

# حقوق مصرف کننده در نظام بانکی

دکتر ایرج حسینی صدرآبادی

عضو هیأت علمی دانشگاه علوم قضایی و خدمات اداری

مرتضی جمالی نیا



## فهرست مطالب

درآمد	۹
<b>فصل اول: مفاهیم کلی و مبانی حمایت از مصرف کننده در نظام بانکی</b>	۱۹
مبحث اول: مفاهیم و تعاریف	۱۹
گفتار اول: بانک، بانکداری و نظام بانکی	۱۹
گفتار دوم: مصرف کننده و مشتری خدمات بانکی	۲۶
بند اول: مصرف کننده	۲۶
الف - مصرف کننده در حقوق ایران	۲۷
ب - مصرف کننده در حقوق دیگر کشورها	۲۷
بند دوم: مشتری	۳۴
مبحث دوم: مبانی لزوم حمایت از مصرف کننده در نظام بانکی	۳۷
گفتار اول: عدم تحقق عدالت معاوضی	۳۸
گفتار دوم: عدم تقارن اطلاعات	۴۷
گفتار سوم: وضعیت ممتاز و غالب بانک و بانکداری	۵۱
گفتار چهارم: محرومیت مالی و تلاش برای از بین بردن آن	۵۵
گفتار پنجم: تمرکز سیاست گذاری نظام بانکی بر تامین منافع بانکها	۶۴
<b>فصل دوم: حقوق مصرف کننده و آثار حمایت از مصرف کننده در نظام بانکی</b>	۶۹
مبحث اول: حقوق مصرف کننده در صنعت بانکداری	۶۹
گفتار اول: حریم خصوصی مصرف کننده در نظام بانکی	۶۹
بند اول: لزوم حفظ اسرار بانکی و حریم خصوصی مصرف کنندگان در حقوق	
ایران	۷۰

## ۶ □ حقوق مصرف‌کننده در نظام بانکی

- بند دوم: حریم خصوصی در حقوق خارجی ..... ۷۴
- بند سوم: شناسایی اسرار بانکی به عنوان یک اصل ..... ۷۹
- بند چهارم: محدوده اصل حفظ اسرار بانکی ..... ۸۰
- گفتار دوم: حق دسترسی به اطلاعات ..... ۸۲
- بند اول: ضرورت و کفایت تصحیح عدم تقارن اطلاعات ..... ۸۳
- بند دوم: انواع تعهد به ارائه اطلاعات ..... ۸۴
- بند سوم: آثار ارائه اطلاعات و حدود مسئولیت متعهد ..... ۸۸
- بند چهارم: روش‌های ارائه اطلاعات ..... ۹۱
- بند پنجم: جایگاه قانونی ارائه اطلاعات به مصرف‌کنندگان خدمات بانکی ایران .... ۹۳
- گفتار سوم: حق مصرف‌کننده برای برخورداری از آموزش مناسب ..... ۹۵
- بند اول: ارتباط آموزش مالی و ارائه اطلاعات ..... ۹۹
- بند دوم: اقسام آموزش ..... ۱۰۲
- گفتار چهارم: حق برخورداری از امنیت ..... ۱۰۷
- گفتار پنجم: ارائه تبلیغات مناسب و پرهیز از فریب دادن و گمراه کردن مصرف‌کننده ..... ۱۱۶
- گفتار ششم: حق دسترسی به خدمات بانکی ..... ۱۲۳
- گفتار هفتم: دریافت کارمزد و سود معقول و متعارف از جانب بانک‌ها ..... ۱۳۴
- بند اول: سود بانکی در آمریکا ..... ۱۳۴
- بند دوم: سود بانکی در انگلستان ..... ۱۳۶
- بند سوم: صوری بودن عقود در نظام بانکداری ایران ..... ۱۴۲
- بند چهارم: تعیین دستوری نرخ بهره در نظام بانکی ..... ۱۴۴
- مبحث دوم: آثار حمایت از مصرف‌کنندگان در نظام بانکی ..... ۱۴۶
- گفتار اول: حرکت در جهت تحقق بانکداری اسلامی ..... ۱۴۶
- گفتار دوم: پاسخ‌گویی به مسئولیت‌های اجتماعی ..... ۱۵۰
- گفتار سوم: عدم تمرکز صرف بانک‌ها به کسب سود ..... ۱۵۶
- گفتار چهارم: نظام‌مند شدن و انسجام اجتماعی ..... ۱۶۱
- گفتار پنجم: ارتقاء کیفی خدمات بانکی ..... ۱۶۳

## فهرست مطالب □ ۷

گفتار ششم: دسترسی بهتر به اعتبارات و خدمات بانکی	۱۶۵
گفتار هفتم: رفع تبعیض	۱۶۸
گفتار هشتم: جلب رضایت مشتریان بانک و کسب سود بیشتر بانک	۱۷۲
<b>فصل سوم: سازوکار حمایت و حل اختلافات مصرف‌کنندگان نظام بانکی</b>	۱۷۵
مبحث اول: تکنیک‌های حمایت از حقوق مصرف‌کننده	۱۷۵
گفتار اول: حمایت از مصرف‌کننده خدمات بانکی از طریق نهادهای غیردولتی	۱۷۶
گفتار دوم: نقش دولت در حمایت از مصرف‌کنندگان خدمات مالی	۱۷۹
بند اول: فراهم کردن زیربنای لازم برای ارائه خدمات بانکی	۱۸۰
بند دوم: حرکت در جهت استقلال بانک مرکزی	۱۸۰
بند سوم: نظارت بر نظام بانکی	۱۸۲
بند چهارم: فراهم کردن زمینه رقابت	۱۸۵
بند پنجم: حمایت از مصرف‌کنندگان خدمات بانکی از طریق قانونگذاری	۱۸۹
بند ششم: تلاش دولت برای حمایت قضایی از مصرف‌کننده	۱۹۱
مبحث دوم: شیوه‌های حل اختلاف و جبران خسارت مصرف‌کننده خدمات بانکی	۱۹۵
گفتار اول: جبران خسارت مصرف‌کنندگان در نظام بانکی	۱۹۷
بند اول: مبنای مسئولیت بانک‌ها	۱۹۷
الف - مبنا و چارچوب مسئولیت بانک بر مبنای قانون مسئولیت مدنی	۱۹۸
ب - چارچوب و مبنای مسئولیت بانک در بند ج ماده ۳۵ قانون پولی و بانکی مصوب ۱۳۵۲	۲۰۰
۱- مسئولیت مدیران	۲۰۰
۲- مسئولیت بانک	۲۰۰
بند دوم: نحوه اثبات ادعای مصرف‌کننده علیه بانک‌ها	۲۰۸
بند سوم: مهمترین مشکلات در زمینه شکایات مصرف‌کنندگان از خدمات بانکی	۲۱۰
بند چهارم: جبران خسارت به موجب اداره خدمات مالی و خدمت بازرسی مالی انگلستان (FOS)	۲۱۲

## ۸ □ حقوق مصرف‌کننده در نظام بانکی

گفتار دوم: نحوه حل اختلاف و رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان علیه بانک‌ها و موسسات مالی.....	۲۱۴
بند اول: مراجع و نهادهای قضایی و رسمی که می‌توان نزد آنها از عملکرد نظام بانکی شکایت کرد.....	۲۱۵
الف) نحوه شکایت از تصمیمات و اقدامات اداری بانک‌های غیر دولتی.....	۲۱۶
ب) شکایت از تصمیمات و اقدامات اداری بانک‌های دولتی.....	۲۱۷
بند دوم: حل و فصل دعاوی مصرف‌کننده از طریق غیر قضایی و از طریق شیوه نوین.....	۲۱۸
الف) فعالیت فدرال رزرو آمریکا در زمینه شکایت مشتریان از بانک‌ها و موسسات مالی.....	۲۱۹
ب) فرایند نظام بانکی کانادا برای رسیدگی به شکایت مصرف‌کنندگان.....	۲۲۲
ج) نقش اداره خدمات مالی و خدمات بازرسی مالی انگلستان در رسیدگی به شکایات مصرف‌کننده.....	۲۲۶
د) فرایند داخلی رسیدگی به شکایات مصرف‌کنندگان خدمات بانکی در ایران.....	۲۳۵
بند سوم: رویه قضایی مراجع رسیدگی کننده به شکایات مصرف‌کننده خدمات نظام بانکی.....	۲۳۹
برآمد.....	۲۴۷
<b>فهرست منابع و مآخذ.....</b>	<b>۲۵۰</b>
۱- منابع فارسی.....	۲۵۰
الف - کتاب‌ها.....	۲۵۰
ب - پایان نامه‌ها.....	۲۵۱
ج - مقالات.....	۲۵۱
۲- منابع انگلیسی.....	۲۵۳
۳- پایگاه‌های اینترنتی.....	۲۵۴