

فرآیند اعتبار سنجی مشتریان:

فرآیند عملیات اعتباری بانک از ۴ مرحله زیر تشکیل شده است: (فلوچارت مربوطه در فایل پیوست ارائه شده است):

۱. پذیرش تقاضا و تهیه پیشنهاد

۲. بررسی و تصمیم گیری

۳. برقراری تسهیلات

۴. نظارت

اقدامات در هر یک از مراحل فوق الذکر، ذیلاً به تفکیک شرح داده شده است:

پذیرش تقاضا و تهیه پیشنهاد

پذیرش تقاضا و تهیه پیشنهاد اعتباری برای یک مشتری شامل ۴ مرحله زیر است:

۱. پذیرش تقاضا

۲. تشکیل پرونده اعتباری

۳. اعتبارسنجی و رتبه بندی

۴. پیشنهاد اعتباری

نحوه اقدامات اجرایی در هر یک از مراحل به شرح زیر می باشد:

پذیرش تقاضا

در صورت مراجعه و مذاکره متقاضی با هر یک از مقامات بانک، اطلاعات و راهنمایی های لازم در خصوص خدمات و تسهیلات بانک در اختیار متقاضی قرار می گیرد تا چنانچه مشتری تمایل داشته باشد، تقاضای کتبی خود را برای استفاده از تسهیلات مورد نیاز به بانک ارائه دهد. تقاضاهای واصله از طریق مدیریت عالی بانک و نیز از واحد

بازاریابی و همچنین درخواست های اعتباری واصله از طریق سایت الکترونیکی بانک نیز از طریق روابط عمومی به حوزه مدیریت امور اعتباری ارجاع می گردند.

تشکیل پرونده اعتباری

با دریافت تقاضای هر مشتری جدید، رییس شعبه با توجه به سیاست های جاری اعتباری و نیز وضعیت منابع بانک و حصول اطمینان از اینکه مشتری از تسهیلات در سایر شعب بانک استفاده ننموده باشد، ضمن ترغیب مشتری به افتتاح حساب در صورت احراز شرایط صحت معامله و موجه تشخیص دادن تقاضا، مبادرت به پذیرش آن می نماید. در این مرحله، طبق دستور العمل های مربوطه و با اخذ مدارک هویتی، ابتدا از سامانه اطلاعاتی بانک مرکزی در خصوص سابقه چک برگشتی/سفته و اخواستی تسهیلات و تعهدات مستقیم و غیر مستقیم معوق و یا هر نوع سابقه منفی دیگر متقاضی و اشخاص ذینفع، استعلام به عمل آمده و در صورت فقدان هر گونه سابقه منفی، اقدام به افتتاح حساب برای مشتری می شود.

بعد از افتتاح حساب، مسئول اعتباری شعبه با دریافت کارمزد و رضایت نامه از مشتری و نیز از ضامنین معرفی شده برای ارسال اطلاعات و دریافت گزارش وضعیت وی از سامانه اعتبار سنجی شرکت مشاوره و رتبه بندی اعتباری ایران، مبادرت به استعلام از آن شرکت نموده و در صورت نبود هر گونه سابقه منفی، با توجه به شخصیت حقوقی و یا حقیقی متقاضی، فرم پرسشنامه اعتباری و فرم درخواست تسهیلات را در اختیار متقاضی قرار داده و راهنمایی های لازم را برای تکمیل آنها به عمل می آورد.

اعتبار سنجی و رتبه بندی

بعد از تشکیل پرونده اعتباری، به منظور ارزیابی اهلیت، صلاحیت، ظرفیت و رتبه بندی اعتباری مشتری، با توجه به آیین نامه اعتباری بانک و بر حسب مورد برای تهیه گزارش اعتباری یا گزارش کارشناسی اقدام می شود.

گزارش اعتباری

شعبه با برداشت هزینه تهیه گزارش اعتباری از حساب مشتری طبق تعرفه بانک، نسبت به تنظیم فرم درخواست تهیه گزارش اعتباری و نیز تهیه اسکن از پرسشنامه اعتباری مشتری اقدام نموده و آنها را از طریق سیستم اتوماسیون اداری بانک به اداره اعتبار سنجی ارسال می نماید. سپس از درخواست ارسالی چاپ گرفته و در پرونده اعتباری مشتری قرار می دهد.

گزارش کارشناسی

در مواردی که بنا به تشخیص و نظر مدیریت امور اعتباری، بررسی و اتخاذ تصمیم در مورد تقاضای مشتری، مستلزم تهیه گزارش کارشناسی باشد، موضوع به شعبه اعلام شده و شعبه طی نامه ای لیست مدارک مورد نیاز برای تهیه گزارش کارشناسی را به همراه یک نسخه پرسشنامه کارشناسی برای اشخاص حقیقی با توجه به زمینه اصلی فعالیت وی (تولیدی یا بازرگانی/ خدماتی یا پیمانکاری) به مشتری ارسال و درخواست می نماید تا آنها را ظرف مدت ۵ روز تهیه و در اختیار شعبه قرار دهد.

نسخه ای از این نامه در پرونده اعتباری مشتری در شعبه نگهداری شده و رونوشتی هم برای واحد کارشناسی ارسال می شود.

پیشنهاد اعتباری

مسئول اعتباری شعبه با تکمیل شدن پرونده اعتباری متقاضی، برای رسیدگی و کنترل های اعتباری پیش از ارجاع به کمیته اعتباری شعبه، اقدام به تنظیم و تکمیل چک لیست کنترل پیشنهاد اعتباری در یک نسخه نموده و بعد از امضاء به رییس شعبه ارائه می نماید. با تایید رییس شعبه، مسئول اعتباری شعبه اقدام به تنظیم پیشنهاد اعتباری نموده و همراه با گزارش وضعیت حساب، تسهیلات و تعهدات مشتری و پرونده اعتباری مشتری برای طرح در کمیته اعتباری شعبه ارجاع می نماید. کمیته اعتباری شعبه بعد از بررسی درخواست مشتری و اطلاعات موجود در پرونده مشتری نظر خود را برای تنظیم مصوبه به مسئول اعتباری شعبه اعلام می نماید تا وی طبق نظر اعضای کمیته، مصوبه اعتباری را در ۲ نسخه تنظیم و پس از امضاء اعضای کمیته اعتباری شعبه آن را ممهور به مهر "کمیته اعتباری شعبه" نماید.

در صورتیکه تصمیم گیری در حد اختیارات کمیته اعتباری شعبه باشد «رییس شعبه در خصوص اخذ تعهد نامه ها و وثایق و تضمینات لازم و پرداخت تسهیلات تصویبی با رعایت ضوابط و مقررات مربوطه دستورات مقتضی صادر می نماید. سپس، نسخه اصل پیشنهاد اعتباری مصوب در پرونده اعتباری مشتری بایگانی و نسخه دوم آن به دبیر خانه امور اعتباری ارسال می گردد تا بعد از درج در آمار مصوبات اعتباری، به اداره نظارت ارسال تا ضمن اطلاع و اعمال نظارت های لازم، در پرونده مصوبات اعتباری شعبه مربوطه ضبط و نگهداری نمایند.

چنانچه تصمیم گیری خارج از اختیارات کمیته اعتباری باشد. نسخه دوم پیشنهاد تصویبی در پرونده اعتباری مشتری در شعبه بایگانی شده و نسخه اصل پیشنهاد با اصل درخواست و گزارش اعتباری/کارشناسی مشتری و سایر مدارک مربوط به تسهیلات درخواستی به اداره اعتبارات ارسال می شود.

بررسی و تصمیم گیری

اقدامات لازم در این بخش در ۷ مرحله به ترتیب زیر به عمل می آید:

۱. ثبت پیشنهادات
۲. رسیدگی و کنترل های اعتباری
۳. تصمیم گیری اعتباری
۴. تنظیم مصوبات اعتباری
۵. آمار و گزارشات
۶. ابلاغ مصوبات
۷. تشکیل و طبقه بندی پرونده اعتباری

شرح اقدامات لازم در هر یک از مراحل فوق الذکر به شرح ذیل می باشد:

ثبت پیشنهادات

کلیه تقاضاها و پیشنهادات واصله به حوزه مدیریت امور اعتباری، توسط دبیرخانه اعتباری ممهور به مهر تاریخ وساعت ورود شده و مشخصات آنها در لیستی رایانه ای وارد شده و ممهور به مهر " دبیرخانه اعتباری " می شود . سپس، پرونده اعتباری مشتری (در صورت وجود) از بایگانی دریافت و ضمیمه پیشنهاد شده و در صورت عدم وجود پرونده ، مبادرت به تشکیل پرونده اعتباری به نام مشتری شده و به اداره اعتبارات ارجاع می شوند.

رسیدگی و کنترل های اعتباری

اداره اعتبارات، پیشنهاد را به مسئول رسیدگی و کنترل های اعتباری ارسال می نماید تا با بررسی پیشنهاد و ضمائم همراه آن و نیز سوابق قبلی (حسب مورد) اقدام به تنظیم چک لیست رسیدگی و کنترل پیشنهاد اعتباری نماید.

تصمیم گیری اعتباری

تصمیم گیری های اعتباری، در چهارچوب قوانین و مقررات و ضوابط اعتباری و با توجه به اعتبار سنجی های انجام یافته، از سوی ارکان اعتباری و در حدود اختیارات تفویضی طبق آیین نامه اعتباری بانک به عمل می آید .

تنظیم مصوبات اعتباری

اداره اعتبارات بر اساس رای و نظر اعضاء کمیته اعتبارات / کمیته عالی اعتباری ، مبادرت به تنظیم یکی از فرم های مصوبه اعتباری بر حسب مورد می نماید .مصوبات اعتباری مربوط به کمیته اعتبارات و کمیته عالی اعتبارات در یک نسخه تنظیم و امضاء و ممهور به مهر کمیته اعتبارات/ کمیته عالی اعتبارات می شوند.

ابلاغ مصوبات

مصوبات کمیته اعتبارات، کمیته عالی اعتباری و هیات مدیره کتباً توسط اداره اعتبارات برای اجرا به شعب مربوط و سایر واحدهای ذیربط ابلاغ می شود. رونوشتی از هر مصوبه اعتباری برای اعمال نظارت و برنامه ریزیهای لازم به اداره نظارت و نسخه ای حسب مورد به کارشناس مربوطه ارسال می شود تا ملاحظه و در پرونده کارشناسی درج نماید.

آمار و اطلاعات

پیشنهادات اعتباری بعد از تصویب و ابلاغ به دبیرخانه اعتباری ارجاع می گردند تا آمار و اطلاعات لازم را استخراج و بعد از پردازش، گزارش های مورد نیاز را تهیه و در اختیار مقامات بانک قرار دهند.

تشکیل و طبقه بندی پرونده اعتباری

بعد از ابلاغ هر مصوبه اعتباری، مسئول بایگانی نسبت به تشکیل و طبقه بندی پرونده اعتباری مشتری به ترتیبی که در آن؛ درخواست های اعتباری با مصوبات مربوطه، سوابق اطلاعاتی و کارشناسی، مکاتبات جانبی و متفرقه بطور جداگانه و با رعایت ترتیب تاریخی نگهداری شوند اقدام می نماید.

برقراری تسهیلات

برقراری تسهیلات تصویبی توسط شعبه انجام می گیرد و مستلزم طی ۴ مرحله زیر است:

۱. اخذ وثایق و تعهد نامه ها

۲. دریافت مدارک ویژه عقد مربوطه

۳. دریافت هزینه ها

۴. انعقاد قرارداد

۵. پرداخت / ایجاد تسهیلات

توضیحات لازم در خصوص هر یک از مراحل فوق الذکر به تفکیک ارائه شده است:

اخذ وثایق و تعهدنامه ها

شعب بر اساس مصوبه اعتباری و طبق مفاد آیین نامه اعتباری و با رعایت ضوابط و مقررات مربوطه قبل از اعطاء تسهیلات نسبت به اخذ تعهدنامه ها و وثایق تعیین شده به ترتیبی که پوشش کافی اصل و فرع تسهیلات اعطایی با ضرایب تعیین شده در مصوبه را داشته باشد اقدام می نمایند.

دریافت مدارک ویژه عقد مربوطه

پیش از انعقاد هر قرارداد، نسبت به دریافت مدارک مثبت و ویژه هر یک از عقود طبق دستورالعمل های اجرایی مربوط، اقدام می شود.

دریافت هزینه ها

هزینه های ارائه خدمات به متقاضیان بر اساس تعرفه های ابلاغی، قبل از اعطای تسهیلات از مشتریان دریافت می شود.

انعقاد قرارداد

بعد از احراز و تحقق کامل تمامی شرایط تصویبی بانک و رعایت مدت زمان مقرر برای نافذ بودن مصوبه، شعبه با توجه به نوع تسهیلات تصویبی و با استفاده از قراردادهای ابلاغ شده، نسبت به انعقاد قرارداد خاص عقد مربوطه با مشتری اقدام می نماید.

در زمان انعقاد قرارداد، احراز هویت طرف قرارداد و ضامنین توسط رییس شعبه ضرورت داشته و قرارداد بطور کامل و دقیق تنظیم می شود و تمام صفحات آن در حضور رییس شعبه، توسط متقاضی و ضامنین و نیز دارنده امضاء مجاز شعبه با ذکر نام، نام خانوادگی و سمت امضاء می گردد.

پرداخت تسهیلات

پس از انعقاد قرارداد، پرداخت تسهیلات در چارچوب مصوبه اعتباری صورت می گیرد. در هنگام صدور سند پرداخت، علاوه بر مشخصات گیرنده تسهیلات، مشخصات ضامنین نیز بوسیله شماره مشتری برای سیستم نرم افزاری تعریف می شوند تا تعهدات غیر مستقیم اشخاص نیز در سیستم ثبت گردد. پرداخت تسهیلات می باید طبق مصوبه صادره بر حسب مورد با صدور چک بانکی در وجه صادر کننده فاکتور یا واریز مستقیم به حساب متقاضی صورت گیرد.

نحوه مدیریت تسهیلات غیر جاری و میزان ذخایر مربوط به آنها:

۱- بر اساس بخشنامه شماره م/ب/۲۸۲۳ مورخ ۱۳۸۵/۱۲/۰۵ بانک مرکزی، مطالبات به ۴ دسته طبقه بندی شده اند که بر اساس سیستم **core** بانک، مانده مطالبات محاسبه و به صورت خودکار به سرفصل های مختلف منتقل می شوند.

۲- ارسال نامه یادآوری سررسید تسهیلات حدود یک ماه قبل از تاریخ سررسید به منظور ایفای تعهدات مشتریان.

۳- بررسی گزارش اقدامات صورت گرفته در خصوص مطالبات شعب طی دو مقطع زمانی در ماه.

۴- ارسال برگ اخطار برای مشتریان توسط شعب در فاصله زمانهای تعیین شده.

۵- مذاکره حضوری با مشتریان به منظور تعیین تکلیف بدهی ایشان.

۶- ارائه پیشنهاد تعیین تکلیف بدهی ها از سوی شعبه و طرح آن در کمیته های اعتباری و صدور مصوبه به منظور خروج مطالبات از سرفصل در قالب "تمدید"، "امهال" و "احیا" اعتبار.

۷- تشکیل کارگروه پیگیری و وصول مطالبات غیر جاری در سطح مدیریت عالی بانک و بررسی علل ایجاد مطالبات و ارائه راهکارهای مناسب به منظور کاهش میزان آن.

شایان ذکر است میزان ذخیره عمومی و ذخیره اختصاصی نیز بر اساس "دستور العمل طبقه بندی دارایی های موسسات اعتباری" شماره مب/۲۸۲۳ مورخ ۱۳۸۵/۱۲/۰۵ بانک مرکزی، محاسبه و منظور می گردد.