

شهریور ۱۳۹۶

اداره حسابرسی و
کنترل‌های داخلی



بانک‌گدشگری

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی

شش ماهه اول سال ۱۳۹۶

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه اول سال ۱۳۹۶

محیط کنترلی:

محیط کنترلی بستر استقرار سیستم کنترل داخلی را از طریق ایجاد جو عمومی و فرهنگ سازمانی فراهم می‌نماید. هدف از استقرار محیط کنترلی زمینه سازی شرایطی است که مدیریت بتواند ریسک‌های پیش روی خود را ارزیابی، و با اعمال سازوکارهای کنترلی مناسب آنها را به نحو مطلوبی برطرف نموده یا کاهش دهد. تحقق این هدف مستلزم حضور مدیرانی است که به درستکاری، ارزش‌های اخلاقی، صداقت، صلاحیت کارکنان و روش‌های تفویض اختیار، رشد و ارتقای نیروی انسانی پایبند بوده و مسئولیت ارزیابی نظام کنترل‌های داخلی سازمان را بر عهده بگیرند.

بانک گردشگری در ایجاد محیط کنترلی اقدامات ذیل را انجام داده است:

- تدوین، تصویب و ابلاغ منشور اخلاقی سازمان؛
- تدوین، تصویب و ابلاغ برنامه استراتژیک و بازبینی آن در صورت لزوم؛
- تشکیل کمیته‌های حسابرسی و مدیریت ریسک و سایر کمیته‌های تخصصی زیر نظر هیئت مدیره؛
- برگزاری منظم جلسات کمیته‌های تخصصی و ابلاغ تصمیمات اتخاذ شده کمیته به کارکنان سازمان (حسب مورد)؛
- جذب نیروی انسانی مورد نیاز از طریق برگزاری آزمون‌های استخدامی، مصاحبه و تایید کمیته انتصابات؛
- تدوین ساختار سازمانی متناسب با آخرین نیازهای سازمان و نظرات مدیریت ارشد؛
- تدوین روش اجرایی ارزیابی عملکرد و ارتقای کارکنان؛

ارزیابی ریسک:

هر واحد تجاری در معرض ریسک‌های متنوعی قرار دارد که از منابع درون سازمانی و برون سازمانی نشات می‌گیرد. لذا سازمان باید به منظور دستیابی به اهداف، این ریسک‌ها را شناسایی و نسبت به کنترل و مدیریت آنها اقدام نماید.

اقدامات ذیل در خصوص ارزیابی ریسک در بانک گردشگری صورت پذیرفته است:

- کارشناسان اداره مدیریت ریسک به منظور ارتقای دانش فردی و سازمانی، به صورت مستمر ادبیات موضوع انواع ریسک‌ها، مدل‌ها و چارچوب‌های جدید مربوطه را مورد مطالعه قرار می‌دهند؛
- گزارشات ریسک اعتباری، نقدینگی و عملیاتی به صورت ادواری تهیه و به همراه رهنمودهایی جهت کنترل ریسک‌های اشاره شده به مدیرعامل و کمیته عالی ریسک ارائه می‌گردند؛
- کارگاه‌های آموزشی به منظور معرفی ریسک عملیاتی برای واحدهای ستادی و شعب برگزار گردیده است؛
- دستورالعمل‌های لازم در خصوص نحوه شناخت و گزارش‌دهی ریسک‌های عملیاتی تدوین شده و جهت بهره‌برداری به تمامی همکاران ابلاغ شده است؛
- امکان گزارش‌دهی رویدادهای ریسک عملیاتی توسط تمامی کارکنان به صورت الکترونیکی و سیستمی در پرتال بانک فراهم شده است؛
- به منظور تفکیک وظایف و افزایش بهره‌وری، اداره ریسک و تطبیق (سابق) به دو اداره مدیریت ریسک و اداره تطبیق و شفاف سازی تغییر ساختار یافته است؛

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه اول سال ۱۳۹۶

- اهمیت توجه به ریسک‌های احتمالی در فرآیند اتخاذ تصمیمات اساسی سازمان، و پیشگیری از وقوع ریسک‌ها پیش از اتخاذ تصمیمات، موجب گردید تا نماینده اداره مدیریت ریسک به عنوان یکی از اعضای کمیته دارای - بدهی و کمیته تعیین سطوح دسترسی منصوب گردد؛
- رویدادهای بالقوه ریسک عملیاتی از طریق بهره‌گیری از ابزار خودارزیابی برای مدیریت‌های مختلف از جمله مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات، مدیریت سازمان و منابع انسانی و معاونت امور حقوقی با سرپرستی اداره مدیریت ریسک مورد شناسایی و بررسی قرار گرفته است؛
- طبق برنامه عملیاتی اداره حسابرسی داخلی مصوبه کمیته حسابرسی مورخ ۹۵/۱۰/۰۵، به منظور اطمینان از اثربخشی و کارایی فرآیند مدیریت ریسک در بانک، این فرآیند مورد ارزیابی قرار گرفت و در راستای ارتقا و بهبود این فرآیند پیشنهادهایی از سوی این اداره مطرح گردیده است.

فعالیت‌های کنترلی:

فعالیت‌های کنترلی از طریق اعمال خط مشی‌ها و رویه‌ها توسط هیئت مدیره، مدیران و تمامی کارکنان در کلیه سطوح سازمان مستقر می‌شود، بدین ترتیب احتمال وقوع ریسک‌ها کاهش و احتمال تحقق اهداف سازمان افزایش می‌یابد. این فعالیت‌ها با هدف پیشگیری، کشف و اصلاح فرآیندها در سطح سازمان مستقر شده و می‌توانند به صورت دستی یا خودکار مورد استفاده قرار گیرند. از آنجایی که اهداف تجاری، استراتژی‌ها و محیط عملیاتی سازمان می‌توانند بر نوع فعالیت‌های کنترلی تاثیر گذارند، لذا بانک گردشگری به منظور کاهش و مدیریت ریسک‌های پیش رو در حوزه‌های مختلف اعتباری، مالی، امنیت اطلاعات، منابع انسانی و سایر حوزه‌ها، فعالیت‌های کنترلی مشخصی را متناسب با حجم و ماهیت عملیات خود در سطوح مختلف بانک مستقر نموده است که از آن جمله می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

حوزه اعتبارات:

- به منظور یکپارچه سازی فرآیند اعطای تسهیلات در سراسر شعب بانک، همسویی اعطای تسهیلات با اهداف کلان و در چارچوب سیاست‌های تعیین شده و رعایت اصول و موازین قانونی، در سال ۹۳، در این بانک، کتابی تحت عنوان "نظام نامه اعتباری" تهیه و منتشر گردید. در این نظام نامه موضوعات مختلفی از جمله اهدا، سیاست‌ها و برنامه‌های اعتباری، آیین‌نامه اعتباری و فرآیند عملیاتی تشریح شد. کلیه همکاران در شعب و سایر ارکان اعتباری موظفند مفاد این نظام نامه را رعایت و بر حسن اجرای آن دقت لازم را مبذول فرمایند. به علاوه، سالانه به منظور تشریح و تبیین سیاست‌های کلی بانک، حدود اختیارات ارکان اعتباری، بسته‌های اعتباری و سایر شرایط و ضوابط، اداره اعتبارات با همکاری اداره سازمان و بهبود روش‌ها و مدیریت امور اعتباری و با در نظر گرفتن و اعمال نقطه نظرات و ملاحظات مدیریت ارشد و هیئت مدیره، بسته سیاست‌های اعتباری را تدوین و جهت اجرا از طریق اتوماسیون اداری به همکاران در کلیه شعب و واحدهای ذیربط ابلاغ و بر حسن اجرای آن نظارت می‌گردد.
- با عنایت به ماهیت فعالیت‌های بانکی، تسهیلات اعطایی اصلی‌ترین منشا ایجاد ریسک اعتباری است که به منظور کاهش و مدیریت آن، اعمال کنترل‌های داخلی ضروری و اجتناب ناپذیر است. از جمله اقدامات کنترلی درخصوص فرآیند اعطای تسهیلات از زمان درخواست مشتری تا پیگیری وصول مطالبات در نظر گرفته شده است که می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:
 ۱. بررسی وضعیت منابع بانک و حصول اطمینان از اینکه مشتری از تسهیلات در سایر شعب بانک استفاده ننموده است توسط رییس شعبه؛

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه اول سال ۱۳۹۶

۲. استعلام از سامانه بانک مرکزی در خصوص سابقه چک برگشتی / سفته و اخوآستی تسهیلات و تعهدات مستقیم یا غیر مستقیم معوق و یا هر نوع سابقه منفی دیگر متقاضی و اشخاص ذینفع؛
۳. تکمیل فرم پرسشنامه اعتباری و فرم درخواست تسهیلات؛
۴. تطبیق امضای مشتری با نمونه امضای معرفی شده و استفاده از مهر "امضا درست" و مطابقت تصویر اسناد و مدارک دریافتی از مشتری با اصل آن‌ها و استفاده از مهر "اصل رویت شد"؛
۵. تهیه گزارشات اعتبارسنجی مخصوص تسهیلات و تعهدات تا سقف ده میلیارد ریال و توسط روسای شعب یا اداره مربوطه در ستاد (برای شعب تهران) یا برون سپاری (برای شعب شهرستان) و تهیه گزارشات کارشناسی برای تسهیلات و تعهدات بیش از سقف ده میلیارد ریال توسط کارشناسان اداره اعتبارات؛
۶. دریافت صورتهای مالی حسابرسی شده توسط حسابرسان معتبر از متقاضیان تسهیلات به مبلغ بیش از ده میلیارد ریال؛
۷. بررسی پرونده اعتباری و تصمیم گیری در چارچوب قوانین و مقررات و ضوابط اعتباری از سوی ارکان اعتباری و در حدود اختیارات تفویضی طبق آیین نامه اعتباری بانک؛
۸. تنظیم مصوبات اعتباری بر اساس رای و نظر اعضای کمیته اعتبارات / کمیته عالی اعتبارات و اخذ تایید و امضای اعضای کمیته ذیل مصوبات؛
۹. ابلاغ مصوبات کمیته اعتبارات، کمیته عالی اعتباری و هیئت مدیره به صورت کتبی برای شعب مربوطه و سایر واحدهای ذیربط جهت اجرا؛
۱۰. اخذ وثایق و تعهدنامه از مشتری توسط شعب بر اساس مصوبه اعتباری و طبق مفاد آیین نامه اعتباری و با رعایت ضوابط و مقررات مربوطه قبل از اعطای تسهیلات؛
۱۱. اخذ بیمه حوادث وثایق ملکی و اموال موضوع تسهیلات اعطایی به نفع بانک؛
۱۲. تکمیل قراردادهای اسناد تجاری و تعهدآور به صورت کامل و بدون خط خوردگی؛
۱۳. پرداخت تسهیلات مربوط به "اجرای طرح" به صورت تدریجی و همزمان با پیشرفت کار طبق گزارشات نظارت در خصوص پیشرفت عملیات اجرایی طرح؛
۱۴. نظارت بر مصرف تسهیلات از طریق تهیه گزارشات پیشرفت کار توسط ناظر اعتباری و ارائه گزارش به رئیس اداره نظارت؛
۱۵. بررسی وضعیت مطالبات شعب به صورت روزانه و توسط معاون شعب و ارائه گزارش اقدامات به رئیس شعبه؛
۱۶. بررسی لیست مطالبات جاری، سررسید گذشته، معوق و مشکوک الوصول توسط اداره نظارت و پیگیری به موقع مطالبات؛
۱۷. طبق بسته سیاست های اعتباری سال ۹۶، اعطای اعتبار به متقاضیان با شرایط ذیل مجاز نیست:
 - برخورداری از نسبت مالکانه کمتر از ۲۵٪؛
 - شرکتهای مشمول ماده ۱۴۱ قانون تجارت؛
 - نتایج عملیات شرکت در صورت سود و زیان حاکی از زیان باشد؛
 - برخورداری از چک برگشتی رفع اثرنشده و بدهی غیر جاری در سیستم بانکی مگر در موارد خاص با اخذ تعهد لازم؛

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه اول سال ۱۳۹۶

- به منظور تکمیل فرآیند فوق و تسریع و تسهیل و پیگیری وصول مطالبات، پیامک یادآوری سررسید اقساط و تغییر طبقه بندی تسهیلات و تعهدات، به متقاضی و ضامین ارسال می‌گردد.
- هریک از شعب باید کلیه سپرده‌های مشتریانی که دارای بدهی غیر جاری هستند را به صورت مستمر بررسی نموده و براساس قوانین و بخشنامه‌های مرتبط نسبت به وصول مطالبات یادشده اقدام نمایند.
- مسئولین شعب موظفند راسا نسبت به پیگیری مطالبات غیر جاری که اعطا یا ایجاد اولیه آن در حدود اختیارات شعبه باشد از طریق ارسال اخطار و مراجعات حضوری اقدام نمایند و در صورت عدم کسب نتیجه مطلوب، گزارش اقدامات صورت پذیرفته را جهت اقدامات قانونی به اداره نظارت و پیگیری وصول مطالبات ارسال نمایند. مدیریت امور شعب و روسای مناطق نیز باید به صورت مستمر اقدامات صورت پذیرفته را رصد و در صورت لزوم اقدامات مقتضی را معمول نمایند. در صورتی که مطالبات از حدود اختیارات شعب خارج باشد، اداره نظارت و پیگیری وصول مطالبات مسئول پیگیری خواهد بود.
- براساس رویه‌های اجرایی برای انسداد وجوه توثیقی باید از سپرده‌های قرض الحسنه جاری استفاده نمود. لذا با عنایت بر غیر قانونی بودن افتتاح بیش از یک سپرده قرض الحسنه جاری برای اشخاص حقیقی و به منظور یکپارچگی و هماهنگی عملیات اعطای تسهیلات، جهت واريز و انسداد وثایق نقدی تسهیلات دو کد سپرده مجزا تحت عنوان " وجوه توثیقی بابت تسهیلات اعطایی- اشخاص حقیقی" و " وجوه توثیقی بابت تسهیلات اعطایی- اشخاص حقوقی" به همین منظور ایجاد و ابلاغ گردیده است تا ضمن رعایت قوانین، خللی در زمان و نحوه اعطای تسهیلات وارد نگردد.

حوزه مالی:

- با توجه به اهمیت حساب‌های بدهکاران و بستانکاران موقت و مخاطرات احتمالی آن، به منظور پیشگیری از ایجاد مغایرت در این سرفصل‌ها تمامی شعب ملزم گردیده‌اند تا بدون هماهنگی مدیریت امور مالی از صدور سند دستی بر روی حساب‌های مذکور خودداری نمایند.
- به منظور کنترل وجوه صندوق، تمامی کاربران باید به محض حصول اطمینان از کسری و یا فزونی صندوق خود، مراتب را به مسئول صندوق اطلاع دهند و رفع مغایرت صندوق و یا صدور اسناد اصلاحی نباید بدون اطلاع مسئول صندوق و تایید کتبی مسئول شعبه صورت پذیرد. همچنین مسئول صندوق موظف است ضمن نظارت بر عملیات کاربران، وجوه را در ازای اخذ رسید مکتوب از کاربران دریافت یا پرداخت نمایند. شایان ذکر است به منظور ایجاد وحدت رویه در فرآیند بررسی کسری یا فزونی، فرم‌های " صورتجلسه کسری/ فزونی صندوق" و "تعهدنامه استرداد وجه دریافتی بابت فزونی صندوق" تهیه و در اختیار شعب قرار گرفته است.
- به منظور شناسایی دقیق و کاهش خطر سوء استفاده از مدارک هویتی جعلی در فرآیند ارائه خدمات پایه بانکی، امکان استعلام برخط از سازمان ثبت احوال کشور برای تمامی کاربران فراهم و نسبت به استفاده از این سامانه طی چندین مرحله تاکید گردیده است.
- با عنایت به حساسیت و اهمیت بالای موجودی‌ها در رویه های مالی سازمان و به منظور اتخاذ رویه‌ای ثابت و یکسان، فرم‌ها، چک لیست‌ها و ضوابط فرآیند انبارگردانی تدوین و ابلاغ گردیده است. اهم موارد و کنترل های تبیین شده به شرح ذیل می باشند:
 - برای شمارش موجودی‌ها از گروه‌های دونفره استفاده می‌شود که یک نفر شمارشگر و نفر دیگر ثبت‌کننده ارقام در برگه‌های شمارش است؛
 - شمارش موجودی‌ها بدون دخالت مستقیم مسئولین انبار صورت می‌گیرد؛
 - اطلاعات مربوط به انبارگردانی در حین انجام فرآیند نباید در اختیار شمارشگران و انباردار قرار گیرد؛

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه اول سال ۱۳۹۶

- در طول مدت انبارگردانی جابجایی کالا در انبار نباید صورت گیرد؛
- در پایان هرروز در صورتی که مراحل شمارش به اتمام نرسیده باشد، درب‌های انبار با حضور هماهنگ‌کننده قفل و پلمپ می‌شود؛
- در طول مدت انبارگردانی انباردار یا نماینده او باید به عنوان ناظر و راهنما حضور داشته باشند؛
- مسئول گروه شمارش پس از بازدید از هر قلم کالا، قسمت مربوط به شمارش اول را از فرم انبارگردانی جدا نموده و پس از تکمیل فیلدهای مشخص شده برگه مزبور را با امضای خود به تایید می‌رساند؛
- اطلاعات فرم‌های انبارگردانی شمارش شده وارد سیستم می‌شود و در صورت وجود مغایرت لیستی از اقلام مغایرت‌دار تهیه و به گروه‌های شمارش تحویل می‌گردد تا توسط گروه دیگری مورد شمارش مجدد قرار گیرد؛
- مقادیر شمارش شده در مرحله دوم در قسمت شمارش دوم فرم انبارگردانی درج و امضا می‌گردد و نسخه مزبور از فرم جدا شده و به هماهنگ‌کننده انبارگردانی تحویل می‌شود؛
- در صورتی که میزان شمارش شده با نتیجه شمارش اول یا موجودی کارتکس برابر باشد مقدار شمارش شده در این مرحله قطعی و ثبت خواهد شد و در صورت عدم انطباق با مقادیر قبلی شمارش سوم با حضور انباردار و گروه شمارش سوم صورت می‌پذیرد؛
- فهرست نهایی موجودی‌ها براساس نتایج حاصله در چهارنسخه با نظارت هماهنگ‌کننده تنظیم و به امضای مسئولین مربوطه و کارگروه انبارگردانی رسیده و سپس نسخ مابین مدیریت امور مالی، مدیریت بازرسی، انباردار و حسابرس قرار می‌گیرد؛
- مدیریت امور پشتیبانی و املاک پس از آماده شدن پرونده انبارگردانی نسبت به بررسی و رفع مغایرت‌های گزارش شده اقدامات لازم را انجام داده و نتایج حاصله را در اختیار مدیریت بازرسی و حراست قرار می‌دهد. همچنین مدیریت امور مالی نیز نسبت به ثبت اسناد اصلاحی و رفع مغایرت‌ها اقدام می‌نماید؛
- در پایان گزارش تمامی مراحل و نتایج انبارگردانی و اصلاحات و تعدیلات انجام شده به مدیرعامل ارائه می‌گردد و در صورت تایید ایشان، نتایج قطعی و نهایی تلقی خواهد شد.

حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات:

- کلیه کاربران به محض دریافت چک‌های بین بانکی و حصول اطمینان از صحت رمز مندرج باید نسبت به کنترل صحت امضای چک‌ها از طریق سامانه "نمونه امضای بانکی" با استفاده از راهنمای کاربری مربوطه اقدام نمایند. در صورت عدم تطابق امضا و عدم تایید چک توسط بانک مبدا با هماهنگی بانک مبدا نسبت به عودت چک به آورنده اقدام گردد. در موارد خاص و در صورت اعلام بانک مبدا مبنی بر بروز جعل، کلاهبرداری و سایر جرایم در خصوص چک‌ها، کلیه اقدامات بعدی با هماهنگی مدیریت‌های حراست و بازرسی صورت پذیرد.
- تمامی کاربران شعب از در اختیار گذاشتن اطلاعات کاربری خود به سایرین منع گردیده‌اند و در صورت سهل انگاری و تخطی از این موضوع، تمامی مسئولیت متوجه صاحب کد کاربری خواهد بود. همچنین کاربرانی که از کد کاربری سایرین استفاده می‌کنند متخلف محسوب شده و برابر با مقررات با ایشان رفتار خواهد شد.
- به منظور کاهش خطر سوء استفاده از دسترسی کارکنانی که قطع همکاری داشته‌اند، اداره منابع انسانی حکم پایان همکاری را در اسرع وقت صادر نموده و در اختیار مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات قرار می‌دهد تا دسترسی‌های ایشان قطع شوند.

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه اول سال ۱۳۹۶

- به منظور پایش اختراهای مربوط به دستگاه‌های خودپرداز، پیامک‌های اطلاع‌رسانی مبنی بر اتمام ژورنال، رسید مشتری و اسکناس به مسئولین شعب مربوطه (ابتدا کاربر ارشد، سپس معاون شعبه و در نهایت رئیس شعبه) ارسال می‌گردد. به علاوه در بخش مانیتورینگ شبکه نیز اشکالات پیش آمده توسط بخش مانیتورینگ دستگاه‌های خودپرداز بررسی می‌گردد.
- انتقال اطلاعات از سیستم فناپ به سامانه هوش تجاری از ساعت ۱۲ شب تا ساعت ۶ صبح روز بعد انجام می‌گیرد. اگر عملیات انتقال با مشکل مواجه شود، خطای رخ داده به صورت سیستمی ثبت و در صبح روز بعد و پیش از استفاده از این سامانه، موضوع توسط مسئولین سیستم مشاهده و بررسی می‌شود. همچنین در صورتی که خارج نمودن سامانه هوش تجاری از سرویس مورد نیاز باشد، توسط شرکت پیمانکار از طریق پیامک به مسئولین سیستم، اطلاع‌رسانی خواهد نمود.
- به منظور تفکیک هر چه بهتر وظایف و ارتقای سطح مدیریتی حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات در بانک، تغییر ساختار این حوزه در آخرین نسخه ساختار سازمانی بانک که در تاریخ ۹۶/۰۳/۰۹ به تصویب هیئت مدیره محترم بانک رسیده است، مورد توجه قرار گرفت و ضمن ایجاد معاونت، ادارات مختلف از جمله اداره تامین و راهبری سامانه‌های بانکی و ستادی، اداره تامین و راهبری سامانه‌های پرداخت، اداره توسعه سیستم‌ها و پایگاه داده، اداره نظارت و کنترل عملیات، اداره مهندسی زیرساخت و اداره امنیت اطلاعات فناوری برای این حوزه در نظر گرفته شده است.
- به منظور ارتقای امنیت کلیه سیستم‌ها و سامانه‌های مستقر در بانک، امکان دسترسی به USB و CD ROM برای کارکنان وجود ندارد.
- به منظور انجام فرآیند پشتیبانی جامع و کامل از سیستمها، ثبت و پیگیری رخدادهای و پاسخگویی به موقع به درخواست‌های کلیه کارکنان، نرم‌افزار Ticketing تهیه و مورد بهره‌برداری قرار گرفته است.

📌 حوزه منابع انسانی:

- به منظور رعایت وحدت رویه و حصول اطمینان از انتقال کامل موجودی‌ها، اسناد و مخاطرات شعبه، تمامی روسای شعب در هنگام تسویه اداری باید علاوه بر اخذ تاییدیه از مدیریت امور شعب، صورت مجلس تحویل و تحول دائمی شعب را تکمیل و به اداره تامین و پشتیبانی تحویل نمایند.
- تسهیلات اعطایی به کارکنانی که به دلیل تخلف و با حکم کمیته انضباطی اخراج می‌شوند و کارکنانی که تا ۶ ماه پس از خاتمه همکاری نسبت به تعیین و تکلیف نمودن تسهیلات اعطایی اقدام نمی‌کنند باید به صورت یکجا تسویه گردد. مسئولیت پیگیری و برخورد با متخلفین بر عهده اداره نظارت و مدیریت بازرسی است.
- اداره منابع انسانی در پایان هر ماه فهرست کارکنانی که با بانک قطع همکاری نموده‌اند را به منظور تنظیم قرارداد جدید یا تسویه تسهیلات، از طریق ارسال نامه و تماس تلفنی به اطلاع شعب پرداخت کننده تسهیلات و همکار مذکور می‌رساند.
- به منظور کاهش ریسک‌های حوزه سرمایه انسانی در فاصله جذب تا شروع به کار کارکنان جدید، تمامی کارکنان جدید در هنگام مراجعه به محل خدمت، معرفی نامه اداره منابع انسانی را به مسئول شعبه ارائه می‌دهند. مسئولین شعبه نیز پس از احراز اصالت معرفی نامه از اداره منابع انسانی، ظرف مدت ۴۸ ساعت شروع به کار کارمند جدید الاستخدام را طی نامه‌ای به اطلاع اداره منابع انسانی می‌رسانند.
- به منظور ایجاد بستری یکپارچه، مدیریت زمان، افزایش اثربخشی و کاهش هزینه‌های آموزشی، سامانه فراگیر آموزش تهیه و در اختیار تمامی پرسنل قرار گرفته است. این سامانه شامل فعالیت‌های ذیل است:

✓ نیازسنجی آموزشی و ارایه درخواست دوره توسط کارکنان؛

✓ ارزیابی دوره‌های آموزشی و پایش اثربخشی؛

✓ ثبت و ارایه سوابق آموزشی کارکنان؛

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه اول سال ۱۳۹۶

- ✓ امکان مشاهده امتیاز آموزشی؛
- ✓ رویت شناسنامه آموزشی کارکنان تحت پوشش توسط مسئولین واحدها؛
- ✓ امکان نظرسنجی‌های موضوعی از کارکنان؛
- ✓ استفاده از کتابخانه آموزشی.

اطلاعات و ارتباطات:

وجود اطلاعات و ارتباطات کارا برای انجام مسئولیت‌های کنترل داخلی و دستیابی به اهداف از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در تمامی سطوح سازمان برای اجرای فعالیت‌های تجاری و کنترلی، ارتباطات اثربخش و پویا و اطلاعات مربوطه، درست و به موقع مورد نیاز است. به همین منظور مدیریت همواره می‌کوشد اطلاعاتی هم‌تراز و هماهنگ با نیازهای کنونی سازمان تهیه و تنظیم نموده و آنها را به موقع در اختیار ذینفعان قرار دهد.

ارتباطات نیز فرآیندی پیوسته و مکرر است و به عنوان ابزاری برای انتشار اطلاعات در سراسر سازمان، امکان دریافت اطلاعات و کسب درک روشنی از آنچه مدیریت انتظار دارد فراهم می‌نماید. فراهم‌سازی، اشتراک‌گذاری و کسب اطلاعات اجزای تشکیل دهنده فرآیند ارتباطات هستند. لذا برای تعیین راهکارهای مناسب جهت ارتقای انتقال اطلاعات در بانک، فرهنگ سازمانی و محتوای مناسب در خصوص اطلاعات و ارتباطات، راهکارهای ذیل در پیش گرفته شده است:

- به منظور یکپارچه‌سازی، کنترل و پیگیری، مکاتبات اداری از طریق سیستم اتوماسیون اداری صورت می‌پذیرد.
- تمامی بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها، آئین نامه‌ها و مصوبات عمومی مدیریت ارشد سازمان از طریق اتوماسیون اداری و پرتال بانک گردشگری در اختیار کارکنان قرار می‌گیرد.
- تمامی رویدادهای مالی در سامانه متمرکز بانکداری ثبت و جمع‌آوری می‌شوند.
- برای سهولت در اخذ اطلاعات و تهیه گزارشات، سامانه‌ای تحت عنوان هوش تجاری در اختیار تمامی واحدهای ستادی و شعب قرار گرفته است.
- صورتجلسات تمامی جلسات تخصصی و مدیریتی تهیه و تنظیم و مصوبات هر یک فراخور نیاز به واحدهای مربوطه ابلاغ می‌گردد.

نظارت:

هیئت مدیره، مسئولیت نظارت بر موثر بودن و کارایی سیستم کنترل‌های داخلی را برعهده دارد. نظارت فرآیندی است که کیفیت عملکرد سیستم را به طور مستمر و مقطعی مورد ارزیابی قرار می‌دهد. نتایج حاصل از این ارزیابی‌ها در شناسایی نقاط ضعف واقعی یا ایجاد فرصت برای تقویت سیستم کنترل‌های داخلی کمک شایانی به سازمان می‌نماید.

به منظور اعمال نظارت اثر بخش و کارا، اقدامات ذیل در بانک گردشگری صورت می‌گیرد:

- به منظور اعمال نظارت مستمر و موردی بر فعالیت‌های کنترلی و حصول اطمینان از استقرار نظام کنترل‌های داخلی اثربخش و کارا، ارکان نظارتی بانک شامل "مدیریت امور بازرسی"، "اداره حسابرسی داخلی"، "اداره مدیریت ریسک"، "اداره مبارزه با پولشویی" و "اداره تطبیق و شفاف‌سازی" تشکیل و فراخور مسئولیت‌های ایشان، اهداف و وظایف متفاوتی تعیین و مستقل فعالیت می‌نمایند؛

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه اول سال ۱۳۹۶

- نظارت بر برخی از حوزه‌ها نیازمند وجود تشکیلات، امکانات و متخصصین حوزه مربوطه است. لذا با توجه به اهمیت و حساسیت حوزه فناوری اطلاعات، با تصمیم مدیریت ارشد دو اداره "نظارت و کنترل عملیات" و اداره "امنیت اطلاعات فناوری" تشکیل و شروع به کار نموده‌اند؛
- کمیته حسابرسی و کمیته عالی مدیریت ریسک به منظور ایفای مسئولیت‌های نظارتی به صورت مستمر و منظم نسبت به برقراری جلسات اقدام می‌نمایند و تصمیمات متخذه ایشان (حسب نیاز) پس از تایید هیئت مدیره به اطلاع واحدهای مربوطه می‌رسد؛
- مدیریت ارشد به منظور پوشش گسترده‌تر و کاهش خلاءهای موجود در فرآیند نظارت، بازرسان ویژه مدیریت را در سطح شعب و واحدهای ستادی به خدمت گرفته‌اند.
- در کمیته و کارگروه مربوطه به صورت ادواری، سطوح دسترسی مورد بازبینی قرار می‌گیرد؛
- به منظور افزایش شفافیت اطلاعات، گزارشاتی درخصوص وضعیت مالی، عملیاتی و حاکمیت شرکتی در سایت بانک بارگذاری و در مقاطع زمانی مناسب به روز رسانی می‌گردند.
- به منظور رعایت قوانین و مقررات سازمان بورس اوراق بهادار، کلیه اطلاعات مربوط فراخور دستورالعمل‌های مربوطه در مقاطع زمانی مناسب روی سایت کدال بارگزاری و به روز رسانی می‌گردد.