

هو العليم



دستور العمل اجرایی عملیات شعب صندوق کار آفرینی امید

«امور مربوط به خدمات نوین بانکداری»

تهیه کنندگان:	مدیریت امور تلفیق برنامه و فناوری اطلاعات اداره فناوری اطلاعات و آمار؛ اداره تشکیلات و روشها
تنظیم و ثبت:	اداره تشکیلات و روشها
شماره سند:	۱۰۵-۳-۳۰۹۲
نسخه:	۱
تاریخ تصویب:	۹۳/۱۰/۲۱
تصویب کننده:	مقام مدیرعامل

مقدمه و اهداف

به منظور تسهیل و تسریع در ارائه خدمات به جامعه هدف و لزوم برنامه‌ریزی جهت تداوم امکان ارائه خدمات به مشتریان و متقاضیان تسهیلات قرض‌الحسنه؛ بسته‌ی خدمات الکترونیکی نوین مربوط به فرایند اعطای تسهیلات و امور مربوط به بانکداری نوین در دستور کار صندوق قرار دارد. این بسته‌ی خدماتی شامل سرویس‌های نوین بانکی نظیر ارسال پیامک جهت (واریز، برداشت، دریافت اتوماتیک اقساط و اطلاع‌رسانی‌ها)، اینترنت بانک، موبایل بانک، USSD و دیگر فناوری‌های مرتبط می‌باشد. با عنایت به ماهیت قرض‌الحسنه صندوق و از آنجا که ارائه این خدمات نوین مشمول هزینه‌کرد برای صندوق می‌باشد؛ لذا بخشی از تامین هزینه‌های طرح بر عهده مشتریانی است که از صندوق تسهیلات دریافت نموده و درخواست‌کننده سرویس می‌باشد.

لازم است همکاران محترم شاغل در شعب و دفاتر صندوق در سراسر کشور با رعایت کامل مفاد این دستورالعمل ضمن اطلاع‌رسانی دقیق و بر شمردن مزایای استفاده از خدمات برای مشتریان، فرم بهره‌برداری از خدمات نوین که می‌بایست ممه‌ور به امضای مشتری باشد را اخذ نمایند تا بدین نحو ضمن ایجاد زمینه بهره‌مندی مشتریان از امکانات مذکور نسبت به همراه نمودن آنان در پیشبرد اهداف صندوق اقدام گردد.

تعاریف

ماده‌ی ۱- واژگان و عباراتی که در این دستورالعمل به کار می‌روند:

أ) **صندوق:** منظور از صندوق، صندوق کارآفرینی امید است.

ب) **مشتریان صندوق:** هر شخص حقیقی یا حقوقی که نسبت به افتتاح حساب در صندوق کارآفرینی امید اقدام نموده است.

ج) **USSD:** یکی از امکانات بانکداری الکترونیک، استفاده از کدهای USSD بر روی تلفن همراه است که بدون نیاز به نصب نرم‌افزاری خاص بر روی گوشی تلفن همراه مشتری و تنها از طریق گرفتن چند عدد قابل اجرا می‌باشد و می‌تواند امکانات مختلف از جمله پرداخت اقساط را برای مشتریان تامین نماید.

د) **بانکداری الکترونیک:** بانکداری الکترونیکی استفاده از فناوری‌های پیشرفته نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مبتنی بر شبکه و مخابرات برای تبادل منابع و اطلاعات مالی به صورت الکترونیکی است و نیازی به حضور فیزیکی مشتری در شعبه نیست.

- ه) اینترنت بانک: امکاناتی از قبیل دریافت موجودی به صورت آنلاین، انتقال وجه بین کلیه حسابها در صندوق، مشاهده صورتحساب و ... را در اختیار مشتریان قرار می دهد.
- و) موبایل بانک: عملیات بانکی نظیر دریافت مانده، وصول اقساط، انتقال وجه، پرداخت قبض، دریافت صورتحساب و غیره از طریق گوشی موبایل مشتری است.
- ز) اطلاع رسانی پیامکی "SMS SERVICE": یکی از سامانه های مهم اطلاع رسانی است که بصورت لحظه ای و بدون وقفه (Real time) در تمامی ساعات شبانه روز اطلاعات لازم را در خصوص کلیه حسابهای ریالی ارائه می نماید. این امکانات شامل اطلاع رسانی سررسید و مبلغ قسط، تراکنش دریافت و پرداخت، تراکنش کسر اقساط و اعلام مانده بدهی و دیگر موارد مرتبط را در اختیار مشتریان قرار می دهد.

شافه های سرویس الکترونیکی مورد استفاده در صندوق

ماده ۲- سرویس های مورد استفاده در صندوق به شرح زیر می باشد:

- ۱) خدمات بانکداری مبتنی بر تلفن همراه و فناوریهای مرتبط با آن
- ۲) خدمات بانکداری تلفنی
- ۳) خدمات بانکداری اینترنتی
- ۴) خدمات USSD
- ۵) خدمات استفاده از POS و دیگر خدمات بانکداری مدرن.

مزایای سرویس الکترونیکی (جهت اطلاع و مطالعه)

✓ از دید موسسات مالی:

- ❖ گسترش دسترس پذیری به خدمات
- ❖ ایجاد و افزایش شهرت صندوق در افزایش نوآوری
- ❖ حفظ مشتریان کنونی صندوق
- ❖ جذب مشتریان جدید
- ❖ گسترش محدوده جغرافیایی
- ❖ ارائه خدمات بیشتر به مشتریان کنونی
- ❖ افزایش امکان رقابت

- ❖ کاهش هزینه های عملیاتی
- ❖ ارتقای درآمدهای عملیاتی و تجهیز منابع

✓ از دید مشتریان:

- ❖ صرفه جویی در زمان
- ❖ دسترسی به کانال های متعدد
- ❖ صرفه جویی در هزینه ها

کلیات

ماده ۳- هزینه استفاده از سرویس های مدرن، ماهیانه مبلغ ۱۶۶۹ ریال (هزار و ششصد و شصت و نه) می باشد که بدلیل ناچیز بودن مبلغ، کل هزینه در یک مرحله از مشتری دریافت خواهد شد. (برای مشتریانی که از صندوق تسهیلات دریافت می نمایند این هزینه به ازای کل مدت بازپرداخت تسهیلات محاسبه خواهد شد) که در زمان درخواست سرویس پس از تکمیل فرم های مربوطه و تشکیل پرونده از مشتری اخذ می گردد.

تقسیم بندی متقاضیان

ماده ۴- کلیه مشتریانی که در شعب سراسر کشور اقدام به افتتاح حساب نموده اند به دو دسته به شرح تقسیم می گردند:

۱. مشتریان که از صندوق تسهیلات دریافت نموده اند و یا متقاضی دریافت تسهیلات می باشند.

۱,۱. مشتریان قدیم: مشتریانی هستند که قبل از تاریخ صدور این ضوابط از صندوق تسهیلات دریافت نموده اند.

۱,۲. مشتریان جدید: مشتریانی که از این پس از صندوق تسهیلات دریافت می نمایند و یا در حال تشکیل پرونده تسهیلاتی هستند.

۲. مشتریانی که در حال حاضر متقاضی دریافت تسهیلات نبوده ولی نسبت به افتتاح حساب اقدام می نمایند. (سایر مشتریان)

- ۲,۱. مشتریانی که با نیت خیر و جهت بهره‌مندی از اثرات معنوی نسبت به افتتاح حساب قرض الحسنه نزد یکی از شعب صندوق کارآفرینی امید اقدام به افتتاح حساب می‌نمایند.
- ۲,۲. مشتریانی که به عنوان ضامن نسبت به افتتاح حساب اقدام نموده‌اند.

گردش کار

ماده ۵- گردش کار مربوط به فعال سازی خدمات الکترونیکی به شرح زیر می‌باشد:

۱. گردش کار مربوط به مشتریان که از صندوق تسهیلات دریافت نموده‌اند و یا متقاضی دریافت تسهیلات می‌باشند.

۱,۱. مشتریان قدیمی:

جهت راه اندازی و فعال نمودن سرویس مورد نظر برای کلیه مشتریان صندوق که قبلاً تسهیلات مورد نظر را دریافت نموده‌اند مبلغ ۱۹,۰۰۰ ریال به عنوان اعتبار سرویس سالیانه منظور خواهد شد. بدین منظور ابتدا پیامکی به شماره تلفن همراه مشتری ارسال می‌شود که متن این پیامک به شرح ذیل است:

الف) هزینه راه اندازی سرویس های الکترونیکی صندوق کارآفرینی امید از قبیل پیامک خدمات مشاوره ای و بازاریابی، اینترنت بانک، USSD و ... تا پایان دوره اقساط شما سالیانه معادل مبلغ ۱۹,۰۰۰ ریال می‌باشد. در صورت عدم تمایل به استفاده از این سرویس ها عدد ۱ را به شماره ۲۰۰۰۶۸۵۷ پیامک فرمائید.

➤ مشتریانی که تمایل به راه اندازی و بهره‌مندی از سرویس ها را نداشته و عدد ۱ را پیامک نمایند، در پاسخ متن پیامک زیر ارسال می‌گردد.

" سرویس الکترونیکی صندوق کارآفرینی امید برای شما غیر فعال گردید "

ب) در صورت عدم ارسال پیامک جواب توسط مشتری، رضایت ایشان تلقی گردیده و هزینه خدمات به صورت خودکار از حساب ایشان کسر می‌شود.

➤ در خصوص این دسته از مشتریانی که تمایل به راه اندازی و بهره‌مندی از سرویس ها را دارند پیامکی با مضمون " سرویس خدمات الکترونیکی صندوق کارآفرینی امید برای شما فعال گردید " ارسال می‌گردد.

۱,۲. مشتریان جدید:

کلیه مشتریان صندوق که زین پس نسبت به تشکیل پرونده تسهیلاتی اقدام می نمایند ملزم به تکمیل فرم درخواست (پیوست) مبنی بر تمایل ایشان جهت راه اندازی و فعال نمودن سرویس مورد نظر می باشند. مبلغ هزینه حق سرویس ماهیانه این سرویس در کل مدت قرارداد تسهیلات دریافتی مشتری (بازپرداخت اقساط) ضرب و بصورت یکجا به یکی از دو صورت زیر دریافت می گردد:

الف) در زمان پرداخت تسهیلات توسط سیستم نگین محاسبه و ضمن کسر از مبلغ تسهیلات دریافتی به حساب درآمدهای عملیاتی - خدمات نوین بانکی واریز می شود.

ب) پس از تکمیل پرونده تسهیلات و در زمان افتتاح حساب، مشتری ضمن تکمیل فرم های مربوطه به افتتاح حساب و دریافت کارت، فرم شماره ۴۴۷۴-۴-۹۳/۱۰۵ را تکمیل نموده تا کارشناس شعبه نسبت به راه اندازی و فعال نمودن سرویس مورد نظر اقدام نماید. لازم به ذکر است هزینه مربوطه شامل مبلغ افتتاح حساب، صدور کارت و هزینه راه اندازی سرویس مورد نظر در زمان افتتاح حساب به صورت یکجا از مشتری دریافت می شود.

۲. گردش کار مربوط به مشتریانی که در حال حاضر متقاضی دریافت تسهیلات نمی باشند. (سایر مشتریان)

۲,۱. خیرین

۲,۲. ضامنین

➤ در زمان افتتاح حساب جهت این دو گروه، مشتری ضمن تکمیل فرم های مربوطه به افتتاح حساب و دریافت کارت، فرم شماره ۴۴۷۴-۴-۹۳/۱۰۵ را تکمیل نموده تا کارشناس شعبه نسبت به راه اندازی و فعال نمودن سرویس مورد نظر اقدام نماید. لازم به ذکر است هزینه مربوطه شامل مبلغ افتتاح حساب، صدور کارت و هزینه راه اندازی سرویس مورد نظر در زمان افتتاح حساب به صورت یکجا از مشتری دریافت می شود.

سایر موارد

ماده ۶- این دستورالعمل در ۶ ماده توسط مدیریت امور تلفیق برنامه و فناوری اطلاعات - (ادارات فناوری اطلاعات و آمار و تشکیلات و روش ها) - تدوین و در اداره تشکیلات و روش ها تنظیم و به شماره سند ۳۰۹۲-۱۰۵-۳ ثبت گردیده است از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا می باشد.

یادآوری: جهت رفع هرگونه مشکل احتمالی کارشناسان مدیریت امور تلفیق برنامه و فناوری اطلاعات - اداره فناوری اطلاعات و آمار با شماره تماس ۶۴۳۷۱۰۱۳ آماده پاسخگویی می‌باشند. همچنین لازم بذکر است در آینده جهت بهبود و تسریع پاسخگویی، سامانه helpdesk.mehreza.ir جهت ثبت مشکلات راه اندازی می‌گردد.