاری که قبلاً حسابی با مانده ۲۰۰ میلیون ریال را تعیین تکلیف نموده است (در فاز نخست)، در این مرحله تنها می‌تواند حساب یا حساب‌هایی تا مانده حداکثر ۸۰۰ میلیون ریال را منتقل نماید.

تبصره ۱ - باقیمانده وجوه مشتریان دارای چند حساب که مجموع مانده حساب آنها بیش از یک میلیارد ریال باشد و مشتریان دارای حساب‌های با مبالغ بالاتر در مراحل بعدی تعیین تکلیف خواهد شد.

۴ ۲ سپرده‌گذاران تعاونی لازم است شخصاً با در دست داشتن دفترچه یا برگه سپرده سرمایه‌گذاری، همراه با کارت ملی و یکی از مدارک شناسایی معتبر مانند شناسنامه و گذرنامه و کپی آن‌ها در مقاطع زمانی اعلامی به شعب تعاونی که در آن حساب دارند و سپس به بانک عامل مراجعه نمایند.

تبصره ۱- برای اشخاص حقوقی، صاحب یا صاحبان امضای مجاز با معرفی‌نامه رسمی مبنی بر اجازه بستن حساب و دریافت وجه مربوطه، همراه با مدارک آخرین تغییرات ثبتی و کپی آن‌ها با در دست داشتن مدارک هویتی به تعاونی و سپس به بانک عامل مراجعه نمایند.

تبصره ۲- برای حساب‌های مشترک، حضور همزمان تمام ذینفعان فارغ از شرایط برداشت ثبت شده در تعاونی همراه با مدارک هویتی در تعاونی و شعبه بانک عامل الزامی است و تعاونی مکلف است برای تک- تک ذینفعان گواهی جداگانه بر اساس میزان قدرالسهم به نحوی که مجموع مبلغ خالص گواهی‌ها از ۱۰۰ درصد مبلغ خالص مانده حساب تجاوز نکند، صادر نماید و گواهی‌های صادر شده همراه با دفترچه یا گواهی سپرده سرمایه‌گذاری در یک پاکت در بسته قرار گیرد. روی پاکت مجموع مبلغ خالص گواهی‌ها (مانده خالص حساب)، شناسه یکتا و مشخصات ذینفعان با ذکر «حساب مشترک» درج گردد.

تبصره ۳- به منظور جلوگیری از سوءاستفاده‌های احتمالی، انجام فرایند مربوط به بستن حساب، دریافت گواهی و دریافت وجه آن توسط وکیل قانونی به شرطی که آن وکیل صرفاً یکی از بستگان درجه یک سپرده‌گذار (پدر، مادر، همسر، فرزندان، خواهر و برادر) باشد، مجاز است. در این صورت وکیل قانونی صاحب حساب می‌تواند با در دست داشتن مدارک هویتی خود و اصل و کپی وکالت نامه مبنی بر اختیار بستن حساب، انتقال و دریافت بخشی یا تمام وجه آن به تعاونی و سپس بانک عامل مراجعه کند.

- تبصره ۴- وراثت سپرده‌گذار متوفی طبق مقررات بانکی مربوطه می‌توانند با در دست داشتن برگه انحصار وراثت و برگه مفاسد حساب مالیات بر ارث که شماره حساب تعاونی در آن قید شده باشد، برای تسویه حساب و دریافت وجه مراجعه کنند.
- تبصره ۵- اتباع حقیقی خارجی مجاز که در تعاونی مذکور دارای حساب هستند، می‌توانند با در دست داشتن مدارک لازم پس از بستن حساب در تعاونی و دریافت گواهی تسویه، برای تعیین تکلیف و دریافت بخشی یا تمام وجوه حسابهای خود همانند اتباع ایرانی به بانک عامل مراجعه کنند. منظور از اتباع حقیقی خارجی مجاز، افرادی هستند که تابعی ت ایران را ندارند و دارای روایت یا پروانه اقامت معتبر در ایران می‌باشند.
- در خصوص آوارگان خارجی، کارت هویت ویژه اتباع خارجی یا کارت خروجی مدت دار (آمایش) معتبر صادره از سوی وزارت کشور ج.ا.ا و در مورد پناهندگان خارجی، دفترچه پناهندگی معتبر صادره از سوی نیروی انتظامی ج.ا.ا. ملاک شناسایی می‌باشد.
- تبصره ۷- آن دسته از سپرده‌گذارانی که دفترچه حساب یا گواهی سپرده نزد تعاونی‌ها یا صندوقهای ادغام شده در تعاونی ثامن الحجج دارند، لازم است ضمن مراجعه به شعبه تعاونی و تحویل دفترچه و گواهی قدیمی، دفترچه یا گواهی سپرده تعاونی ثامن الحجج را دریافت و برای اخذ وجوه خود نسبت به ابطال آن‌ها اقدام نمایند.
- ۴ ۳. تعاونی مکلف است حسابهای با مبلغ ۵۰ میلیون ریال و کمتر که صاحبان آنها تاکنون برای بستن حساب مراجعه نکرده‌اند را بسته و گواهی تسویه حساب تجمیعی طبق نمونه اعلامی صادر و همراه با فایل مربوطه به بانک مرکزی ارسال نماید. بانک عامل بر اساس لیست ارسالی بانک مرکزی برای این دسته از سپرده‌گذاران افتتاح حساب کرده و مجموع مبلغ حسابهای تا سقف ۵۰ میلیون ریال را در یک حساب متمرکز مخصوص نگهداری نماید. صاحبان حسابهای یاد شده می‌توانند پس از اعلام بانک مرکزی با در دست داشتن مدارک شناسایی معتبر و دفترچه حساب برای دریافت وجوه خود مستقیماً به بانک عامل مراجعه کنند و نیازی به مراجعه به تعاونی نمی‌باشد.
- ۴ ۴. تعاونی همچنین مکلف است اطلاعات هویتی کلیه سپرده‌گذاران را به همراه اطلاعات مربوط به سپرده‌ها و تسهیلات ایشان (و عنداللزوم سایر موارد) در سامانه شفق که در اختیار آن تعاونی قرار می‌گیرد ثبت نماید.
- ۴ ۵. تعاونی ضمن احراز هویت متقاضی، مبلغ خالص قابل انتقال را به همراه مشخصات سپرده‌گذار در «گواهی تسویه حساب نزد تعاونی اعتبار ثامن الحجج» در سامانه تحت وب شفق ثبت می‌نماید.

تبصره ۱- منظور از مبلغ خالص قابل انتقال برای سپرده‌گذاران بر مبنای مانده حساب‌های آنان تا تاریخ ۱۳۹۴/۱۱/۰۱ می‌باشد.

تبصره ۲- برای آن دسته از مشتریانی که صرفاً در قبال سپرده‌های تا سقف قابل انتقال اقدام به اخذ تسهیلات تا سقف قابل انتقال نموده‌اند، ابتدا تسهیلات مورد نظر تسویه شده و طلب خالص مشتری ناشی از تهاتر سپرده و تسهیلات پس از بستن حساب مربوطه در گواهی تسویه حساب قید گردد.

تبصره ۳- به منظور تعیین تکلیف حساب‌های آن دسته از سپرده‌گذاران تعاونی مذکور که تسهیلات نیز اخذ نموده‌اند و مانده طلب ناشی از تهاتر تسهیلات و سپرده‌ها آنان حداکثر تا سقف مبلغ قابل انتقال است، بدون توجه به سقف سپرده، پس از اخذ گواهی تسویه از تعاونی برای تعیین تکلیف وجوه مربوطه به بانک عامل مراجعه کنند. برای نمونه سپرده‌گذاری که ۱۰ میلیارد ریال سپرده و ۹ میلیارد ریال مانده تسهیلات دارد، می‌تواند با تهاتر تسهیلات و سپرده و بستن حساب، گواهی تا سقف یک میلیارد ریال دریافت کرده و حساب خود را منتقل نماید.

تبصره ۴- تهاتر حساب‌های سپرده و تسهیلات منحصرًا مربوط به یک مشتری با همان کد (شناسه) ملی قابل قبول است و تهاتر سپرده یک مشتری با تسهیلات مشتری دیگر ولو بستگان درجه یک ممنوع می‌باشد.

تبصره ۵- آن دسته از مشتریانی که سپرده آنان تحت ضمانت تسهیلات دیگران است یا با سفته و چک و... ضامن تسهیلات دیگران شده‌اند، ابتدا باید نسبت به تسویه تسهیلات و واریز آن به حساب مخصوص دریافت اقساط بانک عامل اقدام و رسید ارائه نمایند.

تبصره ۶- حساب‌های شرکت‌های زیر مجموعه یا وابسته به تعاونی، مدیرعامل، اعضای هیات مدیره و سهامداران تعاونی، اشخاص خاص، بانک‌ها و موسسات مجاز و غیر مجاز طبق اعلام بانک مرکزی و ضامنین بلا تکلیف مشمول این فاز نخواهند بود.

۴ ۶. تعاونی پس از ثبت اطلاعات هویتی و حساب مشتری در فرم مخصوص گواهی تسویه حساب سامانه تحت وب شفق، نسبت به چاپ آن اقدام می‌نماید.

۴ ۷. سپرده‌گذار ضمن تکمیل موارد مربوط به مشخصات هویتی، صحت مندرجات قید شده در گواهی تسویه حساب تکمیل شده توسط تعاونی را تأیید می‌نماید.

۴ ۸. شعبه تعاونی پس از تأیید مندرجات گواهی مزبور با دو امضای مجاز از سه امضای اعلامی هر شعبه، گواهی تسویه حساب را ممهور به مهر شعبه نموده و ظهر آن را پرفراژ نماید و موارد مربوط به مبلغ گواهی، مانده حساب سپرده و مانده تسهیلات را با چسب شفاف بپوشاند.

تبصره ۱: تعاونی مکلف است امضای مجاز جدید شعب ادغام شده را برای ثبت در سیستم بانک عامل به بانک مرکزی اعلام نماید.

۴ ۹. شعبه مربوطه تعاونی، شناسه یکتای گواهی تسویه حساب را استخراج و در محل مخصوص تعبیه شده روی گواهی و همچنین روی پاکت درج نماید. این شناسه به ترتیب از سمت چپ شامل کد شعبه، شماره حساب و دو رقم آخر (سمت راست) کد (شناسه) ملی خواهد بود.

تبصره ۱- در خصوص حساب های مشترک دو رقم آخر گواهی ها از دو کاراکتر «م م» به جای دو رقم آخر کد (شناسه) ملی در تمام گواهی ها استفاده شود.

تبصره ۲- در خصوص اتباع خارجی دو رقم آخر گواهی ها از دو کاراکتر «خ م» از راست به چپ به جای دو رقم آخر کد (شناسه) ملی در تمام گواهی ها استفاده شود.

۴ ۱۰. مشخصات هویتی مشتری شامل نام و نام خانوادگی، کد ملی و مبلغ خالص قابل انتقال (گواهی های) تسویه حساب به همراه مهر شعبه روی پاکت نیز درج گردد.

۴ ۱۱. شعبه تعاونی، گواهی تسویه حساب را که به صورت خوانا و بدون خط خوردگی تکمیل شده است، همراه با دفترچه و برگه سپرده گذاری باطل شده درون پاکت در بسته قرار داده و به مشتری تحویل می دهد؛ شعبه تعاونی می بایست یک نسخه از فرم تکمیل شده را نزد خود نگه دارد.

تبصره ۱- در صورت مفقود شدن دفترچه یا گواهی سپرده سرمایه گذاری توسط سپرده گذار، تعاونی مکلف است ضمن دریافت تعهد جداگانه، دفترچه یا گواهی سپرده سرمایه گذاری المثنی برای مشتری صادر و سپس باطل نماید. دفترچه یا گواهی سپرده سرمایه گذاری المثنی می بایست علاوه بر اطلاعات هویتی و مبلغ مانده حساب، به مهر المثنی و مهر و امضای شعبه ممهور باشد.

تبصره ۲- صدور گواهی تسویه و ابطال دفترچه یا گواهی سپرده سرمایه گذاری، به منزله بستن حساب مزبور بوده و تعاونی موظف است اطلاعات حساب های بسته شده را در پایان هر روز به بانک مرکزی ارسال نماید.

۴ ۱۲. مشتری می تواند با در دست داشتن پاکت در بسته و مدارک هویتی، طبق برنامه زمان بندی بانک عامل به هر یک از شعب آن بانک در سراسر کشور مراجعه نماید.

تبصره ۱- در صورت سرقت یا مفقود شدن پاکت، مشتری مجدداً به شعبه تعاونی مراجعه کرده و تقاضای صدور گواهی تسویه حساب و دفترچه یا گواهی سپرده المثنی می کند. شعبه تعاونی ضمن اخذ تعهدنامه از مشتری، گواهی تسویه حساب و دفترچه یا گواهی سپرده باطل شده و همچنین پاکت را به مهر المثنی ممهور نماید. شعب بانک عامل در احراز هویت این دسته از مشتریان دقتی مضاعف اعمال نماید.

۴ ۱۳. بانک عامل پس از احراز هویت و بررسی شناسه و مبلغ قید شده روی پاکت در صورت صحت اطلاعات، نسبت به گشودن پاکت اقدام نماید.

تبصره ۱- بانک عامل در صورت عدم احراز هویت دارنده پاکت یا مغایرت در شناسه و مبلغ قید شده روی آن یا مخدوش بودن، بدون گشایش پاکت ضمن درج کد مغایرت و مهر شعبه آن را به مشتری عودت داده و مشتری به شعبه تعاونی برای رفع مغایرت بازگردد.

تبصره ۲- در صورت مفقود شدن کارت ملی برای سپرده گذاران حقیقی ایرانی، چنانچه اشخاص مزبور گواهی دفاتر پیشخوان دولت مبنی بر تقاضای صدور مجدد کارت ملی را ارائه نمایند و یا کد ملی آن‌ها در شناسنامه درج شده باشد، انجام فرایند پرداخت و تعیین تکلیف با تطبیق با اصل سایر مدارک شناسایی (شناسنامه یا گذرنامه) بلامانع است.

۴ ۱۴. بانک عامل پس از رویت دفترچه یا برگه سپرده سرمایه گذاری ابطال شده نسبت به انطباق مندرجات گواهی تسویه حساب با اطلاعات سپرده ها و تسهیلات ارائه شده تعاونی که توسط بانک مرکزی ارسال شده است و اطلاعات ثبت شده تعاونی در سامانه تحت وب شفقت، اقدام می نماید.

۴ ۱۵. در صورت عدم مغایرت در اطلاعات مشتریان از قبیل اطلاعات هویتی، شماره حساب، مبلغ قابل انتقال و کامل بودن مدارک هویتی، به شرطی که خالص مبلغ قابل انتقال قید شده در گواهی تسویه حساب و سامانه تحت وب شفقت، حداکثر معادل اطلاعات اعلام شده تا تاریخ ۱۳۹۴/۱۱/۰۱ ارائه شده توسط تعاونی و ارسالی بانک مرکزی باشد بانک عامل نسبت به پرداخت به مشتری، با توجه به این که در مجموع فاز اول و دوم حداکثر تا سقف مبلغ قابل پرداخت اعلام شده به هر مشتری تعلق گیرد، اقدام می نماید.

۴ ۱۶. بانک عامل مبلغ پرداختی به مشتری را از مبلغ گواهی کسر نموده و نسبت به انعقاد قرارداد با مشتری به میزان مابه التفاوت اقدام خواهد کرد.

۴ ۱۷. مشتریانی که مایل به انتقال سپرده های خود به بانک عامل می باشند؛ می بایست نسبت به انعقاد قراردادی با بانک عامل مبنی بر عدم مطالبه وجوه سپرده منتقل شده طی یک مدت مشخص اقدام نمایند، تا در مدت مزبور امکان بازپرداخت سپرده های مزبور از محل تبدیل دارایی های تعاونی به وجه نقد میسر گردد. قرارداد مزبور توسط مشتری غیر قابل فسخ خواهد بود. همچنین حداکثر زمان عدم مطالبه وجوه سپرده در قراردادهای فی مابین توسط بانک مرکزی ابلاغ می گردد.

تبصره ۱- بدیهی است پرداخت هرگونه وجهی به مشتریان توسط بانک عامل (موضوع بند ۱۵-۲ این شیوه نامه) منوط به انعقاد قرارداد فوق الذکر خواهد بود.

تبصره ۲- پرداخت وجوه پس از اتمام مدت قرارداد منوط به تعیین تکلیف سایر دیون مشتری مانند تسهیلات اخذ شده و غیره به تعاونی می باشد.

۴ ۱۸. بانک عامل موظف است لیست نام و نام خانوادگی، شماره ملی، شناسه گواهی تسویه حساب و مبلغ خالص پرداختی و شماره حساب افتتاح شده مشتریان را در پایان هر روز به تفکیک استان و شهر، به بانک مرکزی ارسال نماید.

۴ ۱۹. بانک عامل موظف است گواهی های تسویه حساب را همراه با دفترچه یا برگه های سپرده سرمایه گذاری باطل شده را نزد خود نگهداری نموده و در صورت درخواست به بانک مرکزی ارسال نماید.

۴ ۲۰. تعاونی موظف است اطلاعات نام و نام خانوادگی، شماره ملی، شناسه گواهی تسویه حساب و مبلغ خالص گواهی های صادر شده مشتریان را در پایان هر روز به تفکیک استان و شهر و شعبه، به بانک مرکزی ارسال نماید.

ماده ۳: تعیین تکلیف تسهیلات

۳ ۱. تسهیلات تعاونی در قالب های تسهیلات در قبال سپرده، تسهیلات در قبال سایر وثایق و ترکیبی از دو قالب پیش گفت دسته بندی می شوند.

۳ ۲. مشتریانی که در قبال سپرده، تسهیلات دریافت کرده اند، مطابق مفاد ماده ۲، ابتدا می بایست در تعاونی نسبت به تهاتر سپرده و تسهیلات اقدام و خالص مطالبات خود را تا سقف مبلغ قابل انتقال به صورت گواهی تسویه حساب برای انتقال به بانک عامل ارائه کنند.

۳ ۳. مشتریان دارای تسهیلات در قبال سایر وثایق مانند وثایق ملکی، چک، سفته و... نیز باید خلاصه پرونده تسهیلاتی خود را از تعاونی دریافت و در اختیار بانک عامل قرار دهند. شعب تعاونی مکلفند ضمن دعوت از این دسته از مشتریان، خلاصه پرونده تسهیلات را چاپ، تایید (مهر و امضاء) و همراه با دفترچه اقساط و در پاکت در بسته تحویل مشتری نمایند.

تبصره ۱: مشتریان دارای تسهیلات ترکیبی نیز باید ابتدا نسبت به تهاتر سپرده و تسهیلات اقدام نمایند و خالص مانده تسهیلات باقیمانده را در فرم خلاصه پرونده تسهیلات به بانک عامل ارائه نمایند.
تبصره ۲: شعب تعاونی وثایق پرونده های تسهیلاتی که خلاصه آن در سامانه تحت وب شفق ثبت شده را دسته بندی نموده و به دفاتر استانی تعاونی تحویل نمایند.

۳ ۴. مشتری با در دست داشتن مدارک شناسایی معتبر و دفترچه اقساط و خلاصه پرونده تسهیلات به یکی از شعب بانک عامل در سراسر کشور مراجعه نماید.

تبصره ۱: بانک پارسیان به عنوان بانک عامل در دریافت اقساط تسهیلات و وصول مطالبات تعاونی خواهد بود.

۴ ۵. مشتری می‌تواند پس از سه روز کاری با مراجعه به شعب بانک عامل پیش از گشایش پاکت از رفع مغایرت‌ها آگاه شود یا با ثبت اطلاعات در سامانه ویژه تعاونی در تارنمای بانک عامل و دریافت کد پیگیری، از طریق همین سامانه یا پیامک از رفع مغایرت آگاه شده و سپس به بانک عامل مراجعه نماید.

۴ ۶. مشتری می‌تواند پس از رفع مغایرت با همراه داشتن پاکت و مدارک مورد نیاز مجدداً به هر یک از شعب بانک عامل در سراسر کشور مراجعه نماید و فرایند انجام کار مطابق ماده ۲ و ۳ این شیوه‌نامه به بعد خواهد بود.

تبصره ۱- تاریخ و شرح رفع مغایرت توسط بانک عامل در گواهی تسویه حساب سپرده درج گردد.

ماده ۵- میز امداد:

۵-۱. بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران برای تسهیل فرآیند پرداخت سپرده ها و رسیدگی به شکایات سپرده‌گذاران تعاونی، نسبت به راه اندازی میز امداد ویژه ای اقدام کرده و سپرده گذاران تعاونی مذکور، می‌توانند ضمن مراجعه به پایگاه اطلاع رسانی بانک مرکزی به نشانی www.cbi.ir در بخش «تماس با ما» و در زیربخش «پاسخگویی به شکایات و ارتباط مردمی» شکایات و انتقادات خود را مطرح نمایند. تلفن پیام‌گیر شماره ۲۹۹۵۴۸۵۵ و سامانه پیام کوتاه ۲۰۰۰۴۱۱ نیز آماده دریافت دیدگاه‌های مردمی، انتقادات و شکایات احتمالی در این زمینه خواهد بود.

۵ ۲. میز امداد بانک عامل نیز آماده پاسخگویی و رسیدگی به شکایات مشتریان می باشد که جزئیات آن در اطلاعیه این بانک آورده شده است.

این شیوه‌نامه در ۵ ماده، ۲۴ بند و ۳۵ تبصره همراه با پیوست جدول کدهای مغایرت تنظیم شده است و تفسیر مفاد آن صرفاً با بانک مرکزی می باشد.

جدول کدهای مغایرت

ردیف	شرح مغایرت	کد
پیش از گشایش پاکت	۱	پاکت ارسال مدارک باز یا مخدوش است
	۲	هویت ذی نفع گواهی (گواهی های) تسویه حساب و تسهیلات گیرنده درج شده روی پاکت احراز نشد
	۳	گواهی (گواهی های) تسویه حساب با این شناسه قبلاً پرداخت شده است
	۴	مبلغ درج شده روی پاکت بیشتر از اطلاعات ارائه شده تعاونی و ارسالی بانک مرکزی می باشد
	۵	مبلغ درج شده روی پاکت تسهیلات کمتر از اطلاعات ارائه شده تعاونی و ارسالی بانک مرکزی می باشد
پس از گشایش پاکت	۶	گواهی (گواهی های) تسویه حساب و خلاصه پرونده تسهیلات مخدوش است
	۷	لاشه دفترچه یا برگه سپرده سرمایه گذاری باطل شده یا دفترچه اقساط داخل پاکت نیست
	۸	هویت درج شده روی گواهی تسویه حساب یا خلاصه پرونده تسهیلات احراز نشد
	۹	مبلغ گواهی (گواهی های) تسویه حساب بیشتر از اطلاعات ارائه شده تعاونی و ارسالی بانک مرکزی می باشد
	۱۰	مبلغ درج شده در خلاصه پرونده تسهیلات کمتر از اطلاعات ارائه شده تعاونی و ارسالی بانک مرکزی می باشد.
	۱۱	مبالغ گواهی (گواهی های) تسویه حساب به عدد و حروف همخوانی ندارد
	۱۲	شماره حساب یا شماره تسهیلات نزد تعاونی با مشخصات هویتی همخوانی ندارد
	۱۳	نام و نام خانوادگی، شماره ملی و امضای صاحبان امضای شعبه تعاونی همخوانی ندارد
	۱۴	مهر شعبه تعاونی روی گواهی (گواهی ها) همخوانی ندارد
	۱۵	پرفراژ تعاونی در ظهر گواهی (گواهی های) تسویه حساب وجود ندارد یا صحیح نیست
	۱۶	دفترچه یا برگه سپرده سرمایه گذاری باطل شده یا دفترچه اقساط، منطبق با اطلاعات گواهی (گواهی ها) یا خلاصه پرونده تسهیلات نیست
	۱۷	مشتری تعهدنامه گواهی (گواهی های) تسویه حساب را تکمیل نکرده است
	۱۸	مشتری قرارداد انتقال سپرده را با بانک عامل امضا ننموده است
	۱۹	همه ی گواهی های حساب مشترک درون پاکت وجود ندارد
	۲۰	وکالت نامه معتبر نیست یا مربوط به بستگان درجه یک صاحب حساب نمی باشد
	۲۱	نماینده شخص حقوقی فاقد شرایط شیوه نامه می باشد
	۲۲	اطلاعات گواهی یا خلاصه پرونده تسهیلات با اطلاعات مندرج در سامانه تحت وب شفق منطبق نمی باشد
	۲۳	اطلاعات مربوط به تسهیلات مرتبط در گواهی سپرده درج نشده است