

فروردین ۱۳۹۷

اداره حسابرسی و
کنترل‌های داخلی



بانک گردشگری

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی

شش ماهه دوم سال ۱۳۹۶

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه دوم 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 گیرند. اقداماتی که بانک گردشگری به منظور ایجاد و بهبود محیط کنترلی در شش ماهه دوم سال ۹۶ انجام داده به شرح ذیل است:

- تدوین و تصویب برنامه، بودجه و اهداف کلیدی بانک برای سال مالی ۹۷؛
- تدوین و تصویب اهداف عملیاتی واحدهای ستادی و شعب بانک برای سال مالی ۹۷؛
- تشکیل کمیته‌های حسابرسی، مدیریت ریسک و سایر کمیته‌های تخصصی زیر نظر هیئت مدیره؛
- تشکیل جلسات و کارگروه‌های تخصصی به منظور بررسی موضوعات نوین و ارائه خدمات هر چه بهتر ارزی و ریالی؛
- بازنگری در ساختار سازمانی متناسب با آخرین نیازهای سازمان و نظرات مدیریت ارشد؛
- تشکیل جلسات تخصصی جهت بررسی نیازهای پرسنلی و بازنگری در آیین‌نامه پرسنلی؛
- تشکیل جلسات کمیته اجرائی حاکمیت شرکتی با عضویت روسای ادارات حاکمیت شرکتی مشتمل بر اداره تطبیق و شفاف‌سازی، مبارزه با پولشویی، حسابرسی داخلی، مدیریت ریسک و مشاور مدیریت عامل در امور حاکمیت شرکتی و با همکاری اداره سازمان و بهبود روش‌ها و سرمایه‌گذاری و امور شرکت‌ها جهت بررسی اقدامات و الزامات مورد نیاز جهت پیاده‌سازی هر چه بهتر نظام حاکمیت شرکتی در بانک مطابق با دستورالعمل "الزامات ناظر بر حاکمیت شرکتی در مؤسسات اعتباری غیر دولتی" مصوب یکمهر و دویست و سی و یکمین جلسه شورای پول و اعتبار مورخ ۹۶/۰۲/۱۲؛

ارزیابی ریسک:

هر واحد تجاری در معرض ریسک‌های متنوعی قرار دارد که از منابع درون سازمانی و برون سازمانی نشأت می‌گیرند. لذا سازمان باید به منظور دستیابی به اهداف، این ریسک‌ها را شناسایی و نسبت به کنترل و مدیریت آنها اقدام نماید. از جمله اقداماتی که بانک گردشگری در خصوص بهبود فعالیت‌های مربوط به ارزیابی ریسک در شش ماهه دوم سال ۹۶ انجام داده است، می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

- تهیه گزارشات ریسک اعتباری، نقدینگی و عملیاتی به صورت ادواری و ارائه رهنمودهایی جهت کنترل ریسک‌های اشاره شده به مدیرعامل و کمیته عالی ریسک توسط اداره مدیریت ریسک؛
- تهیه گزارش "چارچوب طرح تداوم فعالیت بانک" به منظور تشریح اهداف پیاده‌سازی طرح تداوم فعالیت برای بانک، نتایج مورد انتظار از پیاده‌سازی این طرح، روش‌شناسی و مراحل پیاده‌سازی این طرح توسط اداره مدیریت ریسک در آذر ماه ۹۶؛
- تهیه منشور و ساختار شکست پروژه "طرح تداوم فعالیت بانک" و تنظیم گانت چارت مربوطه در چارچوب نرم افزار MSP توسط اداره مدیریت ریسک؛
- بررسی الزامات مورد نیاز جهت پیاده‌سازی "طرح تداوم فعالیت بانک" و بررسی ضرورت برون سپاری جهت انجام این مهم توسط اداره مدیریت ریسک با اخذ نظرات مدیریت ارشد؛

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه دوم سال ۱۳۹۶

- حضور فعال اداره مدیریت ریسک در هیئت تحریریه نشریه داخلی "بانگ" به منظور ارتقای فرهنگ مدیریت ریسک در بانک؛
- تدوین منشور و ساختار شکست پروژه "تدوین بیانیه اشتباهی ریسک بانک" و تنظیم گانت چارت مربوطه در چارچوب نرم افزار MSP توسط اداره مدیریت ریسک؛
- تنظیم پیش‌نویس شیوه‌نامه کمیته عالی مدیریت ریسک به منظور تشریح اهداف تشکیل، وظایف و اختیارات، ترکیب اعضا و جلسات کمیته توسط اداره مدیریت ریسک در اسفند ماه ۹۶؛
- تنظیم پیش‌نویس نظامنامه مدیریت ریسک به منظور تشریح اختیارات و تکالیف اداره مدیریت ریسک و استراتژی‌ها، سیاست‌ها و راهبردهای بانک در خصوص ۴ ریسک اصلی نقدینگی، اعتباری، عملیاتی و بازار توسط اداره مدیریت ریسک در اسفند ماه ۹۶؛
- بررسی دسترسی‌های موردنیاز اداره مدیریت ریسک در سامانه بانکداری متمرکز در جلسات کارگروه و کمیته تعیین سطوح دسترسی به منظور ارتقا و بهبود دسترسی این اداره به اطلاعات و گزارشات مورد نیاز؛
- تکمیل کادر پرسنلی اداره مدیریت ریسک طبق چارت تفصیلی مصوب این اداره؛
- برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی از جمله "مدیریت ریسک در بازارهای مالی"، "مدیریت ریسک بانکی (بررسی مدیریت ریسک در بانک‌های کانادا)"، "کنفرانس ملی پدافند غیرعامل پیشرفت پایدار" و "مدیریت ریسک اعتباری" برای اداره مدیریت ریسک.

فعالیت‌های کنترلی:

فعالیت‌های کنترلی از طریق اعمال خط مشی‌ها و رویه‌ها توسط هیئت مدیره، مدیران و تمامی کارکنان در کلیه سطوح سازمان مستقر می‌شوند، 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 پیش‌رو در حوزه‌های مختلف از جمله خدمات ارزی، تأمین و پشتیبانی و برگزاری مجامع 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 خدمات ارزی

به منظور حصول اطمینان از اثربخشی و کفایت کنترل‌های داخلی حاکم بر فرآیندهای خدمات ارزی، پروژه حسابرسی مدیریت بین‌الملل در آذر ماه ۹۶ توسط اداره حسابرسی داخلی آغاز گردید. در این پروژه، با توجه به جوان بودن خدمات ارزی و دغدغه‌های مدیریت عامل در خصوص اسناد حسابداری ارزی، ابعاد موضوع و فرآیندهای مربوط به خدمات ارزی طی انجام مصاحبه‌های متعدد با روسای ادارات "خزانه‌داری ارزی و توسعه بین‌الملل" و "عملیات ارزی" مورد بررسی و مستندسازی قرار گرفت و به این ترتیب علاوه بر تنظیم فلوچارت و شرح نوشته برای انواع خدمات ارزی به شرح ذیل، اسناد حسابداری متناظر با هر یک از رویدادهای مالی مرتبط نیز مورد شناسایی قرار گرفت و گزارش نهایی در اختیار مدیریت بین‌الملل و اداره سازمان و بهبود روش‌ها جهت بهره‌برداری قرار گرفت:

- گشایش اعتبارات اسنادی (شامل اعتبارات اسنادی بهره‌مند از تسهیلات (ریفاینانس)، اعتبارات اسنادی مدت-دار، اعتبارات اسنادی دیداری)؛
- صدور حواله‌های ارزی (شامل حواله‌های ارزی بهره‌مند از تسهیلات (ریفاینانس)، حواله‌های ارزی بازرگانی، حواله‌های ارزی غیربازرگانی).

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه دوم سال ۱۳۹۶

➤ خرید ارز.

در راستای این پروژه، برخی از اقدامات کنترلی حاکم بر خدمات ارزی به شرح ذیل قابل تایید است:

- به‌منظور یکپارچه‌سازی عملیات اجرائی صدور حواله ارزی و گشایش اعتبار اسنادی، همسویی عملیات مذکور با اهداف کلان در چارچوب سیاست‌های تعیین شده و رعایت اصول و موازین قانونی، در سال ۹۵، دستورالعملی تحت عنوان "عملیات اجرائی درخواست مشتریان جهت واردات کالا و خدمات با ارز مبادله‌ای، ارز متقاضی و ارز آزاد از طریق کلیه شعب" تدوین و به کلیه شعب و معاونت اعتبارات و بین‌الملل ابلاغ گردید.
- نظر به تبصره (۴) بند (ی) از فصل اول مجموعه مقررات ارزی بانک مرکزی ج.ا.ا. بانک‌ها موظفند به هنگام صدور حواله ارزی کالایی و گشایش اعتبار اسنادی متقاضیان بخش غیردولتی، نسبت به اخذ وثایق کافی به میزان ۳۵٪ وجه حواله ارزی و ۱۵٪ وجه اعتبار اسنادی اقدام نمایند. به‌منظور کاهش ریسک ناشی از عدم ایفای تعهد و مدیریت آن، اعمال کنترل‌های داخلی ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. از جمله اقدامات کنترلی موجود درخصوص اخذ وثایق از مشتری می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:
 ۱. اخذ وثیقه مذکور به همراه تعهدنامه کتبی متقاضی که در آن، متقاضی متعهد می‌گردد در صورت عدم ایفای تعهد (ارائه پروانه ترخیص قطع کالا در موعد مقرر) معادل ریالی درصد فوق‌الذکر را به‌عنوان وجه التزام پرداخت نماید و در غیر این صورت بانک عامل مجاز به تبدیل وثایق مأخوذه بابت وجه التزام خواهد بود؛
 ۲. تصمیم‌گیری درخصوص اخذ وثیقه موردنظر به‌صورت نقدی و در قالب وثایق سهل‌البیع و دارای قدرت نقدشوندگی بالا براساس کتاب "نظام‌نامه اعتباری" بانک و با اخذ مجوز اعتباری از ارکان اعتباری بانک صورت می‌پذیرد؛
 ۳. چنانچه مبلغ اعتبار اسنادی مورد درخواست مشتری، در حدود اختیارات شعبه نباشد شعبه جهت تعیین نوع و میزان وثایق و تضامین لازم به‌منظور پوشش ریسک عدم پرداخت باقیمانده مبلغ اعتبار اسنادی در زمان معامله اسناد و همچنین عدم ارائه پروانه ترخیص قطعی کالا از گمرک به‌منظور رفع تعهد ارزی، نسبت به اخذ مصوبه اعتباری از ارکان اعتباری بالاتر اقدام می‌نماید؛
 ۴. تعیین حداقل و حداکثر سقف‌های پیش‌دریافت از مشتریان با رعایت مبالغ تعیین شده توسط بانک مرکزی و همچنین خط مشی اعتباری بانک صورت می‌پذیرد.
- با عنایت به ماهیت فعالیت‌های بانکی، اقدامات کنترلی ذیل حین احراز هویت مشتری به‌منظور صدور حواله ارزی و گشایش اعتبار اسنادی صورت می‌پذیرد:
 ۱. استعلام از سامانه بانک مرکزی درخصوص سابقه چک برگشتی، تسهیلات و تعهدات مستقیم یا غیرمستقیم معوق و یا هر نوع سابقه منفی دیگر متقاضی؛
 ۲. بررسی اعتبار کارت بازرگانی متقاضی؛
 ۳. استعلام مدارک هویتی شخص حقوقی و حقیقی از سامانه‌های مربوطه؛
 ۴. تکمیل فرم‌های درخواست خرید ارز قطعی، تعهدنامه قبول علی‌الحساب ریال تامین شده توسط مشتری، تعهدنامه ورود، ترخیص و ارائه برگ ترخیص کالا، تعهدنامه مصرف دوگانه نداشتن، تعهدنامه واقعی بودن موضوع معامله، تعهدنامه نوسانات نرخ ارز و سایر فرم‌های مربوط؛
 ۵. تکمیل قراردادها و اسناد تعهدآور به‌صورت کامل و بدون خط خوردگی؛
- طی فرآیند صدور حواله ارزی کالایی از طریق سیستم بانکی و گشایش اعتبار اسنادی اقدامات کنترلی زیر صورت می‌پذیرد:
 ۱. بررسی پروفرم فروشنده و شماره هشت رقمی ثبت سفارش جهت بررسی صحت و وجود مجوز ورود کالا در شعبه؛

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه دوم سال ۱۳۹۶

۲. بررسی مفاد پروفرم فروشنده و ثبت سفارش از نظر روابط کارگزاری، نکات فنی و الزامات قانونی توسط اداره عملیات ارزی؛
 ۳. بررسی مفاد پروفرم فروشنده و ثبت سفارش از نظر انطباق آن با قوانین و مقررات جاری در بخش واردات و رعایت قوانین مبارزه با پولشویی توسط اداره تطبیق و شفاف‌سازی؛
 ۴. حصول اطمینان از وجود ارز موردنیاز در صرافی بانک توسط شعبه (در شرایطی که با بانک موردنظر در کشور فروشنده روابط کارگزاری وجود ندارد)؛
 ۵. اخذ مدارک لازم از جمله تصویر نامه پذیرش بازرسی قبل از حمل در سربرگ شرکت بازرسی و تصویر بیمه-نامه معتبر صادره توسط شرکت‌های بیمه‌گر ایرانی به همراه رسید پرداخت حق بیمه، فرم‌ها و قراردادهای تکمیل شده توسط شعبه؛
 ۶. تطبیق امضای متقاضی با نمونه امضای معرفی شده با استفاده از مهر "امضا صحیح است" و مطابقت تصویر اسناد و مدارک دریافتی از مشتری با اصل آنها با استفاده از مهر "اصل رویت شد" توسط شعبه؛
 ۷. ارسال نسخه‌ای از پرونده مشتری و مکاتبات مربوط به پرونده به اداره عملیات ارزی توسط شعبه جهت بررسی؛
 ۸. تشکیل پرونده در سامانه بانکداری متمرکز توسط شعبه و تکمیل و بررسی آن توسط اداره عملیات ارزی؛
 ۹. انسداد علی‌الحساب معادل ریالی وجه ارزی درخواست شده به نرخ روز در سپرده مشتری توسط شعبه؛
 ۱۰. بررسی فرم تکمیل شده درخواست خرید ارز قطعی و کفایت مبلغ علی‌الحساب معادل ریالی وجه ارزی درخواست شده به نرخ روز در سپرده مشتری توسط اداره عملیات ارزی؛
 ۱۱. ثبت درخواست خرید ارز در پرتال ارزی بانک مرکزی ج.ا.ا. توسط اداره عملیات ارزی حداکثر قبل از ساعت ۱۱ هرروز و اعلام مراتب به اداره خزانه‌داری ارزی و توسعه بین‌الملل؛
 ۱۲. بررسی درخواست خرید ارز و تأیید ستادی آن توسط اداره خزانه‌داری ارزی و توسعه بین‌الملل؛
 ۱۳. خرید ارز و اعلام والور مربوطه به اداره عملیات ارزی توسط اداره خزانه‌داری ارزی و توسعه بین‌الملل؛
 ۱۴. کنترل اسناد مربوط به تمامی کارمزدهای اخذ شده توسط اداره عملیات ارزی؛
 ۱۵. ثبت حواله ارزی یا گشایش اعتباری در سامانه سمتاک توسط کارشناسان اداره عملیات ارزی و تأیید آن توسط رئیس اداره عملیات ارزی؛
 ۱۶. ارائه کپی تأیید حواله یا متن اعتبار و رسیدهای برداشت به مشتری توسط شعبه؛
 ۱۷. بررسی اسناد دریافتی بر مبنای ثبت سفارش و پروفرم اولیه فروشنده در اداره عملیات ارزی؛
 ۱۸. ثبت اسناد در سامانه سمتاک توسط کارشناسان اداره عملیات ارزی و تأیید آن توسط رئیس اداره عملیات ارزی؛
 ۱۹. تحویل اسناد حمل به مشتری پس از کنترل اخذ کارمزدها و تکمیل رسید تحویل مدارک؛
 ۲۰. تهیه کپی از تمامی اسناد حسابداری و انتظامی جهت بایگانی در پرونده توسط اداره عملیات ارزی؛
 ۲۱. اخذ تأیید مشتری بر روی اعلامیه تامین ارز توسط شعبه و سپس تأیید نهایی اعلامیه در سامانه سمتاک؛
 ۲۲. رفع تعهد ارزی از مشتری پس از تسویه حساب و اخذ پروانه الکترونیکی ترخیص کالا توسط اداره عملیات ارزی؛
 ۲۳. آزادسازی وثایق مشتری پس از حصول اطمینان نسبت به تسویه حساب مشتری توسط شعبه؛
 ۲۴. تهیه پرینت از صفحات عملیاتی پرتال ارزی جهت نگهداری در سوابق توسط اداره عملیات ارزی؛
 ۲۵. ثبت اطلاعات پرداخت اعتبار اسنادی در سامانه سمتاک توسط کارشناسان اداره عملیات ارزی و تأیید آن توسط رئیس اداره عملیات ارزی؛
- از میان سایر اقدامات کنترلی حاکم بر فرآیند خدمات ارزی می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه دوم سال ۱۳۹۶

۱. در گشایش اعتبار اسنادی ریفاینانس، وجود سپرده ارزی بدون حق برداشت به نام مشتری، توسط شعبه کنترل می‌شود.
۲. جهت دسترسی به موقع واحدهای ذی‌ربط به نرخ ارز، نرخ خرید و فروش ارز به صورت روزانه توسط مدیریت امور بین‌الملل بر روی سیستم جامع بانکداری فناپ بروزرسانی و از طریق اعلان بر روی سیستم اتوماسیون اداری اعلام می‌گردد.
۳. جهت تسهیل و تسریع در دریافت گزارش‌های مربوط به موجودی صندوق ارزی شعب، شعب دقیقاً مطابق با اسکناس‌های موجود در صندوق ارزی نسبت به انجام عملیات سیتواسیون به صورت روزانه در سیستم جامع بانکداری فناپ و پورتال بانک اقدام می‌نمایند.
۴. از بررسی سوابق اعلان‌های منتشر شده توسط مدیریت امور بین‌الملل مشخص شد، اعلان‌های مربوط به عدم انجام مراودات ارزی با اشخاص، موسسات و صرافی‌های غیرمجاز و مجموعه مقررات ارزی در زمان‌های مقتضی به واحدهای ذی‌ربط ابلاغ می‌گردد.
۵. در صورت واریز نقدی ارز و یا حواله آن توسط مشتری به مبلغ بیش از ده هزار دلار و یا معادل آن به سایر ارزها، شعبه مراتب را از طریق تکمیل فرم گزارش واریز وجوه بیش از سقف مقرر در پرتال بانک به اداره مبارزه با پولشویی اعلام می‌نماید.

حوزه تأمین و پشتیبانی

به منظور حصول اطمینان از اثربخشی و کارایی کنترل‌های داخلی حاکم بر فرآیندهای مدیریت پشتیبانی و املاک، حسابرسی این مدیریت به عنوان بخشی از برنامه عملیاتی اداره حسابرسی داخلی برای دوره منتهی به ۲۹ اسفندماه ۹۶ صورت پذیرفت. در راستای این پروژه علاوه بر مستند نمودن فرآیندهای این مدیریت در قالب فلوجارت و شرح نوشته، نقاط قابل بهبود کنترل‌های داخلی تعیین و به همراه اقدامات اصلاحی مورد نیاز در قالب پیشنهادی حسابرس به آن مدیریت و مدیریت ارشد سازمان گزارش گردید. پیرو انجام این پروژه، اقدامات کنترلی حاکم بر فرآیندهای تأمین و پشتیبانی در موضوعات مختلف به شرح ذیل قابل تعیین و تایید است:

استانداردسازی مهرهای مورد نیاز شعب:

۱. به منظور استانداردسازی مهرهای مورد استفاده در شعب و پیرو بخشنامه داخلی بانک، مهرهای مورد نیاز شعب توسط اداره تأمین و پشتیبانی تهیه و در اختیار شعب قرار می‌گیرند. بدین منظور شعب به هیچ عنوان نباید رأساً به ساخت مهر اقدام نموده و در صورت وجود مهرهای غیر استاندارد در شعب، باید آنها را جهت امحا به اداره تأمین و پشتیبانی ارسال نمایند.
۲. شعب برای مهرهایی که حاوی نشان بانک و یا نام و کد شعبه هستند، در سیستم فناپ، سند انتظامی صادر می‌نمایند.
۳. به منظور ثبت سوابق نقل و انتقالات مهرها، شعب نمونه فرم مربوطه با عنوان "برگ تحویل و تحول مهرها" که از طریق پورتال در دسترس شعب قرار دارد تکمیل نموده و در سوابق نگهداری می‌نمایند. در صورت جابجایی و یا پایان دوران همکاری کارکنان، تمامی مهرهای تحویل شده به آنان (به استثنای مهر نام برای کاربران شعب) از طریق تکمیل فرم مذکور کنترل و به مسئول شعبه مسترد می‌گردد. لازم به ذکر است که کنترل و تطبیق مهرهای تحویل گرفته شده، با مستندات تحویل و تحول مهرهای هر کاربر بر عهده مسئول شعبه بوده و در صورت مفقودی و یا استفاده نادرست از مهرهای شعبه، مسئولیت ناشی از آن بر عهده تحویل گیرنده آن خواهد بود.

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه دوم سال ۱۳۹۶

۴. در هنگام امحاء مهرهای مورد استفاده در شعب صورتجلسه‌ای توسط اداره تأمین و پشتیبانی تنظیم و نسخه-ای از آن جهت درج در سوابق برای مدیریت بازرسی و اداره سازمان و بهبود روش‌ها ارسال می‌گردد.

آیین نامه معاملات:

به منظور ایجاد انضباط، تسهیل و بهبود انجام کلیه معاملات بانک و ایجاد یک نظام هماهنگ و پویا همراه با کنترل و تأمین صرفه و صلاح بانک، آیین نامه معاملات برای اولین بار در تاریخ ۸۹/۱۰/۰۷ تنظیم و به کلیه واحدهای ذیربط ابلاغ گردید. این آیین‌نامه با هدف تشریح ضوابط و مقررات در نحوه انجام معاملات، دوبرتبه مورد بازنگری قرار گرفت و به این ترتیب آخرین نسخه آن در تاریخ ۹۶/۰۸/۰۲ تنظیم و ابلاغ گردید. لازم به ذکر است منظور از معاملات در این آیین نامه، خرید و فروش اموال منقول و غیر منقول، کالا و خدمات، اجاره، پیمانکاری و اجرت کار و تأمین سایر نیازمندی‌های بانک است. طبق این آیین نامه، مراجع تصمیم‌گیری در معاملات (ارکان معاملات) با توجه به مبلغ معامله (جزئی، متوسط و عمده) و نوع آن (تخصصی یا عمومی) عبارتند از هیئت مدیره، هیئت عامل، مدیریت عامل، کمیسیون معاملات، معاون مالی و پشتیبانی و مدیریت پشتیبانی و املاک. تغییر اختیارات هر رکن با پیشنهاد مدیرعامل و تصویب هیئت مدیره صورت می‌گیرد. اهم وظایف ارکان معاملات عبارتند از: (۱) اتخاذ تصمیم در خصوص موارد مطروحه با رعایت صرفه و صلاح بانک؛ (۲) تعیین شرایط معامله؛ (۳) بررسی پیشنهادهای مناقصه‌گران از نظر کافی بودن مدارک، مبهم نبودن و غیرمشروط بودن پیشنهادهای؛ (۴) تعیین برنده مناقصه یا مزایده؛ (۵) تصمیم‌گیری درباره تجدید یا لغو مناقصه؛ (۶) ارزیابی پیشنهادهای و تعیین پیشنهادهای قابل قبول شرایط و اسناد مناقصه؛ (۷) سایر تکالیف مقرر در این آیین نامه.

همچنین به منظور رسیدگی و اظهارنظر و اتخاذ تصمیم در مورد معاملات بانک، جلسات کمیسیون معاملات به صورت هفتگی متشکل از دو عضو هیئت مدیره، مدیریت عامل، معاونت حقوقی و مدیریت پشتیبانی و املاک با هماهنگی و دعوت دبیر کمیسیون برگزار می‌گردد. ترکیب اعضای کمیسیون بنا به اقتضا و شرایط بانک توسط مدیریت عامل قابل تغییر است. در مواردی که موضوع جلسه کمیسیون، تصویب یکی از موضوعات تخصصی باشد حضور معاون و یا مدیر و یا رئیس اداره واحد تخصصی مربوطه با داشتن حق رأی ضروری است.

استفاده، تسویه و تجدید تنخواه گردان:

طبق آیین نامه معاملات بانک، معاونین، مدیران مستقل و رؤسای ادارات مستقل می‌توانند تا سقف تنخواهی که به پیشنهاد مدیریت مالی و با تأیید مدیرعامل برای واحدها تعیین می‌گردد، جهت انجام هزینه‌هایی که در دستورالعمل مربوطه تعیین شده است، اقدام نمایند. به این ترتیب به منظور تعیین ضوابط حاکم بر شرایط و نحوه استفاده از تنخواه، دستورالعمل مربوطه تحت عنوان "روش برقراری، استفاده، تسویه و تجدید تنخواه گردان" در اواخر سال ۹۴ تنظیم و به کلیه واحدهای ذیربط ابلاغ گردید. طبق این دستورالعمل، تنخواه، وجهی است که به صورت امانی برای انجام هزینه‌های جزئی و فوری و به تناسب حجم پرداخت‌های جاری در اختیار واحدها یا کارکنان بانک قرار می‌گیرد تا پس از انجام هزینه‌ها و ارائه اسناد هزینه‌های انجام شده، تجدید یا تسویه گردد. برخی از فعالیت‌های کنترلی که در این آیین-نامه تعیین و در حال حاضر رعایت می‌گردد به شرح ذیل است:

۱. تنخواه‌دار کلیه پرداخت‌های به عمل آمده را همه روزه در دفتری ثبت و اسناد هزینه را تا هنگام ارائه به اداره حسابداری مالی نگهداری می‌نماید.
۲. کلیه اسناد و مدارک پرداخت به نام بانک و شخص تنخواه‌دار ثبت می‌گردد.
۳. ارائه تصویر اسناد به جای نسخه اصلی مجاز نیست.

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه دوم سال ۱۳۹۶

۴. تنخواه‌داران موظف به تهیه صورت مغایرت بانکی در پایان هر ماه و ارسال آن به اداره حسابداری مالی هستند.
۵. کلیه فاکتورهای خرید کالا و خدمات دارای تاریخ، نام فروشنده، تلفن، مهر و امضاء، آدرس و کد اقتصادی یا کد ملی فروشنده هستند.
۶. در مواردی که هزینه انجام شده کالای اموالی است، برگ رسید کالا از انبار و برگ سفارش خرید ضمیمه صورتحساب مربوطه می‌شود.
۷. در مواردی که هزینه انجام شده مربوط به اخذ سرویس یا خدمات باشد باید تأیید واحد گیرنده سرویس و خدمات بر روی فاکتور اصلی هزینه اخذ گردد.
۸. تنخواه‌داران به منظور جلوگیری از ایجاد مشکلات نقدینگی، پس از خرج کردن ۷۰ درصد تنخواه‌گردان، اسناد و مدارک مربوطه شامل اسناد هزینه، صورت‌حساب بانکی، صورت‌خلاصه تنخواه‌گردان و صورت‌مغایرت بانکی را برای تجدید تنخواه‌گردان به اداره حسابداری مالی ارسال می‌نمایند.
۹. در صورتی که تعدادی از اسناد هزینه مورد تأیید نباشد و یا آنکه هزینه فاقد مدارک مثبته باشد، اداره حسابداری مالی معادل اسناد مذکور از صورت‌خلاصه تنظیمی کسر و نسبت به پرداخت بقیه مبلغ اقدام خواهد نمود.

تأمین و پشتیبانی کالا:

- به منظور ارائه روشی مدون برای اطمینان از پاسخگویی مناسب به درخواست‌های واحدهای بانک، روش اجرایی "تأمین و پشتیبانی کالا" در تیرماه ۹۵ تنظیم و به واحدهای ذیربط ابلاغ گردید. برخی از فعالیت‌های کنترلی که در این روش اجرایی تعیین و در حال حاضر رعایت می‌گردد به شرح ذیل است:
۱. فرم‌های "درخواست کالای مصرفی/سرمایه‌ای از انبار"، "برگ درخواست اثاثیه و ملزومات" و "برگ درخواست مطبوعات" به منظور اعلام نیاز از سوی واحدهای ستادی و شعب تنظیم و از طریق اتوماسیون اداری در اختیار ایشان قرار گرفته است.
 ۲. واحدهای متقاضی حسب مورد نسبت به تکمیل فرم مربوطه اقدام نموده و نیاز خود را به اداره تأمین و پشتیبانی ارسال می‌نمایند.
 ۳. اداره تأمین و پشتیبانی پس از دریافت درخواست‌ها، موجودی انبار را بررسی نموده و در صورت عدم کفایت موجودی انبار جهت تأمین نیاز واحد متقاضی، نسبت به خرید اقدام می‌نماید. شایان ذکر است دایره انبار موظف است "برگ درخواست خرید کالا" را به این منظور تکمیل نماید.
 ۴. در صورتی که کالاهای درخواستی، اقلام و تجهیزات با ارزش برقی (الکتریکی و الکترونیکی) و کامپیوتری باشند اداره تأمین و پشتیبانی به هنگام تأمین کالای مورد نظر، تأیید اداره زیرساخت را اخذ می‌نماید.
 ۵. در صورت وجود کالای درخواستی در انبار، انباردار ابتدا عملیات تحویل کالا به درخواست‌کننده را در سیستم انبار ثبت نموده و سپس نسبت به تحویل کالا اقدام می‌نماید. در این مرحله فرم تحویل کالا به تأیید و امضای کاربر نیز می‌رسد.
 ۶. در صورت تحویل کالای اموالی به درخواست‌کننده، جمع‌دار اموال در محل حضور یافته و نسبت به نصب پلاک و اخذ رسید از وی اقدام می‌نماید.
 ۷. اداره تأمین و پشتیبانی پس از تأمین کالا توسط کاربردار و تحویل آن توسط انباردار، صورتحساب کالا را به همراه درخواست خرید و اسناد مثبته دیگر جهت تسویه حساب برای اداره حسابداری مالی ارسال می‌نماید.

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه دوم سال ۱۳۹۶

۸. اداره حسابداری مالی اسناد مثبتته خرید را مورد بررسی و کنترل قرار داده و در صورت تأیید، نسبت به انجام عملیاتی حسابداری و پرداخت اقدام می‌نماید. این پرداخت یا به صورت ترمیم تنخواه اداره تأمین و پشتیبانی یا تسویه حساب با فروشنده کالا به صورت مستقیم صورت می‌پذیرد.

مدیریت انبارهای بانک

بر اساس مشاهده فضای انبار موجود در ساختمان سئول و بررسی گزارشات دریافتی از سیستم انبار، اقدامات کنترلی ذیل مشخص گردید:

۱. هر یک از اقلام و کالاهای موجود در انبار دارای یک کد و یک عنوان منحصر به فرد براساس گروه کالایی مربوط به خود است و قابلیت جستجوی هر قلم کالا بر اساس کد و عنوان آن در سیستم انبار وجود دارد.
۲. کالاهای با ویژگی‌های مشابه در یک گروه کالایی مشخص طبقه بندی و کدگذاری شده و در چیدمان کالا در انبار نیز این موضوع رعایت می‌گردد.
۳. در چیدمان، اقلام حجیم و سنگین تر در قفسه‌های پایین و اقلام پرمصرف، در دسترس قرار می‌گیرند.
۴. به منظور کنترل انبار، فضای انبار مجهز به دوربین‌های ۳۶۰ درجه بوده که تحت کنترل مدیریت حراست است.
۵. ورود به انبار تنها از طریق درب قفل‌دار امکان پذیر بوده که دسترسی آن در اختیار رئیس دایره انبار است.
۶. به منظور ثبت و کنترل ورود/خروج کالاها به/از انبار، مازول انبار همکاران سیستم مورد استفاده قرار می‌گیرد.
۷. فضای انبار مجهز به سیستم‌های هشدار دهنده حریق بوده که قسمت مربوط به نگهداری کاغذ و فرم‌ها فاقد سیستم آب‌پاش است.

برگزاری مجامع

براساس بررسی رعایت قوانین و مقررات حاکم بر برگزاری مجامع عمومی عادی و فوق العاده بانک، موارد ذیل مورد تأیید است:

۱. طبق ماده ۳۶ اساسنامه بانک، وظایف و اختیارات مجامع عمومی بانک شامل: (۱) انتخاب و عزل اعضای هیئت مدیره؛ (۲) انتخاب و عزل بازرس اصل و علی‌البدل بانک و جبران خدمات آن‌ها؛ (۳) انتخاب و عزل حسابرس بانک و جبران خدمات آن‌ها؛ (۴) استماع گزارش هیئت‌مدیره در خصوص عملکرد سال مالی قبل؛ (۵) استماع گزارش بازرس و حسابرس؛ (۶) بررسی و تصویب صورت‌های مالی سال مالی قبل؛ (۷) تصویب میزان سود قابل تقسیم؛ (۸) تصویب میزان پاداش و جبران خدمات اعضای هیئت مدیره؛ (۹) تعیین روزنامه/روزنامه‌های کثیرالانتشار جهت درج آگهی‌های بانک؛ (۱۰) سایر مواردی که به موجب لایحه قانونی اصلاح قسمتی از قانون تجارت در صلاحیت مجمع عمومی عادی است. طبق بررسی صورتجلسات مجامع عمومی برگزار شده در سال‌های ۹۳-۹۵ رعایت موضوع این ماده قابل تأیید است.
۲. دعوت صاحبان سهام برای تشکیل مجامع عمومی از طریق نشر آگهی در روزنامه کثیرالانتشاری که آگهی‌های مربوط به بانک در آن نشر می‌گردد، به عمل می‌آید.
۳. بر اساس ماده ۴۳ اساسنامه فاصله بین نشر دعوتنامه مجمع عمومی و تاریخ تشکیل آن حداقل ده روز و حداکثر چهل روز است.
۴. در آگهی دعوت صاحبان سهام برای تشکیل مجمع عمومی، دستور جلسه، تاریخ و محل تشکیل مجمع با قید ساعت و نشانی کامل قید می‌گردد.

گزارش وضعیت نظام کنترل‌های داخلی شش ماهه دوم سال ۱۳۹۶

۵. دستور جلسه هر مجمع عمومی را مقام دعوت کننده آن معین نموده و تمامی موارد دستور جلسه به صراحت در آگهی دعوت ذکر می‌گردد.
۶. مجامع عمومی توسط هیئت رئیسه‌ای مرکب از یک رئیس، یک منشی و دو ناظر اداره می‌شود و ریاست مجمع با رئیس هیئت مدیره است.
۷. اعضای هیئت مدیره، مدیرعامل و قائم مقام مدیرعامل به وکالت از سهامداران بانک در مجامع عمومی شرکت ننموده‌اند.
۸. رئیس و اعضای هیئت مدیره بانک در هنگام تشکیل مجامع عمومی از بازرسان قانونی دعوت به عمل می‌آورند.
۹. مجمع عمومی عادی در هر سال از میان موسسات حسابرسی عضو جامعه حسابداران رسمی و فهرست معتمد و مورد تایید بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و سازمان بورس و اوراق بهادار یا سازمان حسابرسی، یک بازرس اصلی و یک بازرس علی‌البدل را برای انجام وظایف و مسئولیت‌های مقرر در قوانین و مقررات مرتبط و همچنین اساسنامه بانک، برای مدت یک سال تعیین می‌کند. همچنین میزان حق الزحمه ایشان نیز در این مجمع مشخص می‌گردد.
۱۰. مدیرعامل توسط مجمع عمومی عادی انتخاب شده‌اند و مدت زمان انتخاب ایشان بیشتر از دو سال نیست.
۱۱. به هنگام مراجعه سهامدار برای دریافت برگه سهم، کارت شناسایی معتبر از وی دریافت می‌گردد.

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، اقدامات ذیل در شش ماهه دوم سال ۹۶ در بانک گردشگری انجام شده است:

- در نظر گرفتن "مدیریت اطلاعات و حسابداری مدیریت" در آخرین نسخه نمودار سازمانی بانک و تشکیل این مدیریت به منظور تهیه و تنظیم گزارشات درون و برون سازمانی و ایجاد یک کانال ارتباطی با نهادهای نظارتی خارج از بانک؛
- بازنگری در حدود دسترسی واحدهای نظارتی و عملیاتی بانک به سامانه بانکداری متمرکز در کارگروه و کمیته "تعیین سطوح دسترسی" جهت ارتقای کیفیت اطلاعات در دسترس و امنیت اطلاعات؛
- استقرار سامانه مدیریت یکپارچه پروژه‌های بانک (EPM) به منظور پایش پیشرفت پروژه‌های بانک و بررسی بودجه مصرف شده در مقایسه با بودجه مصوب به صورت ماهانه؛
- تهیه گزارشات عملکرد ماهانه توسط کلیه واحدهای بانک جهت درج در کتابچه آماری ماهانه بانک (دست‌آورد) و گزارش به مدیریت ارشد سازمان؛

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 در شش ماهه دوم سال ۹۶ صورت گرفته است:

- تدوین برنامه زمانبندی جهت اجرایی نمودن اقدامات تعیین شده در جلسات کمیته اجرایی حاکمیت شرکتی به منظور پیاده‌سازی هرچه بهتر نظام حاکمیت شرکتی در بانک مطابق با دستورالعمل "الزامات ناظر بر حاکمیت شرکتی در مؤسسات اعتباری غیر دولتی" مصوب یکهزار و دویست و سی و یکمین جلسه شورای پول و اعتبار مورخ ۹۶/۰۲/۱۲ و ابلاغ برنامه به واحدهای ذیربط و پیگیری و پایش اقدامات صورت گرفته از سوی اداره تطبیق و شفاف سازی؛
- اخذ نظرات واحدهای نظارتی جهت تدوین دستورالعمل‌های جدید بانک مطابق با دستورالعمل‌های بانک مرکزی و طراحی نظام کنترل‌های داخلی مربوطه؛
- مستند نمودن فرآیندهای بانک توسط اداره حسابرسی داخلی در حین انجام پروژه‌های حسابرسی مربوطه جهت ارتقای کیفیت نظام کنترل‌های داخلی حاکم بر فرآیندهای مربوطه و تعیین نقاط قابل بهبود که از آن جمله می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:
 - فرآیندهای خدمات ارزی شامل گشایش اعتبار اسنادی (ریفاینانس، مدت دار و دیداری)، صدور حواله ارزی (ریفاینانس، بازرگانی و غیربازرگانی) و خرید ارز.
 - فرآیندهای اداره سهام شامل برگزاری مجامع عمومی عادی و فوق العاده، افزایش سرمایه، تقسیم سود، ثبت و نقل و انتقال سهام در همکاران سیستم و انعقاد قرارداد.
 - فرآیندهای مدیریت پشتیبانی و املاک شامل تامین کالا و خدمات تعمیرات و نگهداری، تحویل کالا، مکان یابی و تجهیز شعب، مناقصه و رسیدگی به مدارک مثبتة مخارج.
- تدوین چک لیست جامع از محیط قانونی و مقرراتی بانک توسط اداره حسابرسی داخلی جهت پایش رعایت قوانین و مقررات و به کارگیری در پروژه‌های حسابرسی مربوطه؛
- تهیه لیست جامع از فرآیندهای بانک و برآورد ریسک اولیه مرتبط با این فرآیندها توسط اداره حسابرسی داخلی؛
- تدوین برنامه سالانه حسابرسی داخلی مبتنی بر ریسک برای سال تقویمی ۱۳۹۷ و پیشنهاد آن به کمیته حسابرسی.