



2017

بنك الإبداع للتمويل الأصغر - السودان

**دليل العمليات**

## فهرس المحتويات

الموضع	رقم الصفحة
الباب الاول (المقدمه)	
الهدف من اعداد الدليل	
ما هو التمويل الاصغر	
من هم عملاء التمويل الاصغر	
كيف يساعد التمويل الاصغر الفقراء	
المبادئ الأساسية للتمويل الأصغر	
الباب الثاني(بنك الإبداع للتمويل الأصغر)	
نبذة عن تأسيس البنك	
إنطلاقة البنك	
فتح الفروع والمناطق المغطاة	
مهمة البنك	
أهداف البنك	
إستراتيجية البنك	
قيم البنك	
الميكل التنظيمي للبنك والعمليات	
الميكل التنظيمي للفروع والنواخذ	
الباب الثالث(الأهداف والمبادئ العامه للسياسه الائتمانية)	
أهداف السياسة الائتمانية	
المبادئ والأحكام العامة للتمويل	
الأنشطة المحظورة	
شروط الأهلية لمنح التمويل	
الباب الرابع (الدورة التمويلية)	
اولا: الترويج	

<b>الأهداف</b>
<b>مراحل الترويج</b>
<b>الفئات المستهدفة</b>
<b>أنواع الترويج</b>
<b>طرق الترويج</b>
<b>خطوات الترويج</b>
<b>الوصيات</b>
<b>محاذير الترويج</b>
<b>ثانيا: الإستقبال</b>
<b>آلية الإستقبال</b>
<b>أهداف المقابلة</b>
<b>أساسيات المقابلة</b>
<b>الوصيات</b>
<b>ثالثا: طلب التمويل</b>
<b>خطوات طلب التمويل</b>
<b>رابعا: تقييم الطلب</b>
<b>الهدف من التقييم</b>
<b>التحليل المالي</b>
<b>تقييم المخاطر</b>
<b>قرارات اللجنة</b>
<b>الوصيات</b>
<b>خامسا: صرف مبالغ التمويل</b>
<b>صلاحيات صرف واقرار واعتماد مبلغ التمويل</b>
<b>صرف المبالغ وجدولة السداد</b>
<b>سادسا : متابعة مبلغ التمويل</b>
<b>اجراءات متابعة سداد مبلغ التمويل</b>

سياسات التأخير
المراقبة والتحكم في المتأخرات
الإجراءات لمواجهة المتأخرات
الإجراءات القانونية
سياسة واجراءات تحويل العملاء المتأخرین للقائمة السوداء
<b>سابعاً: اقفال / تجديد التمويل</b>
ضوابط التأكيد من سداد التمويل للعملاء المنتظمين بالسداد
متابعة تجديد التمويل
تجديد القرض
كيف نعزز عملية التجديد
تحليل اسباب الانسحاب
<b>الباب الخامس منهجيّات التمويل</b>
تمويل المجموعات
التمويل الفردي
<b>الباب السادس منتجات البنك</b>
<b>أولاً : المنتجات الإقراضية</b>
<b>ثانياً : المنتجات الإدخارية</b>
<b>الباب السابع:(السياسات الائتمانية)</b>
السياسات والمبادئ العامة
سياسة الجدولة واعادة الجدولة او الترحيل
سياسة التسديد المبكر
سياسة التأهل لقرض اكبر بالقيمة - اعادة التمويل
سياسة التقاض (الية عمل اعادة تمويل منتجات الشركة )
سياسة سداد الدفعات
سياسة تعديل / الغاء قرض
- في حالة وفاة

في حالة سفر العميل
في حالة احتراق المشروع
سياسة مخصوصات المحفظة في خطر
<b>الملاحق – Annexes</b>
<b>اولا: الصالحيات والمسؤوليات</b>
الوصف الوظيفي لمدير العمليات / الائتمان
الوصف الوظيفي لمدير الفرع
الوصف الوظيفي لمشرف الفرع/مساعد مدير الفرع
الوصف الوظيفي لأخصائي التمويل
<b>ثانياً = : نماذج الصيغ التمويلية</b>

## الباب الأول

الهدف من الدليل:

تم إعداد هذا الدليل ليصبح مرشداً في التمويل والعمليات للبنك وللإستعانة به في تقديم خدمات التمويل الأصغر المالية وغير المالية ويهدف بصورة أساسية إلى:-

- (1) تحديد مناهج تتبع في تنفيذ أنشطة البنك المالية وغير مالية.

(2) وضع المعايير والمؤشرات التي تمكن من عملية التمويل وإسترداده من أجل إستدامة وإنشار خدمات البنك وفقاً للخطط الموضوعة.

(3) وضع الأسس والضوابط والقوانين واللوائح المنظمة للعمل الحقل.

أُسْتَنِدَ هَذَا الدَّلِيلُ عَلَى مَرَاعَاةِ خَدْمَةِ أَهْدَافِ بَنْكِ الْإِبْدَاعِ لِلتَّموِيلِ الْأَصْغَرِ الَّتِي تَضَمِّنُهَا لَاِحْتِفَالُ بِالْتَّأْسِيسِيَّةِ،  
مَعَ مَرَاعَاةِ مَوْجَهَاتِ بَنْكِ السُّودَانِ الْمَرْكُزِيِّ الْخَاصَّةِ بِمَؤْسَسَاتِ التَّموِيلِ الْأَصْغَرِ، وَكَذَلِكَ إِلَيْسَتِفَادَةِ مِنْ كُلِّ  
الْمِبَادِئِ الْأَسَاسِيَّةِ وَالْمَارِسَاتِ الْأَفْضَلِ لِمَؤْسَسَاتِ التَّموِيلِ الْأَصْغَرِ فِي الْعَالَمِ يُجَبُ مَرَاجِعَةُ هَذَا الدَّلِيلِ سَنَوِيًّا ٰ

من واقع التطبيق العملي حتى يكون شاملاً ـ ملاحظات ضباط القروض الميدانيين التي ستظهر من خلال التطبيق الفعلى لهذا الدليل.

## **ما هو التمويل الأصغر:**

التمويل الأصغر يعني تزويد الأسر أصحاب المشاريع الصغيرة ممن ليس لهم القدرة على الإقراض من البنوك التجارية بالقروض باللغة الصغر (micro credit) لمساعدتهم على العمل في أنشطة منتجة أو تنمية أعمالهم التجارية الصغيرة جداً في السودان.

هناك معايير عامة يمكن إعتمادها يتم التحدث عن تحديد القروض الصغيرة جداً فيتمأخذ خط الفقر بعين الاعتبار، أو أن مثل هذه القروض باللغة الصغر يجب أن لا تتجاوز حصة الناتج المحلي الإجمالي لكل فرد.

بمروز الوقت أصبح التمويل الأصغر يشمل مدى أوسع من الخدمات (الإئتمان، المدخرات، التأمين... الخ) حيث أننا وصلنا إلى مرحلة أدراك أن صاحب المشروع الصغير الذي لا يمكن من الوصول إلى المؤسسات المالية الرسمية ، يحتاج إلى تشكيلة متنوعة من المنتجات المالية حتى يكون قادر على بناء الأصول ، وثبتية الاستهلاك وحماية أنفسهم ضد الأخطار.

## من هم عملاء التمويل الأصغر؟

لهؤلئك المستهدفة من الفقراء النشطين إقتصادياً ، ومحدودي الدخل في المناطق الريفية والحضرية والأكثر احتياجًا ، في السودان بالتركيز على المرأة والشباب والمعاشين ذو الاحتياجات الخاصة .

## كيف يساعد التمويل الأصغر الفقراء:

يساعد التمويل الأصغر تمكين المستهدفين النشطين إقتصادياً ، خاصة شريحة النساء عن طريق تقديم الخدمات المالية وغير المالية للقيام بمشروعاتهم وتنفيذها على أرض الواقع .

## المبادئ الأساسية للتمويل الأصغر

وهي كما وردت في تصنيف وأدبيات المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP)

1. يحتاج الفقراء إلى طائفة متنوعة من الخدمات المالية ، لا إلى قروض فحسب .
2. التمويل الأصغر ذلة قوية لمكافحة الفقر ، فالأسر الفقيرة تستخدم الخدمات المالية لكي تحصل على دخل وتبني أصولها وتحمي نفسها من الهزات الخارجية .
3. التمويل الأصغر معناه بناء نظم مالية تخدم الفقراء ، ولن يحقق التمويل الأصغر أمكاناته الكاملة إلا إذا أدمج في النظام المالي العام لاي بلد .
4. التمويل الأصغر يمكنه أن يتكفل بنفسه ذاتياً ، أي أن يحقق إستدامته ، ولا بد له أن يفعل ذلك إذا كان المراد أن يصل إلى أعداد كبيرة للغاية من الفقراء ، مما لم يفرض مقدمو التمويل طلأر رسمياً ، كافية لتغطية تكاليفهم فسوف تحد من قدرتهم دائماً ، شح إمدادات الإعانات من المانحين والحكومات وعدم ضمانها
5. التمويل الأصغر يتعلق ببناء مؤسسات مالية دائمة يمكن أن تجذب ودائع محلية وتحولها إلى قروض وتقديم خدمات مالية أخرى.
6. القروض الصغرى هي إحدى الأدوات فربما كانت أنواع أخرى من الدعم أنساب للناس المعوزين خاصة أولئك الذين لا يملكون دخلاً ، أو أي وسيلة سداد.

7. وضع سقف لأسعار الفائدة تلحق الضرر ، فتكاليف تقديم عدد كبير من القروض الصغيرة تتجاوز تكاليف تقديم عدد قليل من القروض الكبيرة ووضع سقف لأسعار الفائدة تحول دون تغطية مؤسسات التمويل الأصغر لتكاليفها ويؤثر مباشره على إستمارتها.
8. مهمة الحكومة في هذا الإطار هي تمكين الآخرين من إقامة وتهيئة بيئة داعمة للتمويل الأصغر علي صعيد السياسات .
9. ينبغي أن تكون الأموال المقدمة من المانحين مكملة لرأس المال الخاص لا أن تتنافس معه وينبغي أن تكون عائدات المانحين دعماً بدائياً مؤقتاً يرمي إلى تمكين المؤسسة للوصول إلى مصادر التمويل الخاص .
- 10.العقبة الأساسية هي نقص المؤسسات القوية والمديرين الأقوياء ، وينبغي أن يركز المانحون دعمهم علي بناء القدرات .
11. يحقق التمويل الأصغر أقصى درجات نجاحه عندما يقيس أدائه ويفصح عنه . ومن اللازم أن تعد مؤسسات التمويل الأصغر بيانات دقيقة وقابلة للمقارنة بشاند للأعمال ( ومن ذلك مثلاً سداد القروض مقابل التكاليف ) فضلاً عن الأداء الجماعي ( ومن ذلك مثلاً عدد العملاء / الزبائن الذين تقدم الخدمات لهم ومستواهم من حيث الفقر ).

الباب الثاني

بنك الإبداع للتمويل الأصغر

## نبذة عن البنك :

بنك الإبداع للتمويل الأصغر هو شركة مساهمة خاصة سودانية ، وهي مؤسسة غير ربحية ، تعمل على تقديم الخدمات المالية المستدامة لأصحاب المشروعات الصغيرة المدرة للدخل ، كما تعمل على نشر ثقافة التمويل الأصغر والصغير ومتناهي الصغر بين المواطنين ، والقيام بأي نشاط يخدم أهدافها الرئيسية والغايات التي أنشئت من أجلها.

تعود فكرة إنشاء البنك إلى مبادرة سمو الأمير طلال بن عبد العزيز لإنشاء بنوك لتمويل أصحاب المشروعات الصغيرة في الوطن العربي ، وقد تم تأسيس "بنك الإبداع" في السودان من خلال إتفاقية شراكة ما بين برنامج الخليج العربي للتنمية (أجفند) والبنك الإسلامي للتنمية ومساهمين من القطاع الخاص العربي والسوداني ، تم تسجيل "بنك الإبداع" كشركة مساهمة خاصة بتاريخ 15/7/2004م على القانون المؤقت الخاص رقم 53 لسنة 2003 الصادر من الحكومة السودانية كأساس لتسجيل البنك لدى وزارة الصناعة والتجارة وإستناداً إلى أحكام قانون بنك الإبداع للتمويل الأصغر رقم 9/9 لعام 2010 وأحكام قانون الشركات السوداني لعام 1925م ولتعليماته التنفيذية ، وعملاً بأحكام المادة (60) (1) من قانون تنظيم العمل المصرفي السوداني لسنة 2004 ، و لائحة تنظيم عمل مؤسسات التمويل الأصغر السوداني لسنة 2011م وطبقاً للقوانين والأنظمة واللوائح النافذة بهذا الخصوص المعمول بها لدى بنك السودان المركزي ، ووفقاً للنصوص الخاصة الواردة في إتفاقية التأسيس الموقعة بين مؤسسي الشركة ، فقد تم تسجيل "بنك الإبداع" كمؤسسة تمويل قبل الودائع . وبلغ رأس مال البنك المصرح به والمدفوع خمسة مليون دولار أمريكي (\$ 5,000,000) .

## إنطلاقة البنك :

حصل البنك على ترخيص من بنك السودان المركزي كمؤسسة تمويل قبل الودائع في ديسمبر 2013م، وبدأ البنك نشاطه الفعلي في يناير 2014م بفرع واحد بالمركز الرئيسي بالخرطوم وفق خطة ثلاثة (2014 - 2016م) متضمنة الوصول بهايتها إلى عدد 15 فرع ونافذة مستهدفة عدد 43 ألف زبون .

## مهمة البنك:

يهدف البنك إلى المساهمة في إنجاح الإستراتيجية الوطنية للحد من مشكلتي الفقر والبطالة من خلال زيادة إنتاجية أصحاب المشروعات الصغيرة في السودان وخاصة النساء وتحسين مستوى معيشتهم وذلك بتوفير خدمات مالية وغير مالية مستدامة بطريقة مباشره أو غير مباشره تلبي احتياجات تلك الفئة.

## الرؤية :

✓ أن يصبح مؤسسة تمويلية مستدامة تتبع أفضل الممارسات المثلية العالمية في صناعة التمويل الأصغر

## الرسالة:

✓ زيادة إنتاجية المشروعات الصغيرة في السودان ودعم أصحابها ، وخاصة النساء.

✓ تحسين المستوى الاجتماعي والاقتصادي لأصحاب الدخل المحدود وذلك من خلال توفير خدمات مالية وغير مالية متميزة ومستدامة تتلاءم واحتياجاتهم.

## أهداف البنك :

✓ تقديم خدمات مالية وغير مالية مستدامة لزيادة الفرص الاقتصادية والإستثمارية والتشغيلية للفئات المستهدفة على المستوى الوطني.

✓ تحقيق انتشار واسع في المناطق الحضرية والريفية وذلك لزيادة إنتاجية المواطنين وتحسين مستوى معيشتهم من خلال إيجاد بيئة اقتصادية واجتماعية قادرة على إحداث تغير في المستوى المعيشي لتلك المناطق وذلك من خلال فتح شبكته من الفروع ، ومن خلال بناء علاقات شراكة مع برامج ومؤسسات مختلفة داخلياً وخارجياً .

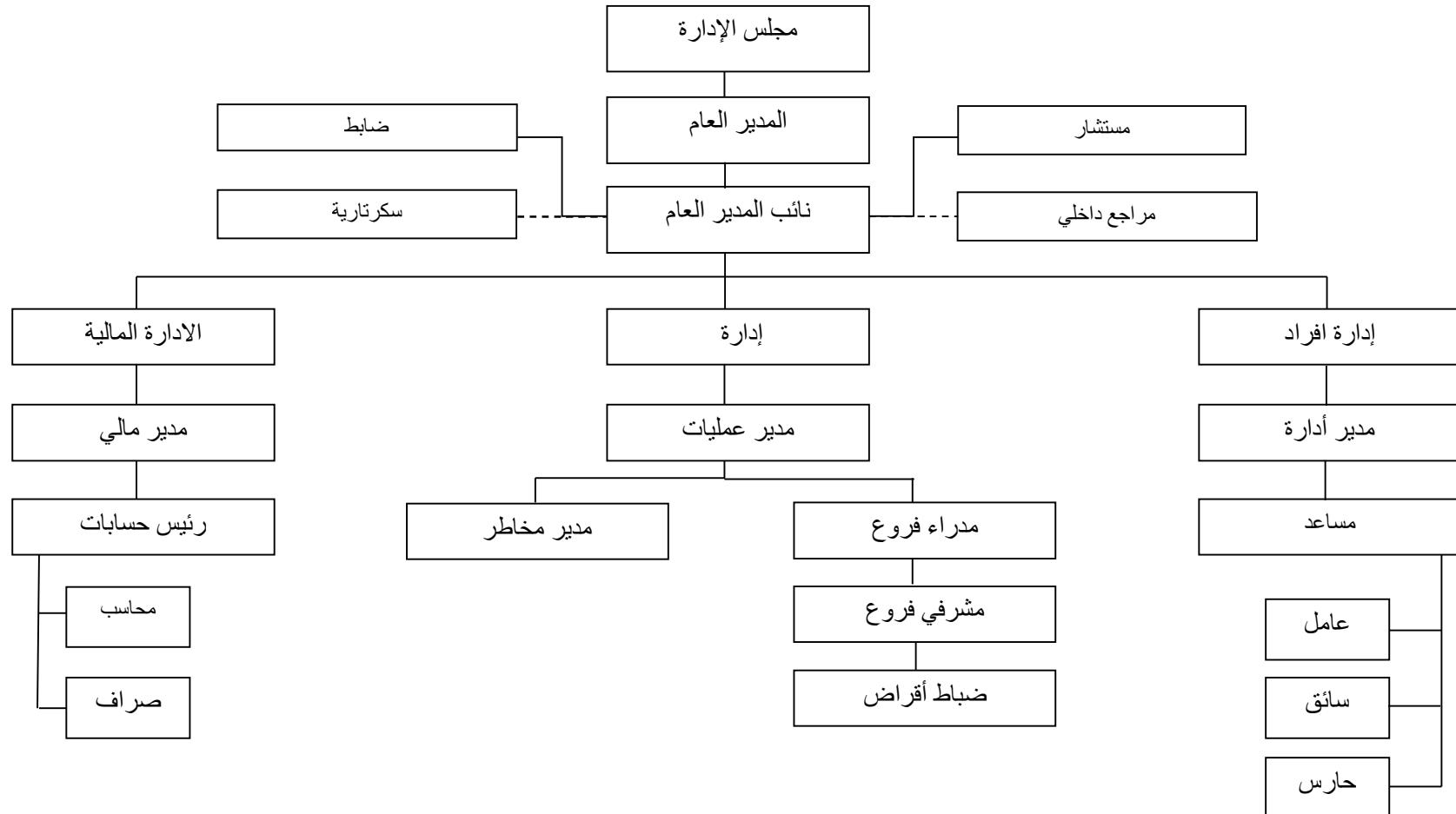
✓ نشر ثقافة التمويل متناهي الصغر.

✓ أن يصبح مؤسسة تمويلية مستدامة تتبع أفضل الممارسات المثلية العالمية في صناعة التمويل الأصغر.

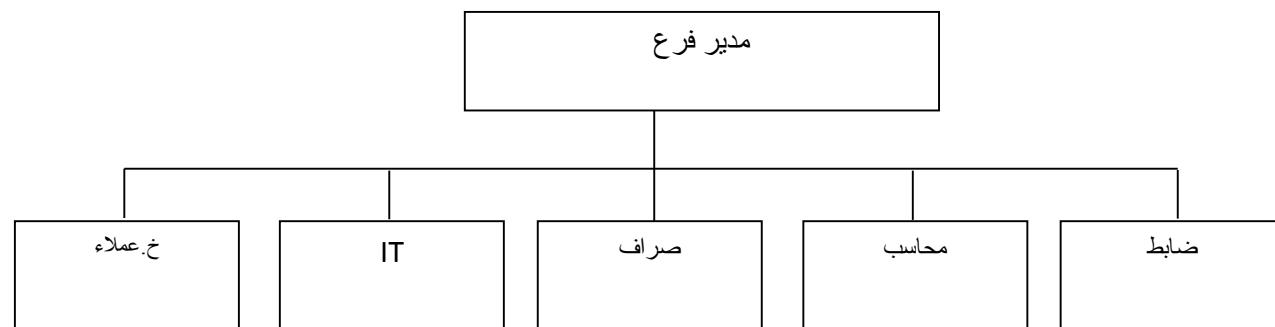
## قيم البنك:

- **الصدق والأمانة:** إن نظام بنك الإبداع للتمويل الأصغر يعتمد على الصدق والأمانة في القول والعمل.
- **الالتزام:** إن بنك الإبداع ملتزم بتوفير أفضل الخدمات المالية لفقراء وذلك تحقيقاً للإستدامة وفق أفضل الممارسات العالمية في التمويل الأصغر.
- **القيادة:** يقدر بنك الإبداع من يكونون مثلاً يقتدي بهم في جميع أعمالهم بإنتماهم للبنك ويعينون غيرهم على القيام بواجباتهم.
- **التعاون:** يسعى بنك الإبداع لتحقيق أهدافه من خلال العمل الجماعي الذي يعتبر معياراً لنجاحه كما يشعار لـأن يكون عضواً فاعلاً في شبكات التمويل الأصغر على المستوى المحلي والأقليبي والعالمي.
- **التميز:** إن تميز بنك الإبداع يكمن في رؤيته ورسالته وإستراتيجيته ومنتجاته النابعة من رغبة عملائه وتعاون موظفيه وتميزهم في تقديم أفضل الخدمات للعملاء.

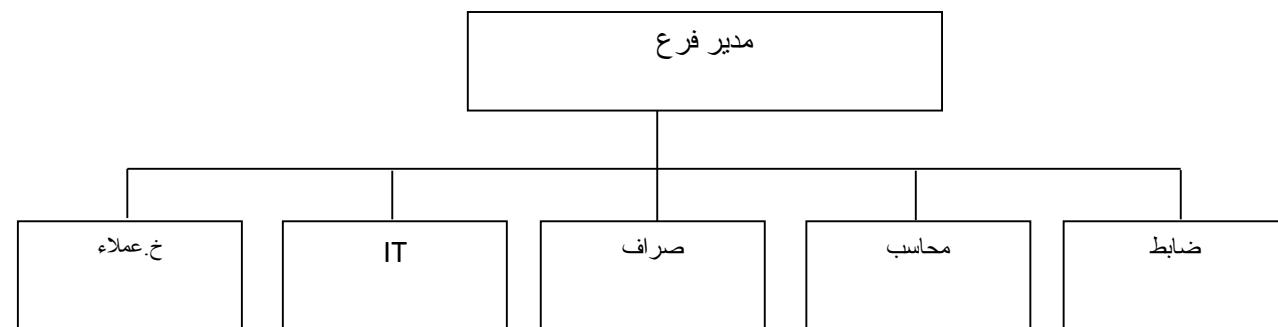
## الهيكل التنظيمي للبنك:



## الهيكل التنظيمي لفرع:



## الهيكل التنظيمي للنافذة:



## الباب الثاني

### الاهداف والمبادئ العامة للسياسه الائتمانية

## الأهداف والمبادئ العامة للسياسة الإئتمانية

تهدف موجهات منح التمويل إلى:

- منح التمويل القصير والمتوسط الأجل لتمويل المشروعات الأصغر والصغير والمتوسط في الريف والحضر.
- توسيع قاعدة العملاء وعدم تركيز التمويل في قطاعات محددة أو لعدد محدود من العملاء.
- بناء محفظة تمويلية وإدارتها بصورة سليمة وفق أساليب تمويل واضحة.
- الإلتزام بالموجهات والقوانين الصادرة من بنك السودان المركزي فيما يختص بتنظيم وإدارة التمويل الأصغر.

المبادئ العامة لمنح التمويل:

- ✓ تحقيق أقصى مردود ممكن على أموال البنك المستثمرة في عملياته وضمن حدود مخاطر مدروسة وذلك بإتباع القوانين والسياسات العامة الصادرة من البنك المركزي وتوجهات مجلس الإدارة.
- ✓ منح التمويل عند توفر قاعدة ائتمانية مدروسة بجدوى المشروع المقترض تمويله ومعرفة عميقة بالعميل وفهم كامل لغايات التمويل ومصادر سداده.
- ✓ يجب الإنفتاح لتفاصيل التمويل وذلك بإتباع كافة خطوات التمويل حيث أن إغفال أي خطوة يؤدي لتعثر العميل.
- ✓ لابد من تنويع القطاعات الاقتصادية المملوكة وتوسيع قاعدة العملاء وذلك لتقليل المخاطر قدر الإمكان.
- ✓ يجب ألا يقل حجم التمويل الواحد عن 1000 جنيه سوداني ولا يزيد عن 20000 جنيه.
- ✓ تكون صلاحية القرار الإئتماني منوطبة بإدارة البنك ممثلة في المدير العام أو مدير العمليات أو من ينوب عنهما و بموجب طلب من أخصائي القروض ومدير الفرع ولجنة الإئتمان وفق صلاحيات الصرف وسقوف التمويلات.

## الأنشطة المحظور تمويلها:

- التمويل لأغراض تتعارض مع تعاليم الشريعة الإسلامية.
- التمويل الذي يتعارض مع القوانين والتشريعات السارية بالدولة.
- التمويل لغايات مشبوهة أو لعملاء مشكوك في نزاهتهم (شراء المسروقات أو السلع المهرية).
- شراء مدینونية عميل من جهة تمويل أخرى.
- تمويل عميل متعدد أو مقام عليه قضايا .
- تمويل أي أنشطة تتعلق بشراء أو زراعة الحشيش وأماكن الشيشة.
- تمويل شراء أو صيانة المنازل بمناطق السكن العشوائي المعرض للإزالة (الغير قانونية أو في وضع نزاع).

## شروط الأهلية لمنح التمويل:

- أن يكون سوداني الجنسية.
- أن يكون مقيم بمنطقة عمل البنك
- العمر من 18 – 65 سنة (يستثنى المعاشين القادرين على الإنتاج).
- وثيقة إثبات الشخصية (جواز سفر، بطاقة شخصية، جنسية، رقم وطني، رخصة قيادة).
- أن لا يكون تمت إدانته في جريمة تخص الشرف والأمانة.
- أن يكون لائق صحيا (حتى لو كان من أصحاب الاحتياجات الخاصة القادرين على الإنتاج).
- ممارسة النشاط أو إمتلاك الخبرة الكافية وتصور واضح لإدارته.
- سمعة إئتمانية جيدة.
- مكان ثابت لمزاولة النشاط والسكن.

## الوثائق المطلوبة:

- إثبات الهوية (بطاقة شخصية، جواز سفر، جنسية، رقم وطني، رخصة قيادة).
- شهادة سكن (إثبات إقامة بالمنطقة).
- إثبات ملكية السكن (عقد إيجار، عقد ملكية أو شهادة بحث، تنازل ورثة).
- إثبات ملكية النشاط (سجل تجاري، رخصة تجارية، إسم تجاري، كرت صحي، عقد إيجار، إقرار استضافة، وثيقة تأمين، بطاقة ضريبية).
- شهادة مرتب.
- إستحقاق معاش أو نفقة.
- فاتورة مبدئية.
- في الحالات المرضية (شهادة مرضية من جهة معترف بها، الفاتورة العلاجية).
- تمويل التعليم (شهادة تسجيل، بطاقة دراسية، فاتورة الرسوم).
- صورة فوتوغرافية (باسبورت).

## الضمادات:

- ضمان المجموعة.
- الضمان الشخصي (شيك، مرتب) للزيون والضامن.
- ضمان الجمعية (الإستعلام عن حساب الجمعية).
- إستحقاق معاش أو نفقة.
- رهن أصول المشروع.
- الرهن العقاري.
- المدخرات.

## الضمانات المعززة:

- إيصال الأمانة.
- الشخصيات الإعتبارية.
- وثيقة الضمان.
- ضامن آخر في حالة ضمان المرتب يقر ويلتزم بإستقطاع المتأخرات من مرتبه في حالة عجز العميل عن سداد أقساطه ويعتمد القرار من الجهة المسئولة عنه.

## الباب الرابع

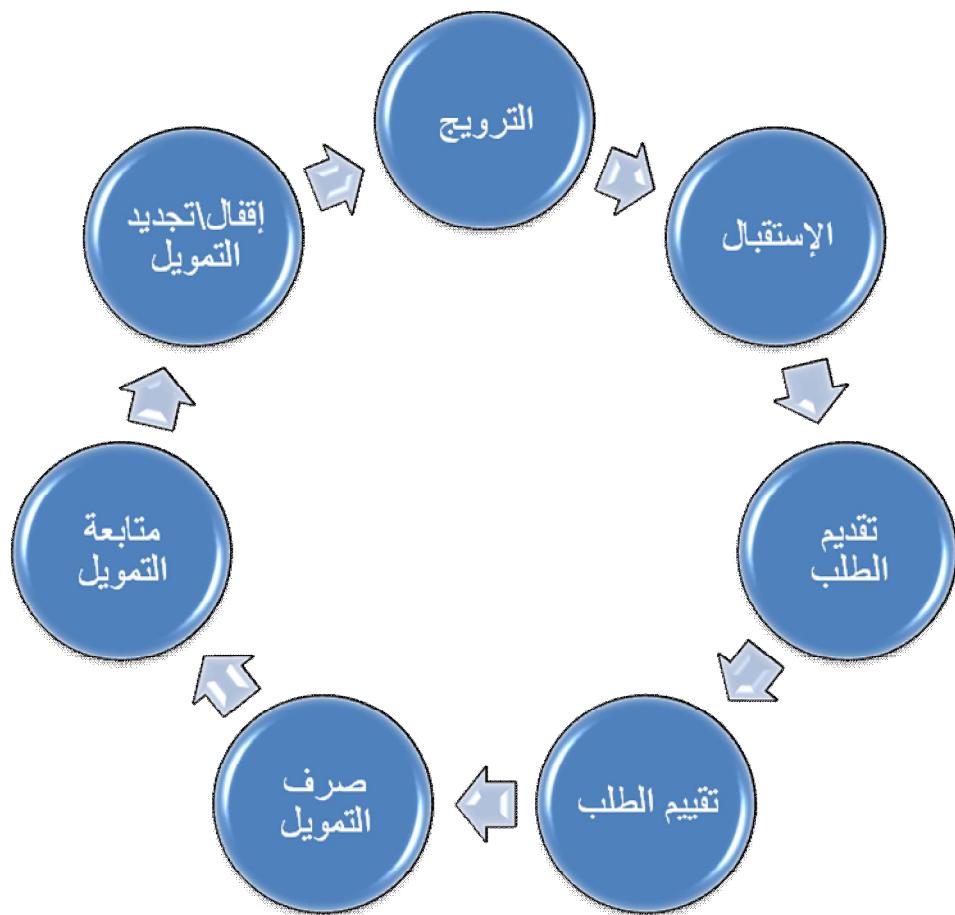
### الدورة التمويلية

## الدورة التمويلية:

تتكون الدورة التمويلية من الخطوات التالية:

- الترويج.
- الإستقبال.
- طلب التمويل.
- تقييم طلب التمويل.
- قرار التمويل.
- صرف التمويل.
- متابعة التمويل (الإسترداد).
- إقفال التمويل.
- تجديد التمويل.

## التمويل



## الترويج

### الهدف :

يهدف الترويج للإعلام، ثم لفت إنتباه وجدب الفئة المستهدفة على الخدمات التي يقدمها البنك وتذكيرهم بها، وذلك بغرض الوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء، وتعتبر عملية الترويج من أول وأهم العمليات التي يقوم بها أخصائي الائتمان.

### الأهداف التفصيلية:

- زيادة حصة البنك في سوق التمويل الأصغر.
- مواجهة المنافسة.
- الإحتفاظ بالعملاء.
- إسترجاع العملاء المنسحبين.
- تعزيز صورة البنك لدى العملاء.

### مرحلة ما قبل الترويج

- وضع خطة الترويج (الوقت المناسب، تحضير الأسئلة للفئة المستهدفة، تحديد منطقة وهدف الترويج، تجهيز وسائل الترويج).

### بعد عملية الترويج

يجب تقييم نتيجة الترويج وذلك من خلال:

- متابعة إحصائيات عدد طلبات العملاء المحتملين.
- متابعة توزيع طلبات التمويل وفق المناطق أو وفق ضابط القروض.
- مراجعة جميع الطلبات المقدمة من العملاء بشكل يومي.
- حجم الإستفسارات المطروحة من العملاء في منطقة ما بعد عملية الترويج يعتبر مؤشر مهم.
- العملاء غير المستفيدين من التمويل.

## الفئات المستهدفة في عملية الترويج:

- ✓ ممارسي الأنشطة الاقتصادية الصغيرة.
- ✓ المؤسسات والجمعيات الموجودة في منطقة الترويج.
- ✓ مراكز التجمعات في المناطق (الأسواق، المدارس، المساجد، مراكز التنمية، الجمعيات).
- ✓ الشخصيات القيادية في المجتمع المحلي.
- ✓ جمعيات التوفير التقليدية (الختة).
- ✓ جميع المرافق الحكومية والخاصة.

## أنواع الترويج:

### (1) من حيث منهجية الترويج:

- ترويج عام (مسح المنطقة).
- ترويج مستهدف.

### (2) من حيث عدد القائمين بالترويج:

- فردي: يقوم به ضابط القروض وقد يكون من داخل الفرع (في حالة إستحداث منتج جديد أو تغير في اللوائح والقوانين) أو خارجه.
- جماعي: يتم بمساعدة ضباط قروض آخرين.

## طرق الترويج:

- الترويج بباب لباب.
- الترويج عن طريق العملاء.
- الترويج عن طريق وسائل الإعلام.
- الترويج عن طريق وسائل التسويق المختلفة.
- الترويج عن طريق أمثلة لعملاء ناجحين.
- الترويج عن طريق تقديم خدمات مساندة (معارض للعملاء ، تسويق لمنتجات العملاء).

تكون عملية الترويج إجبارية في الحالات التالية:

- عند إفتتاح البنك أو فرع جديد أو منطقة جديدة أو إضافة منتج جديد.
- عندما تقل عدد الطلبات لدى أخصائي القروض عن 40% من الإنتاجية الشهرية.

### خطوات عملية الترويج:

- ✓ التعريف بأخصائي القروض.
- ✓ نبذة عن البنك وخدماته.
- ✓ إرشاد العميل عن أقرب فرع له.
- ✓ شرح مزايا خدمات البنك من حيث:
  - سلسلة تمويل متعددة تراعي تطور النشاط.
  - ضمانات سهلة وممكنة وغير تقليدية.
  - خدمة سريعة.
- دورية سداد (أسبوعية، نصف شهرية، شهرية) تتناسب قدرة العملاء على السداد.
- إدخار اختياري.

### ❖ توصيات لإنجاح عملية الترويج:

#### مميزات أخصائي القروض لإنجاح عملية الترويج

- إمتلاك مهارات العمل الميداني.
- الإيمان برسالة البنك والمعرفة التامة بمميزات ومواصفات كل المنتجات التي يقدمها والمعرفة الجيدة بكافة معلومات البنك.
- معرفة مميزات وخصائص الفئة المستهدفة.
- الإحساس بالإنتماء للبنك.
- الحس الاجتماعي والبساطة في التعامل مع الفئة المستهدفة.
- الفطنة في الخروج من المواقف الصعبة والحسامة.

- حسن إدارة الوقت.

المعلومات التي يجب أن تتوفر لأخصائي القروض عند الترويج:

- (الرسالة - الرؤية - الأهداف - القيم)
- تاريخ البنك.
- عدد الفروع.
- عدد العملاء.
- عنوان وتلفون أقرب فرع.
- الإمام بالزوايا التي تميز خدمات البنك.

#### محاذير الترويج:

- عدم الحديث عن التمويل وبقي الخدمات قبل التعريف بالأخصائي والبنك.
- التكبر والتعالي أثناء شرح المعلومات.
- عدم تسلسل المواضيع.
- السرعة في الشرح.
- طرح الفكرة في شكل محاضرة (إتباع أسلوب المشاركة).
- عدم تحضير الأسئلة التي ستطرح على الفئة المستهدفة.
- عدم الحديث عن هامش الربح قبل شرح تكاليف العمليات.
- إرغام العميل على طلب تمويل من البنك.
- الدخول في شجار وجدال مع الآخرين.
- عمل الترويج بشكل غير منظم ومتقطع بين منطقة وأخرى.
- إغفال عنوان أو تلفون يمكن المهتمين من الوصول إلى البنك.
- عدم التخطيط الجيد للترويج.

## الاستقبال

تتم هذه العملية في مقر البنك أو أحد فروعه ويقوم بهذه المهمة المسئول عن خدمة العملاء حيث يقوم بإستقبال العملاء ومخاطبتهم بطريقة مهذبة وتعريفهم بالخدمات المالية التي يقدمها البنك والإجابة عن جميع إستفساراتهم بمعرفة ماهية احتياجاتهم، ومن ثم يتم ملء إستمارة طلب التمويل وإدراج كافة بياناتهم في النظام الآلي حسب أرقام العملاء التسلسنية، وتصنف كثاني مراحل دورة التمويل ويخضر فيها العميل للتعرف على مدى إمكانية الحصول على خدمات معينة ومن ناحية أخرى يتم تحديد نوع العملاء.

### آلية استقبال العملاء

يتم ترتيب الأدوار للعملاء من خلال نظام رقمي يدوى بحيث يخصص رقم معين لكل عميل يتم إستدعاءه بموجبه عندما يحين دوره.

#### أهداف المقابلة الأولية:

- التعرف على العميل بشكل أفضل.
- التعريف بالبنك بشكل مفصل.
- الغريلة الأولية للعملاء.

#### أساسيات المقابلة

- الاستقبال يبدأ أولاً بالترحيب.
- توفير ظروف مريحة وملائمة للعميل أثناء الاستقبال.
- مساعدة العملاء على شرح احتياجاتهم.
- ضرورة إضفاء الطابع المهني والجدية على المقابلة.
- الاستماع والتحليل لأفكار وإقتراحات مقدم الطلب.

- عدم ترك العميل في الانتظار أكثر من عشر دقائق ، وإبلاغه بالتأخير قبل حدوثه مع الإعتذار عن ذلك عند بدء المقابلة.

- ضرورة ترك إنطباع إيجابي لدى مقدم الطلب في نهاية المقابلة مهما كانت نتيجة المقابلة.

- تهيئة العميل للمرحلة المقبلة.

- التأكيد على ثقافة السداد في الوقت.

- طمأنة العميل بسرية المعلومات التي يتم الحصول عليها.

### توصيات المقابلة الأولية للعملاء

- لإنجاح المقابلة الأولية للعملاء يجب إشراك العملاء في الحوار والتركيز على المعلومات وتوصيلها بشكل جيد وتحليل الإجابات والإستفسارات.

- التعرف على العميل قبل التعريف بإجراءات وشروط التمويل.

- التعريف باحتياج العميل ثم إعطاء معلومات واضحة وواافية عن جميع الخدمات التي يقدمها البنك بإعتبار أن العميل وسيلة من وسائل الترويج لأنه سينقل تلك المعلومات لآخرين.

- إعطاء العميل الوقت الكافي في هذه المرحلة لأهميتها مما سيسهل العمل في المراحل التالية.

- الوضوح والمصداقية في جميع الإجراءات والسياسات التي ستتخذ مع العملاء إداريا .

- يجب أن ينبه أخصائي القروض لفئات العملاء الذين سيقابلهم وهم كالتالي:

1. عميل يريد أخذ تمويل بأي وسيلة ويحاول إدعاء أي شيء للحصول عليه.

2. عميل لديه إحتياجات ماسة للتمويل وسيستخدم التمويل لأولوياته ( زاوج، مرض، نشاط، دراسة...إلخ) والتسديد سيكون رهن الأولوية التي سيولتها العميل للبنك أو الإحتياج.

3. عميل ملتزم كيما تكون الظروف.

الفئة الأولى : ترفض.

الفئة الثانية : يتم إقناعها.

الفئة الثالثة : تؤخذ كنموذج.

## تقديم طلب التمويل

### خطوات طلب التمويل :

بعد إجازة تكوين المجموعة يقوم ضابط الائتمان بالإتصال بالمجموعة وإخبارهم بذلك وتحديد تاريخ لجتماع إستلام الطلبات.

- خلال الإجتماع يقوم ضابط الائتمان بتسليم رئيس المجموعة شهادة التسجيل.
- يعمل ضابط الائتمان على توضيح الآتي:
- يتم تمويل أعضاء المجموعة على دفعات وذلك للتأكد من جدية المجموعة في سداد الأقساط والانتظام في دفع الإدخارات وحضور الإجتماعات.
- لن يقبل دفع الأقساط مجزأة، وصرف التمويل للدفعة التالية مرهون بموقف سداد المجموعة.
- لا تمول شراكات في مشروع واحد ويجب أن يكون لكل عضو مشروعه الخاص.
- لا يتم تغيير أي مشروع أو تحويل مكانه إلا بعلم ضابط الائتمان.
- لا يصرف تمويل لأفراد من نفس الأسرة في دفعة واحدة.
- لن يصرف تمويل لأي عضو مدخلاته أقل من 75% من جملة المدخلات المستحقة.
- يوضح ضابط الائتمان لأعضاء المجموعة حواجز السداد على الوقت وجزاءات التأخير عن السداد التي قد تؤدي إلى حرمان المجموعة من التمويل، على أن يقوم بتعظيم الحواجز.
- يقوم ضابط الائتمان بمساعدة المجموعة على ملء الطلبات وإعداد دراسات الجدوى ومراجعة المستندات المطلوبة.
- يساعد المجموعة على تقييم المشروعات وتقدير مبلغ القرض حسب دراسة الحالة والتدفقات النقدية للعميل والمشروع
- يقوم أعضاء المجموعة بإختيار من عليهم فرصة التمويل على ضوء زمن المشروع، حوجة العميل للمشروع، مقدرة العميل على السداد في الوقت الراهن.

- يعد رئيس المجموعة طلب تمويل المجموعة بمساعدة ضابط الائتمان والتوقيع والبصمة عليه، حسب نوع المشروعات والمبالغ المطلوبة للتمويل، على أن تكون مثبتة بالطلب صورة رئيس المجموعة ومرفق معه الطلبات المقدمة من الأعضاء المختارين وعليها صورهم، والتأكد من أنها مكتملة من حيث المطلوبات.
- يتم التوقيع والبصمة على إقرار الضمان من قبل جميع أعضاء المجموعة.
- يزور ضابط الائتمان كل عضو مختار للتمويل بموقع مشروعه ومكان سكنه للتأكد من المعلومات المقدمة ويقوم بكتابة تقرير زيارة المنزل والمشروع وعمل رسم كروكي للمنزل والمشروع، وذلك بمرافقة رئيس المجموعة، فإذا استدعت الزيارة إعادة تقييم القرض يتم ذلك بموافقة العميل.
- عند الرجوع إلى المكتب يقوم ضابط الائتمان بمراجعة ملف طلب المجموعة والتوصية والتوقيع عليه في تاريخه.
- يقوم ضابط الائتمان بإدخال بيانات ملف المجموعة بنظام متابعة القروض على الشاشات معنية والموافقة عليه وتمريره للمشرف (كبير ضباط الائتمان)
- يقوم ضابط الائتمان بتحويل ملف الطلب الذي يحوي طلب التمويل للمجموعة عليه صورة فوتوغرافية للرئيس مرفق معه طلبات تمويل الأعضاء مثبت عليها صورهم و تضم (دراسة الجدوى، إستماراة التدفقات النقدية، تقرير زيارة مكان المشروع والسكن بالإضافة للرسم الكروكي لهما، صورة وثيقة ، إثبات الهوية، شهادة سكن، المستندات المتعلقة بالمشروع من الناحية القانونية (التسجيل والترخيص والملكية والإيجار)، فاتورة مبدئية).
- يقوم المشرف (كبير ضباط الائتمان) بمراجعة ملف الطلب فإذا استدعت المراجعة تغيير حجم التمويل ليتلاءم مع مقدرة العميل على السداد، في هذه الحالة لابد من الرجوع للعميل وإقناعه والإتفاق معه وذلك بزيارته مرة أخرى، وفي حالة إعتماده للملف يوقع عليه بتاريخه، ثم يقوم بإعداد إستماراة تصديق القرض والتوقيع عليها وإرفاقها مع ملف الطلب ورفعها لمدير العمليات
- يقوم المشرف بمراجعة البيانات بنظام متابعة القروض والموافقة عليها أو رفضها أو إرجاعها لضابط الائتمان لإجراء التعديلات الازمة. وفي حالة الموافقة عليها يقوم بتمريرها لمدير العمليات للموافقة النهائية عليه.

- يقوم مدير العمليات بمراجعة ملف المجموعة بالتركيز على دراسة الجدوى والتدفقات النقدية للمشروعات والعملاء (زيارة ميدانية للتأكد أكثر) وفي حالة موافقته عليه يقوم بإعتماد إستماراة تصدق القرض بالتوقيع عليها بتاريخه.
- يحول الملف للمراجعة الداخلية للتأكد من إكمال مستنداته وإستيفائه لكافة الشروط.
- يتم إرجاع الملف لمدير العمليات وفي حالة وجود أي ملاحظات يتم تداركها ومن ثم رفع الملف للمدير العام للتصديق النهائي.
- بعد التصديق النهائي يحول الملف للقسم المالي لإكمال الإجراءات المالية.
- يقوم مدير العمليات بإجراء الموافقة النهائية على الطلب بنظام متابعة القروض وتمريره للحسابات.
- يتم إخطار رئيس المجموعة لإعلام الأعضاء المختارين لإكمال إجراءات دفع رسوم الطلب وإسلام إيصال توريد بذلك.
- يتم الإتفاق على يوم التنفيذ الذي يتم فيه دفع الإدخار الإجباري وإسلام إيصال بذلك وتسليم المشروع بحضور رئيس وأعضاء المجموعة المختارين للتمويل ويوقع كل عضو على العقد وإصال الأمانة وإقرار إسلام المشروع ويوقع رئيس المجموعة كأحد الشهود، كما يوقع المورد على إقرار إسلام مبلغ التوقيع على صورة أصل الشيك باسلام الأصل.
- يتم تسليم كل عضو جدول السداد موضح به (نوع المشروع، صيغة التمويل، مبلغ التمويل، هامش الربح، جملة التمويل، عدد الإقساط، مبلغ القسط، تواريخ الإقساط) ومختوم بختم البنك وتوقيع عليه من قبل ممثل البنك (ضابط الائتمان) ورئيس المجموعة.
- يقوم ضابط الائتمان بقيد تفاصيل التمويل على دفتر العميل بالصفحات الخاصة (مبلغ التمويل، هامش الربح (نسبة ورقم)، جملة التمويل، عدد الإقساط، تاريخ أول قسط، الإدخار الإجباري، الإدخار الشهري).
- يتم تسليم رئيس المجموعة صورة من طلب التمويل المصدق.
- إذا تأخر أي عضو من المجموعة عن موعد التنفيذ يلغى تنفيذ مشروعه وتتحمل المجموع تكلفة التنفيذ مرة أخرى.

- بعد التنفيذ يقوم ضابط الائتمان بتسلیم الملف للقسم الحسابي لقيد تفاصیل التمویل وإكمال تنفيذ المشروع على نظام متابعة القروض.
- يقوم ضابط الائتمان بقيد تفاصیل التمویل على کرت المجموعة (إسم المجموعة، رقم المجموعة، عدد الأعضاء، جملة مبلغ التمویل، أسماء الممولین ومبالغهم ونوع أنشطتهم وعدد الإقساط والفتره
- يقوم ضابط الائتمان بزيارة المشاريع بعد 3 – 7 أيام للتأكد من إستمراريتها وإستقرارها.
- يقوم ضابط الائتمان بذكر رئيس المجموعة بموعد سداد الإقساط قبل أسبوع من تاريخ الإستحقاق.

## تقييم الطلب

تم عملية تقييم الطلبات من مدير الفرع، حيث يقوم بتوزيع الطلبات المستوفاة الشروط على أخصائي الائتمان للقيام بالتحري عن العميل والتتأكد من جميع البيانات المذكورة في إستماراة طلب التمويل، ثم القيام بدراسة الجدوى للنشاط الذي يديره العميل وإذا استوفى العميل كافة الشروط يتم نقله إلى المرحلة التي تلي عملية تقييم الطلب.

### الهدف من عملية التقييم:

- التأكد من أن العميل من الفئة التي يستهدفها البنك.
- معرفة مدى إمكانية العميل في الحصول على خدمات مالية يقدمها البنك.
- التأكد من أن جميع الشروط تنطبق على العميل وذلك بإعطائه فترة كافية للدراسة والتحري.

### يجب على أخصائي الائتمان مراعاة الآتي:

- يعتبر أخصائي الائتمان أول المسؤولين عن تقييم العملاء ، وفي حال علمه بأي معلومة ضد العميل أثناء فترة التحري يجب عليه عدم إكمال عملية الدراسة.
- عدم إغفال أي شئ يرصد أخصائي الائتمان في الميدان أو أثناء عملية الدراسة وذلك لأهمية بعض التفاصيل الصغيرة في عملية تقييم العميل.

يجب أن يقتنع إخصائي الائتمان أولاً بالعميل وذلك لكي يمثله بشكل جيد في مرحلة التقييم الجماعي (لجنة الائتمان)

- تحليل جميع بيانات العملاء ومن ثم رفعها إلى لجنة الائتمان.

### زيارة النشاط والسكن:

- تتم هذه الزيارة في مدة لا تتجاوز 3 أيام من تاريخ تقديم طلب التمويل بحسب ترتيب وأولوية الطلبات المقدمة.

- يفضل أن تكون هذه الزيارة غير معلنة لدى مقدم الطلب حتى يتحرى عنه بشكل جيد وتمثل أول خطوة ميدانية في شكل غربلة مسبقة ينفذها أخصائي الائتمان ربحاً للوقت قبل الدخول في الدراسة الائتمانية.

### هدف الزيارة:

- التحرى عن سمعة مقدم الطلب (من خلال ما يطرحه الآخرون).
- التعرف على شخصية العميل عن قرب (من خلال ما يطرحه العميل).
- تقييم نشاط مقدم الطلب بالأتي:
  - 1/ الإطلاع على سير العمل ومستوى وكفاءة إدارة العميل.
  - 2/ الإطلاع على المخزون وال موجودات الثابتة.
  - 3/ الإطلاع على الدفاتر المحاسبية (في حال وجودها).
  - 4/ إعداد ميزانية وقائمة دخل للعميل و (قائمة التدفق النقدي إن أمكن).
  - 5/ تحليل البيانات المالية للعميل والقدرة على السداد.

### خطوات النزول الميداني:

تأتى زيارة النشاط فى شكل مناقشة ودية بين أخصائي الائتمان ومقدم الطلب لجمع أكبر قدر ممكн من المعلومات وذلك من خلال:

- التأكد من الوجود الفعلى للنشاط.
- التأكد من عنوان النشاط والتحري في أكثر من مصدر للتحقق عن المعلومات المطروحة في إستماراة تقديم الطلب (عملاء قدامى، جيران، مؤسسات تمويل ..... الخ).
- طرح بعض الأسئلة للتقييم (بحسب إستماراة دراسة الجدوى).
- مقارنة أخصائي الائتمان بين ما يسمعه من إجابات العميل على الأسئلة وما يشاهده بعينه.
- زيارة أسرة العميل ومناقشة موضوع التمويل لمعرفة مدى إلتزامه وإشراك أسرته بالتزاماته.
- دراسة القدرة على السداد.

## دراسة الجدوى للنشاط:

- قبل البدء في طرح الأسئلة على العميل، يجب مراعاة التالي:

- 1/ تفسير وشرح أهمية الدراسة والمعلومات التي ستسأله عنها في حصوله على مبلغ التمويل.
- 2/ أن تضمن تجاوب العميل بتلقائية بحيث تتم الدراسة بطريقة تشاركيه بين العميل وأخصائي الائتمان.
- 3/ أخذ الوقت الكافي لفهم طبيعة النشاط وكيفية إدارته.

## معرفة قيمة المبيعات في الشهر:

ليس من المفروض أن نبدأ بالاستفسار عن حجم المبيعات الشهرية (عادةً معظم العملاء ليس لديهم دفاتر حسابات غالباً لا يتذكرون المعطيات المالية على مدى شهر) فمن الأفضل أن نسأل العميل عن معطيات قربة لذهنه ويمكنه تذكرها مثل (المبيعات اليومية أحسن الأيام في المبيعات وأسوها وغيرها من الأسئلة المشابهة ..).

يمكن أن نستنتج من الحوار السابق مع العميل حجم مبيعاته في الأسبوع (كمحصلة للمبيعات اليومية)، ثم وبالتالي نحصل على قيمة المبيعات الشهرية (توليد المعطيات ثم تعميمها بطريقة تشاركيه مع العميل)

## السؤال عن مبلغ الربح الشهري:

ويتم طرح هذا السؤال للتدقيق فقط وللتتأكد من مدى قدرة العميل على حسن إدارة نشاطه، حيث يمكن التأكد من مبلغ الربح الشهري بعد تحليل جدول دراسة الجدوى وذلك عن طريق طرح كلفة البضاعة المباعة (أو كلفة المواد المستخدمة) مع طرح مصاريف إستغلال النشاط (كما مشار إليه في جدول دراسة الربحية).

- ضرورة مراعاة عوامل وشروط إتصال ناجح بين إخصائى الائتمان والعميل: لتوفير حد أدنى من ظروف معقولة وملائمة لإدارة حوار مع العميل بحيث يكون فيه العميل قادر على السمع والتركيز والإستيعاب للإجابة عن أسئلة الأخصائى، ويمكن للعميل إعطاء معلومات وأرقام تتميز بالدقة والواقعية والسرية أحياناً .

- لا يفضل أن يدور أخصائى الائتمان في ظروف يجعل العميل يتخرج في الإجابة عن بعض الأسئلة أو يتحفز ويعطي معطيات غير صحيحة.

- يجب على أخصائي الائتمان مقارنة الأرقام التي يعطيها العميل بما يرى ويشاهد من حجم زبائن أو أصول أو سلع وغيرها (التقييم باللحظة).

### **إجراءات التحليل المالي للدراسة الائتمانية:**

يتوجب عند تحليل أي طلب دراسة ائتمانية مراعاة البنود التالية وذلك للخروج بالوصيات الائتمانية:

#### **تقييم الوضع المالي:**

دراسة كشوف حساب العميل أو حركة الصندوق لدى العميل ومقارنتها بالبيانات المالية وحجم المبيعات وجودة الذمم المدينة والدائنة (الميزانية العمومية – قائمة الدخل).

#### **تحليل الوضع المالي للعميل:**

#### **السيولة وتركيبة الأصول:**

- قدرة العميل على تسديد الديون قصيرة الأجل (نسبة التداول: الأصول المتداولة / الإلتزامات المتداولة).
- تفاصيل الموجودات ونسبها.

#### **المديونية وهيكلية التمويل:**

- مدى إعتماد العميل على التمويل الخارجي مقارنة بالتمويل الداخلي.
- هيكلة المديونية وتاريخ استحقاقها.

#### **النشاط:**

- إتجاهات الدورة التجارية
- معدل دوران المخزون، معدل دوران الذمم المدينة، معدل دوران الذمم الدائنة

## النمو:

- إتجاهات معدلات النمو (نمو المبيعات، المطلوبات، حقوق الملكية وال موجودات).

## الربحية:

- إجمالي مبلغ الأرباح الشهرية.

## هامش الربح:

- صافي الربح من المبيعات.

## التدفق النقدي وخدمة الدين:

- حجم التدفق النقدي من العمليات مقرن بالمديونية (تغطية أقساط المديونية والأرباح).
- القدرة على توليد نقد العمليات لسداد المديونية.
- نمو مستمر في التدفق النقدي.

## تحليل الجوانب التمويلية:

في ظل وجود متغيرات، فإن ذلك من شأنه أن يؤثر على التدفقات النقدية المستقبلية، وبالتالي فإنه يتوجب تغيير الفرضيات الأساسية مثل (حجم المبيعات، هامش الربح، معدل العائد، هيكلة التمويل وغيرها) وذلك لقياس مقدار التغير في التدفقات النقدية المستقبلية ومخاطرها على السداد.

## الإدارة والخبرات:

- عمق وشمولية وخبرة الإدارة في مجال العمل.
- قدرة الإدارة على التكيف مع المتغيرات

## السوق والمنافسة:

- طبيعة الطلب والعرض على سلعة العميل.

- حصة العميل في السوق.
- عناصر المنافسة ودرجة حدتها.
- الاعتماد على السوق المحلي أو أسواق خارجية.

### تقييم المخاطر(استماراة تحليل المخاطر)

- نقاط القوة والضعف للعميل.
- مخاطر القطاع بشكل عام.
- المخاطر الإدارية ومخاطر السوق والمخاطر المالية وتغطيتها.
- مخاطر التحصيل وتغطيتها.

### تحديد درجة مخاطر العميل:

- تحديد درجة مخاطر العميل وفقاً لنظام تصنيف درجات المخاطر الواردة في الباب الثاني.
- غطصورات المستقبلية لدرجة مخاطر العميل سواء كانت إرتفاعاً أو إنخفاضاً مع وضع المبررات.

### تقديم توصية بالمنح ضمن شروط معينة:

#### حجم الحصول على التمويل:

- التأكد من الاحتياجات التمويلية للعميل.
- التأكد من دراسة الجدوى الاقتصادية بعد تفحصها والإقتناع بها أن وجدت.
- التأكد من القدرة المالية على السداد والتدفقات النقدية في أسوء الظروف.
- التأكد من قيمة الضمانات المستوفاة بإعتبارها مصادر سداد ثانوي في حال تعثر العميل.
- التأكد من عدم وجود تركز إئتمانى في المحفظة ككل.

## مواعيد الحصول على التمويل:

- التأكد من أن مدة التمويل تتناسب مع غاية الحصول على التمويل.
- التأكد من أن مدة التمويل تتناسب مع التدفقات النقدية التشغيلية المتاحة وبما لا يزيد عن الحدود القصوى لآجال التمويل المقرر حسب السياسة الائتمانية.
- التركيز على دورية السداد قصيرة الأجل.
- أن لا تزيد مدة التمويل عن  $2\frac{1}{2}$  سنة.

يتم عرض طلب التمويل من خلال مذكرة منح التمويل والتي يجب أن تتضمن على الأقل ما يلي:

- قيمة التمويل.
- طريقة سداد التمويل.
- نسبة الأرباح والعمولات.
- نوع الضمانات وقيمتها.
- نتائج الدراسة المالية.
- التوصية النهائية.

## زيارة السكن:

يجب أن تشمل الزيارات الميدانية سكن العميل وذلك لتفادي التالي:

- قلة الحلول التي يحتاجها أخصائي الائتمان لممارسة الضغط المعنوي على العميل عند حدوث مشكلة تأخر في السداد في ظل غياب كلي للمعلومات التي تخص المحيط الاجتماعي للعميل وتفاصيل أخرى متعلقة بجدوى وربحية النشاط.
- قليلة هي جدا الحالات التي يقبل فيهطلمن دفع مبلغ الدفعة بدلاً عن العميل الذي لا يدفع بحيث يقتصر دوره فقط على مساعدة أخصائي الائتمان في الضغط على العميل.

للتأكد أولضمان سداد التمويل يجب مراعاة التالي:

- التحري الدقيق عن سمعة العميل سواء في مكان عمله أو في محيطه الاجتماعي.
- دقة جمع وتحليل المعلومات المستمدة من الدراسة الائتمانية.

### زيارة الضامن:

ويتوجب على أخصائي الائتمان القيام بزيارة ميدانية للكفيل أثناء الدراسة الميدانية بحيث يتم مراعاة ما يلى:

- زيارة سكن ومكان وعمل الضامن.
- شرح تفاصيل الإلتزامات المستوجبة على الضامن.
- التأكيد على الضامن بأنه مطالب بدفع أقساط التمويل إن لم يدفع العميل المستحقات في الموعد المحدد للسداد بدون أي تأخير.
- التأكيد من معرفة الضامن للعميل معرفة جيدة.
- التأكيد من قدرة الضامن على السداد (القسط الشهري لا يتعدى 30% راتب الضامن أن كان موظفاً )
- توقيع إستمارة الضمانة.
- إذا كان الضمام موظفاً ترقق شهادة المرتب وإستمارة إستقطاع الإقساط عليها التزام وختم جهة عمل الضامن.
- يتم إرفاق شهادة سكن الضامن وإثبات الشخصية.

### أنواع الضمانات:

تفاوت نوع وقيمة الضمانات المطلوبة من العميل تبعاً لدرجة المخاطر المتوقعة ودرجة المنافسة والرغبة في استقطاب العميل والدراسة الائتمانية المعدة، ويتوارد عند القبول بالضمانات المقترحة أن تتوفر فيها بعض

#### الشروط الرئيسية:

- سهولة بيعها وتسليمها.
- توثيقها في جهات حكومية ذات إختصاص.
- قيمتها السوقية مستقرة نسبياً .

- عدم وجود قيد أو عائق يحد من حرية التنفيذ عليها.
- إمكانية تقديرها بصورة عادلة.
- توفر حق الأولوية في التنفيذ عليها.

#### أولاً: ضمانة جهة العمل:

يتم قبول ضمانة جهة العمل للتمويل المنوح لموظفي الهيئات والمؤسسات العامة والوزارات والشركات الخاصة بشرط أن تضمن جهة العمل أصل الدين وما يترب عليه من أرباح وعمولات طيلة فترة التمويل وتكون معززة بضمانة من موظف آخر يعمل في نفس المؤسسة أو الشركة، وأن يذكر في نص الضمانة صراحة استقطاع الأقساط من راتب الموظف أو كفيله بمجرد تقديم مذكرة مطالبة من البنك بدون قيد أو شرط مع ضرورة أخذ موافقة إدارة البنك على صيغة الضمانة بعد عرضها على المستشار القانوني للبنك وإقرارها وأن لا تكون الضمانة معلقة على شرط يجعل المطالبة بها متعدرة.

#### ثانياً: الضمانات العقارية:

يتوجب مراعاة الجوانب التالية في هذا النوع من الضمانات:

- أن لا تقل القيمة التقديرية للعقار عن نسبة 133% من قيمة التمويل المقترض.
- يتوجب أن يكون الرهن من الدرجة الأولى وذلك لصالح البنك، ويمكن بخلاف ذلك في حالات مبررة.
- يجب تقييم العقار من خبير عقاري معتمد لدى البنك.
- يجب إعادة تقييم العقار المرهون كل ثلاث سنوات على الأقل وذلك في ضوء متغيرات في السوق، وفي حال أن نسبة التغطية إنخفضت عن الحد الأدنى فيتوجب عرض ذلك على اللجنة المعنية للنظر في إمكانية تعزيز الضمانات.
- يجب تسجيل الرهن في السجل العقاري وتعميده في المحكمة التجارية.
- يتحمل العميل كامل رسوم الرهن ومصاريف أخرى.

## ١ : الضمانات

يعتبر ما ورد أعلاه إطار عام لمنتجات البنك التمويلية ذات المبالغ الكبيرة، ويمكن قبول ضمانات عينية أخرى لم ترد آنفاً للمبالغ الصغيرة والتي تختص بالتمويل الأصغر، وبشكل عام يجب أن يتم وصف وتحديد الضمانات لكل منتج وكما سيرد لاحقاً .

- ✓ ضمانة المعدات.
- ✓ ضمانة شخصية.
- ✓ ضمانة رب العمل.
- ✓ ضمانة الإيدار والوديعة.

### أسس محددة لمبلغ التمويل والقسط:

لأصحاب المشروعات أو الأنشطة المدرة للدخل:

مبلغ التمويل مرتبط بالآتي:

- رأس مال المشروع (النشاط).
- التكلفة الشهرية للنشاط إذا كان لتمويل الأصول المتداولة.
- الاحتياج التمويلي للمشروع.
- رأس مال الضامن.

### الأقساط:

- ربحية النشاط خلال مدة التمويل.
- يجب أن تكون القدرة على السداد أكبر من القسط الشهري.
- راتب الضامن إذا كان موظف يجب أن يكون مبلغ القسط الشهري للمكفول بالإضافة إلى الإستقطاعات الأخرى على راتب الضامن أقل من 30% من راتبه.
- يوم السداد: يجب مراعاة دورة دخل العميل.

## أصحاب الأنشطة ذات الدخل الثابت (الموظفين، المؤجرين، العمال):

مبلغ التمويل مرتبط بالآتي:

- دخل العميل

الأقساط:

- القسط الشهري أقل من 60% من ((راتب العميل + الدخول الأخرى المثبتة) – الاقساط الشهرية المستحقة

- القسط الشهري لا يتجاوز 70% من القدرة على السداد.

يوم السداد: مراعاة أيام إسلام الراتب الشهري.

## لجنة التمويل

وهي عبارة عن مجموعة من أخصائي الائتمان مع مدير الفرع على الأقل 75% من أخصائي الائتمان المنتج الواحد في الفرع، الذين يجتمعون بغرض مناقشة وتحليل مستوى المخاطر المرتبطة بطلب العميل حيث يقومون بمطابقة الشروط المطلوبة مع البيانات المعروضة في الإجتماع وذلك لاتخاذ قرار اللجنة (إما بالقبول ، الرفض ، التأجيل) على الطلب بعد إجراء عملية التحري والدراسة من أخصائي الائتمان المسئول عن ذلك.

### أهداف اللجنة:

تقوم لجنه الائتمان بالموافقة أو رفض أو تعديل أو إعادة دراسة التمويل المقدم من أخصائي الائتمان من حيث قيمه التمويل ،المدة والضمانة ... الخ.

ملاحظة: على أخصائي الائتمان أن يكون متأكداً من إستيفاء البيانات الصحيحة الموضحة أعلاه ولديه الإجابة الصحيحة والمقنعة لكافة إستفسارات اللجنة ما لم تكون الدراسة التي قام بها الأخصائي غير مكتملة ويطلب النزول الميداني مره أخرى للعميل وإستيفاء المعلومات الناقصة أو الغير واضحة.

### مسؤوليات اللجنة:

تحليل ومناقشة كفاءة العميل على السداد، تحديد نقاط الضعف في التحليل المالي والمخاطر المحتملة في حالة الموافقة على منح التمويل تكون اللجنة مسؤولة عن التمويلات التي يتم الموافقة عليها مسؤولية تضامنية.

#### ■ ضوابط عمل لجنة الائتمان:

- تعتبر توصية ضابط القروض حجر الأساس في منح التمويل من عدمه، لكن يحق لرئيس اللجنة إلغاء موافقة الضابط أو تزيل المبلغ، ولكن لا يحق للرئيس في حال من الحالات رفع مبلغ القرض عن ما قام الضابط بالتوصية به أو إعطاء موافقة على تمويل قام الضابط برفضه.
- في حال الاختلاف يمكن إعادة زيارة المشروع لتوضيح موضوع الخلاف.

- يجده أن يصدر قرار التوصية بمنح القرض بالإجماع، لكن إذا استمر الخلاف بعد الزيارة أو إعادة الدراسة فإن قرار رفض أو الموافقة على التمويل يعود لرئيس اللجنة مع الإبقاء على أنه لا يمكن الموافقة على تمويل قام الضابط برفضه.

- تعتبر قرارات لجنة القروض نهائية وغير قابلة للطعن أو التلميح بأية إتهامات عن أعضاءها وصفة قرارهم، ولا يمكن إعادة النظر في أي طلب يتم رفضه ما لم يتتوفر معلومات جديدة من شأنها أن تلغي الأسباب المتعلقة بقرار الرفض.

### قرارات اللجنة: تتخذ اللجنة إحدى القرارات التالية:

- **الموافقة:** على منح القروض دون شروط خاصة، ويشمل ذلك توقيع المدين والكفالة على عقد القرض، الكمبيالة القانونية، جدول السداد والإقرار وكافة الأوراق القانونية الأخرى الصادرة من البنك دون طلب أي شروط و/أو ضمانات إضافية و/أو تعديلات على الطلب.

- **الموافقة المشروطة:** الموافقة على منح القرض مع استكمال نواقص محددة، أو تعديل شروط التمويل، لأن يتم تخفيض المبلغ، تغيير مدة السداد، تعديل الكفالات مثل توفير ضمانات إضافية و/أو رهن و/أو تعديلات على الطلب و/أو استكمال معلوماته ... الخ.. (لا يتم إدخال الطلب الكترونياً ، قبل تأمين متطلبات اللجنة).

- **الرفض النهائي:** رفض منح القرض بصورة نهائية، وذلك لإخلاله بسياسات البنك، أو نتيجة سمعة العميل، أو لأي سبب آخر تقتنع به لجنة القروض. أمثلة على أسباب رفض الطلب: القدرة على السداد ضعيفة مقارنة بقيمة أقساط مبلغ التمويل ، عدم توفر السيولة الكافية لسداد أقساط مبلغ التمويل، وجود مخاطر قد تهدد إستمرار النشاط، عدم وجود إحتياجات مبرره لطلب التمويل، عميل له سمعة سيئة قد تعكس على إمكانيات السداد أو تمنع زيارات المتابعة، ضعف الكفالات.

### أمثلة على أسباب رفض طلب التمويل:

- القدرة على السداد ضعيفة مقارنة بقيمة أقساط مبلغ التمويل.
- عدم توفر السيولة الكافية لسداد أقساط مبلغ التمويل.
- وجود مخاطر قد تهدد إستمرار النشاط.
- عدم وجود إحتياجات مبررة لطلب التمويل.
- عميل له سمعة سيئة قد تنعكس على إمكانية السداد أو تمنع زيارات المتابعة.
- ضعف الضمانة.

### أمثلة على أسباب تأجيل طلب التمويل:

- عدم إكمال المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرار.
- تعارض المعلومات المقدمة مع الدراسة.
- وجود شك في الضمانة المقدمة.
- وجود معلومات متضاربة تخص سمعة العميل.
- عدم توفر الوقت الكافي لتحليل ومناقشة طلب التمويل.

### أوقات إنعقاد اللجنة:

- تنعقد بشكل يومي بالنسبة لقيمة التمويل التي تدرج تحت صلاحية مدراء الفروع (أن وجدت)
- بشكل أسبوعي ( يتم الاتفاق على يوم محدد في الأسبوع) للمبالغ التي تدرج تحت صلاحيات أعلى من صلاحيات مدراء الفروع.

### إجراءات مناقشة الطلب:

النقطات التي يجب التحقق منها من قبل لجنة الائتمان:

- التأكد من إستيفاء الطلب للشروط.
- دراسة إحتياج العميل للتمويل
- مقارنة مبلغ الربح بطبيعة النشاط أو الدخل.

- التأكد من السيولة المتوفرة مقارنة بمبلغ الربح أو القدرة على السداد.
- مقارنة السيولة المتوفرة نهاية كل شهر بمبلغ القسط
- مقارنة مبلغ الربح للنشاط بالقسط وإعتماد مبلغ التمويل المطلوب أو تخفيضه.
- التأكد من أن مدة التمويل مناسبة لنوع نشاط العميل (موسمية النشاط).
- التأكد من أن ربحية النشاط تصرف لتنمية النشاط أو أنه يتم استخدامه كمصروفات شخصية للعميل.
- مقارنة القدرة على السداد المقترحة من العميل مع مستوى معيشة العميل من خلال زيارة أخصائي الائتمان إلى منزل العميل ومكان النشاط.
- التأكد من الضمانات المقدمة.
- إتخاذ القرار بالرفض أو الموافقة بتحفظ أو التأجيل مع توضيح الأسباب لكل قرار على ضوء النقاط التي تم مناقشتها سابقا.

صرف التمويل

صلاحية إقرار صرف وإعتماد مبلغ القروض:

يعتمد مبلغ القرض وليس مسمى القرض(نوع المنتج) لتحديد صلاحية الموافقة على أي طلب ومن يجب أن يقوم بزيارةه، وتكون الصلاحيات موزعة على الشكل التالي:

المسؤول	يزور القروض لغاية	يوافق على القروض لغاية	يرفض القروض لغاية
ضابط القروض	مهما بلغت قيمتها	ليس له صلاحية الموافقة	ليس له صلاحية الرفض النهائي
مشرف القروض	مهما بلغت قيمتها	ليس له صلاحية الموافقة	رض لا يراه مناسباً
مدير الفرع	ما يزيد عن 2000 جنيه	1500 جنيه	رض لا يراه مناسباً
مدير العمليات	ما يزيد عن 3500 جنيه	2500 جنيه - 3000 جنيه	رض لا يراه مناسباً
المدير العام (رئيس لجنة القروض)	ما فوق 5000 جنيه (أو من يوكله)	أي قرض لا يراه مناسباً أي فوترة - وما فوق 4000 جنيه	

في المرحلة الأولى، سيكون مدير العمليات ونائب المدير العام هما المسئولان مباشرة عن الموافقة على كافة القروض، وسيقوم مدراء الفروع بزيارة كافة الطلبات المقدمة، لحين تعيين مشرفي القروض والبدء بالتوسيع في العمليات الإقراضية.

## صرف المبالغ وجدولة السداد :

بعد التصديق على طلب التمويل من قبل لجنة التمويل يقوم ضباط الإئتمان بتنفيذ عمليات القروض المقدمة وفقاً لصيغ التمويل الإسلامي.

وتم تسليم العميل نسخة من جدول السداد (ضججاً = به قيمة القسط الشهري وتاريخ السداد).

## متابعة السداد

### إجراءات متابعة سداد مبلغ التمويل

يبدأ ضابط الإئتمان بتذكير عملاءه قبل إسبوع من موعد دفعاتهم التي تستحق بتاريخ محدد من كل شهر وذلك حتى لا يتثنى للعميل نسيان الدفع أو إختلاق الأعذار لتبrier نسيانهم لها.

### سياسات التأخير

بنفس يوم السداد	بالإمكان التجديد بمبلغ أكبر من المبلغ السابق
قبل الساعة 12 ء من اليوم التالي.	يحق التجديد بنفس مبلغ التمويل لمرة واحدة فقط بعد تأجيل لمدة 15 يوم في حالة أن المبررات مقنعة.
بعد الساعة 12 ء وحتى نهاية اليوم التالي.	يتم صرف المبلغ بنفس مبلغ التمويل السابق لمرتين بعد تأجيل لمدة شهر.
أكثر من 31 يوم.	لا يتم التجديد إطلاقا.

ملحوظة: إذا كان تاريخ السداد هو يوم عطلة يجب تذكير العميل بأن موعد السداد هو اليوم الذي يسبق العطلة.

### المراقبة والتحكم في المتأخرات:

- على أخصائي الإئتمان موجهاً قائمة المتأخرات يومياً ، ثم يرفع تقارير يومية إلى مدير الفرع والذي بدوره يتولى تحليل هذه التقارير وإقتراح الحلول الازمة لمشاكل السداد.
- التقرير يجب أن يشمل أسماء العملاء المتأخرین، عدد الأقساط المتأخرة، الإجراءات التي تم تنفيذها مع كل عميل، ثم شرح الصعوبات التي تعرقل السداد وطرح الإقتراحات أو الاحتياجات التي يمكن أن تساعده في استرجاع المبالغ المتأخرة.

- على أخصائي الائتمان طرح رؤيته حول سير محفظة التمويل التي يديرها (في الاتجاه الأحسن أم الأسوأ) وتفسير أسباب ذلك.

### إجراءات مواجهة المتأخرات :

لتفادى المتأخرات:

- بناء محفظة تمويل على أساس صحيحة من البداية.
- إستمرار المتابعة الميدانية للعملاء.
- أخذ الوقت الكافي للتحري عن العميل
- نشر ثقافة السداد على الوقت عند العملاء.
- المواظبة على التذكرة بالسداد قبل موعد إستحقاق الأقساط.
- إستخلاص الدروس من الأخطاء الماضية.
- تركيز الدراسة على قدرة العميل على السداد قبل التعويم على الضمانة.
- التنبيه المسبق لمخاطر السداد قبل حدوثها.
- التعجيل والإصرار على استرجاع القسط المتأخر منذ البداية ولا تسمح بتراكم المتأخرات.

**ملحوظة:** تذكر أن العميل الذي لم يدفع قسط واحد سوف يصعب عليك بعد ذلك تحصيل قسطين متاخرين أو أكثر.

التأخر عن السداد	يوم السداد	خلال أسبوع السداد وقبل الاستحقاق
قبل الساعة 12 ء من اليوم التالي	التأكد من أسماء العملاء الذين لم يصلوا في نفس اليوم من أجل السداد ومن ثم التزول الميداني من قبل أخصائي الائتمان للضغط على العميل والكفلاء، وفي حالة الفشل في إسترداد القسط يرفع	النزول الميداني للتذكرة بالسداد لكل عميل أو لكل مجموعة

تقرير من طرف الأخصائيين لمدير الفرع موضحاً فيه أسباب التأخير	
بنهاية اليوم التالي النزول الميداني من طرف أخصائي الائتمان وموظفي ومدير الفرع متابعة الضغط على العملاء المتأخرین بزيارة ذويهم وذوى الكفالة مع رفع تقرير من مدير الفرع لمدير العمليات	

• **تقليص صلاحية منح التمويل:**

كل أخصائي ائتمان لديه عملاء متأخرین بنسبة تزيد عن (2%) من عملائه المتأخرین لا يمكنه أن يصرف  
مبالغ تمويل لأكثر من أربعة عملاء في الأسبوع مع ضرورة حضور مدير فرع من فرع آخر لحضور لجنة  
الائتمان.

• **الضغوط المعنوية:**

الإعلان عن أيام إستنفار يشترك فيها الأخصائيين للفروع المجاورة وتتضمن زيارات العملاء المتأخرین وتوجيهه  
نداء تضامن (في الحجي، المصلحة الحكومية، السوق) يؤکد على خطورة التأخر وأثره على وضع البنك بما تمثله  
من مصدر دعم وتمويل لأصحاب المشاريع الأصغر بهدف زيادة دخولهم وتحسين مستوى معيشتهم.

• **المراقبة:**

تنظم إدارة العمليات زيارات دورية لمراقبة الفروع والعملاء المتأخرین عن أداء مستحقاتهم والقيام بالصادقة  
الميدانية.

## • التقييم:

يتم تقييم أخصائي الائتمان وفقاً لمعايير جودة المحفظة، روح المسؤولية، تخفيض المصارييف وكذا الجهد المبذول لدعم الزملاء في العمل، ويتم التركيز عند إعتماد الحوافز والترقيات والإمتيازات المختلفة على آداء الفروع ككل بدلًا عن الفرع.

يعقد مدراء الفروع جلسات عمل خاصة مع أخصائي الائتمان الذين تتجاوز نسبة عملائهم المتأخرين أكثر من 1% ومطالبتهم برفع تقارير دورية حول التأخير.

## الإجراءات القانونية:

بعدأخذ كافة التدابير والإجراءات لتفادي المتأخرات ولم يتم السداد في خلال ثلاثة أشهر يرفع الفرع المعنى قائمة العملاء المتعثرين للإدارة القانونية بالبنك للبدأ بالإجراءات القانونية.

## سياسة وإجراءات تحويل العملاء المتأخرين للقائمة السوداء

القائمة السوداء هي عبارة عن قوائم تحتوى على أسماء عملاء قاموا بخرق سياسات وإجراءات البنك ولم يتزموا بشرطها، توضع هذه القوائم بفروع البنك وتخزن بنظام المعلومات ويتم تحديثها بشكل دوري.

### العملاء الذين يوضعون في القائمة السوداء:

- العملاء المتأخر عن السداد أكثر من 31 يوم.
- العملاء الذين لهم سمعة سيئة.
- العملاء الذين يسيئون إلى سمعة البنك.
- العملاء الذين يعتدون على موظفي البنك.

- العملاء الذين يضللون البنك بمعلومات خاطئة.
- العملاء الذين يزورون في أوراق رسمية (كشف الحساب، شهادة المرتب، إثبات الهوية، دفتر التمويل والإدخار ... الخ)
- العملاء الذين يستخدمون التمويل في نشاطات غير مشروعة.

### ضوابط وضع العملاء في القائمة السوداء:

- تقع مسؤولية وضع القائمة السوداء (والإضافة إليها أو الحذف منها وتحديتها) على مدير الفرع بناءً على التقارير والمقترنات من الأخصائيين وكذا على طلبات المجموعات (المقدمة كتابةً).  
إدراج عميل ضمن القائمة السوداء يتم بناءً على طلب من طرف أخصائي الائتمان وموافقة مدير الفرع مع توضيح الأسباب.
- إستبعاد عميل من القائمة السوداء إذا تغيرت أسباب وظروف إدراجه، على أخصائي الائتمان تقديم طلب حذف اسم العميل من القائمة السوداء إلى مدير الفرع مع توضيح دقيق للأسباب التي دعت إلى ذلك.
- من الأفضل إصدار قروض مبنية على اختيار دقيق وتحري جيد عن العملاء حسب شروط البنك المبنية على أفضل الممارسات بدلًا من معاقبة العملاء بوضعهم على القائمة السوداء، لأن هذا يؤثر سلباً على سمعة البنك ويزيد في عدد المنسحبين مما يزيد من تكلفة التمويلات.  
يجب التعامل بصدق وشفافية دائمةً وعدم إخفاء أي مشكلة بهدف عدم إدراج عميل في القائمة السوداء، وأي عمل من هذا القبيل يعرض أخصائي الائتمان للمسألة والحساب، كما يجب على مدراء الفروع تعميم ونشر القائمة السوداء في كل فروع البنك والبنوك والمؤسسات الأخرى.

## إفالم التمويل

### ضوابط التأكيد من سداد التمويل للعملاء المنتظمين بالسداد

- التأكيد من تسوية العميل في النظام الآلي.
- وضع كشف حساب العميل بعد التسوية في ملف العميل.
- وضع ملف العميل الملزם بالسداد ضمن ملف خاص بالتجديد.
- وضع ملف العميل المتأخر لأكثر من 31 يوم ضمن ملف (القائمة السوداء).

### متابعة تجديد التمويل :

#### -تجديد التمويل:

يهدف بنك الإبداع للتمويل الأصغر الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الفئة المستهدفة ، ولكن هذا لن يتحقق إلا عن طريق تميزنا في خدمتنا ومواصلة جهود الترويج لإصدار منتجات تمويل جديدة وكذلك بالمحافظة على العملاء المنتسبين للبنك عن طريق تجديد مبالغ التمويل والإستماع المتواصل لأفكارهم ومقترناتهم، كما يعمل على تشجيع العملاء لتحديد مبالغ التمويل.

#### قبل تجديد التمويل:

- مراجعة سداد التمويل السابق.
- القيام بدراسة الجدوى.
- مواصلة التحري عن العميل قبل تحديد أي مبلغ تمويل.
- تحديد الضمان.
- تحديد مبلغ التجديد حسب تقييم إخصائى الائتمان للعميل ودراسة الجدوى والتدفقات النقدية للعميل والمشروع.
- منع تجديد مبالغ التمويل التي تجاوزت متأخراتها الحد الأقصى من التأخير المبين بجدول المتأخرات

- التأكيد على ضرورة حضور كل أفراد المجموعة لاجتماع التجديد لإعادة تقييم التضامن بينهم
- التأكيد من أن التمويل السابق أستثمر في النشاط.

### كيف نعزز عمليات التجديد؟

- التطبيق الصحيح لمنهجية التمويل: العميل الذي نحسن إختياره سيقوم بتجديد التمويل لأنه أخذ التمويل لتطوير نشاطه ويعرف أن التمويل الأول هو تمويل صغير وبالتالي فهو يحتاج إلى تجديد التمويل عدة مرات بقصد الحصول على مبالغ أعلى تفي بغرضه لتعزيز مشروعه.
- إيصال رسالة البنك بشكل واضح حيث أن البنك وجد ليبقى في خدمة عملاء ويتدرج بمبالغ التمويل لتطوير مشروعاتهم بحيث يقع على أخصائي الائتمان لتطوير مشروعاتهم بحيث يقع على أخصائي الائتمان مسؤولية تشجيعهم من خلال توضيح ما يمكن أن يصلوا إليه إذا استمروا مع البنك

وكيف يمكن أن تتطور أنشطتهم الصغيرة إلى أنشطة أكبر وأكبر (ضرورة ذكر أمثلة لعملاء أخذوا سلسلة من مبالغ التمويل وتطورت نشاطاتهم بشكل ناجح).

- التركيز على عملية التجديد في الخطة الشهرية لأخصائي الائتمان.
- خلق مزايا للعملاء القدامى (حواجز).
- تنظيم حفلات تكميلية لتحسين العملاء سنويًا.
- تنظيم حلقات توعية (أسرية، صحية، قانونية ... الخ)
- المساهمة في تنظيم دورات تدريبية للعملاء المتميزين.
- حصر وتحليل إستبيان العملاء المنسحبين.

### تحليل أسباب الإنتحابات:

أن إنسحاب العملاء من البنك مؤشر هام يكشف مدى إلتزام إخصائي الائتمان في تطبيق إجراءات وشروط الحصول على التمويل ومجهود التحري الذي من المفروض أن يقوم به أثناء دراسة طلب التمويل، ومتابعة

أسباب الإنتحابات يمكن أن تعكس مدى تطابق سياسات وإجراءات البنك مع حاجات ، متطلبات ومتطلبات  
الفئة المستهدفة وذلك على النحو التالي:

- على كل إخصائى ائتمان تعبئة إستماراة متابعة الإنتحاب لكل عميل ينسحب من البنك. تعبأ الإستماراة خلال نفس الشهر الذي ينسحب فيه العميل على أقصى تقدير.
- على مدير الفرع أن يدرج في التقرير الشهري ملخص عن الإنتحابات الشهرية للعملاء.
- تخضع هذه الإستماراة إلى التدقيق الميداني من قبل المراجع الداخلي وأيضاً مدير العمليات

يتم تمويل الأفراد حسب منتجات البنك لأنشطة الآتية

- المشروعات الحرفية.
- الصناعات اليدوية.
- الصناعات التحويلية الصغيرة.
- الخدمات بكافة أشكالها.
- التجارة.
- الزراعة.
- صيانة المساكن وتحسينها.
- المصروفات الدراسية والعلاجية.

ويتم تمويل الأنشطة من حيث فترة عمر المشروع سواء كانت

1. أنشطة قائمة:

حسب الشروط الآتية:

- عمر المشروع 6 شهور على الأقل
- أن يكون المشروع قائم ومنتج والعميل صاحب المشروع ومديرا = له.

- وجود ضامنون لديهم الرغبة بالضمانة (مع مراعاة صلة القرابة، الملاعة المالية، التاريخ التمويلي، الأحوال الإجتماعية في المنطقة، الإستقرارية)
- عدم وجود شركاء.
- أن يكون حجم المشروع متناسباً - مع حجم التمويل.
- الموقع الثابت .
- التدرج في المبالغ بحسب طبيعة المشروع والخبرة.
- موافقة العميل على القيام بدراسة ميدانية من ضابط الإئتمان.
- في حالة ضمان المرتب يجب ألا يتعدى مبلغ القسط صافي دخل العميل.

## 2. أنشطة جديدة:

- أن يكون العميل لديه خبرة في النشاط وخبرة في السوق.
- يفضل أن يكون لديه مصدر دخل آخر يعتمد عليه في سداد التمويل.
- سيولة النشاط.
- أن يكون العميل قد ساهم في توفير مكان المشروع وتجهيزه للبدء.
- وجود ضامن معزز.
- إستقرار المشروع (سواء كان بالمنزل أو بمكان ثابت).

## خطوات تنفيذ التمويل الفردي:

- عند إتصال العميل بالبنك لأول مرة يقوم ضابط الإئتمان بسؤاله عن مصدر معلوماته عن البنك، ثم يقدم له شرح مختصر عن البنك (أهدافه، رسالته، رؤيته، المنتجات التي يقدمها وكيفية الحصول عليها، المزايا المتوفرة للزيائين الجيدين وشروط إستحقاق التمويل).
- إذا رغب العميل في الحصول على التمويل يتم تسجيل أسمه وعنوانه ورقم تلفونه ومكان مزاولة النشاط والسكن ومن ثم إعداد دراسة جدوى مبدئية.

- يتم تحديد موعد للزيارة خلال ثلاثة أيام كحد أقصى لكسب ثقة العميل، وقبل موعد الزيارة بيوم يتم إخبار العميل بوقت الزيارة.
- يقوم ضابط الائتمان ومن يرافقه بزيارة العميل في مكان مزاولة نشاطه وسكنه لإنجاز المهام التالية:
  - /1 التأكد من شروط الأهلية بواسطة (إثبات الشخصية، شهادة السكن، الشخصيات الاعتبارية، مستندات ملكية المشروع)
  - /2 تعبئة إستمارة طلب العميل التي تحوي المعلومات الشخصية ومعلومات المشروع ومصادر دخله وموقفه المالي (إستمارة التدفقات النقدية) وتحليل التمويل
  - /3 إعداد دراسة جدوى المشروع.
  - /4 الإستعلام عن شخصية العميل وسلوكه لمعرفة مدى إلتزامه بسداد الدين.
  - /5 عند زيارة مكان سكن العميل يجب تقييمه من حيث الأصول، حالة السكن بالإضافة إلى التأكد من مدى استعداد الأسرة لضمانه وإلتزامهم بسداد الدين في حالة عجزه (ملء إقرار ضامن من الأسرة)
  - /6 التأكد من مساهمة العميل في توفير مكان المشروع وتحضيره للبدء.
  - /7 يعد ضابط الائتمان رسم كروكي لمنزل ومكان المشروع (كذلك للضامن إن وجد)
  - /8 في حالة النشاط القائم يتم التأكد من المعلومات المقدمة في الطلب من واقع العمل الفعلي وكيفية تعامل العميل مع زبائنه وجيشه في العمل.
  - /9 إذا استدعي الحال ضامن آخر يقوم ضابط الائتمان بمقابلة الضامن للتأكد من عنوانه والتحقق من شخصيته ومقدراته على السداد.
  - /10 يقييم ضابط الائتمان مبلغ القرض المناسب على ضوء المعلومات المتوفرة وإبلاغ العميل به.
  - /11 في حالة الموافقة على مبلغ القرض يتم الإتفاق على الصيغة المناسبة للتنفيذ وطريقة السداد ويقوم العميل بالتوقيع والبصمة عليه.
- عند الرجوع إلى المكتب يقوم ضابط الائتمان بمراجعة ملف الطلب والتوصية والتوقيع عليه في تاريخه.
- يقوم ضابط الائتمان بإدخال بيانات الملف بنظام متابعة القروض على الشاشات معنية والموافقة عليه وتمريره للمشرف (كبير ضباط الائتمان).

■ يقوم ضابط الائتمان بتحويل ملف الطلب الذي يحوي (طلب التمويل عليه صورة فوتوغرافية، دراسة الجدوى، إستمارة التدفقات النقدية، تقرير زيارة مكان المشروع والسكن بالإضافة للرسم الكروكي لهما، صورة وثيقة إثبات الهوية، شهادة سكن، المستندات المتعلقة بالمشروع من الناحية القانونية (التسجيل والترخيص والملكية والإيجار)، فاتورة مبدئية.

■ يقوم المشرف (كبير ضباط الائتمان) بمراجعة ملف الطلب فإذا استدعت المراجعة تغيير حجم التمويل ليتلاءم مع مقدرة العميل على السداد، في هذه الحالة لابد من الرجوع للعميل وإقناعه والإتفاق معه وذلك بزيارته مرة أخرى، وفي حالة إعتماده للملف يوقع عليه بتاريخه، ثم يقوم بإعداد إستماراة تصديق القرض والتوجيع علها وإرفاقها مع ملف الطلب ورفعها لمدير العمليات

■ يقوم المشرف بمراجعة البيانات بنظام متابعة القروض والموافقة عليها أو رفضها أو إرجاعها لضابط الائتمان لإجراء التعديلات اللازمة. وفي حالة الموافقة عليها يقوم بتمريرها لمدير العمليات للموافقة النهائية عليه.

■ يقوم مدير العمليات بمراجعة الملف بالتركيز على دراسة الجدوى والتدفقات النقدية للمشروع والعميل وفي حالة موافقته عليه يقوم بإعتماد إستماراة تصدق القرض بالتوقيع عليها بتاريخه.

■ يحول الملف للمراجعة الداخلية للتأكد من إكمال مستنداته وإستيفائه لكافة الشروط.

■ يتم إرجاع الملف لمدير العمليات وفي حالة وجود أي ملاحظات يتم تداركها ومن ثم رفع الملف لمدير التنفيذى للتصديق النهائي.

■ بعد التصديق النهائي يحول الملف للقسم المالي لإكمال الإجراءات المالية.

■ يقوم مدير العمليات بإجراء الموافقة النهائية على الطلب بنظام متابعة القروض وتمريره للحسابات.

■ يتم إخطار العميل لإكمال إجراءات دفع رسوم الطلب والإدخار الإجباري وإسلام إيصال توريد بذلك وتوقيع إقرارات الضمان اللازمة.

■ يتم الإتفاق على يوم التنفيذ الذي يتم فيه تسليم المشروع بحضور الضامن ويوقع العميل على العقد وإيصال الأمانة وإقرار إسلام المشروع ويوقع الضامن كأحد الشهود، كما يوقع المورد على إقرار إسلام مبلغ التوقيع على صورة أصل الشيك باسلام الأصل.

- يتم تسليم العميل جدول السداد موضح به (نوع المشروع، صيغة التمويل، مبلغ التمويل، هامش الربح، جملة التمويل، عدد الإقساط، مبلغ القسط، تواريخ الأقساط) ومحظوظ بختم البنك وموقع عليه من قبل ممثل البنك (ضابط الائتمان)
- بعد التنفيذ يقوم ضابط الائتمان بتسلیم الملف للقسم الحسابي لقيد تفاصیل التمویل وإكمال تنفيذ المشروع على نظام متابعة القروض
- يقوم ضابط الائتمان بزيارة المشروع بعد 3 – 7 أيام للتأكد من استمرارية واستقرار المشروع.
- يقوم ضابط الائتمان بذكر العميل بموعيد سداد القسط قبل أسبوع من تاريخ الاستحقاق.
- يقوم ضابط الائتمان بزيارات دورية للمشروع غير منتظمة دون إخبار العميل بذلك ورفع تقارير عن حالة المشروع الراهنة للإستفادة منها في تقييم عمل المشروع مستقبلاً أو تقديم النصائح للعميل لتدارك الإخفاقات التي قد تؤدي إلى انهيار المشروع.
- على مدير العمليات والمشرف (كبير ضباط الائتمان) القيام بزيارات متغيرة وكتابة تقارير ومقارنتها مع تقارير ضباط الائتمان.
- يجب إلا تتجاوز فترة إجراءات التمويل 7 – 12 يوم بالنسبة للعملاء الجدد الذين يتعاملون لأول مرة مع البنك. وللعملاء القدامى تتراوح بين 1 – 3 أيام (إلا إذا تأخر العميل في توفير المعلومات المطلوبة).
- وبالنسبة للعملاء القدامى ذوى السجل الائتمانى الجيد لا تتجاوز اليوم.

## استخدام نظام التابلت بالعمليات Tablet PC

استخدام تكنولوجيا التابلت Tablet PC وهي تقنية تهدف إلى:

- إستخدام آمن وسريع لنظام البنك من خلال شبكة الاتصالات.
- تقليل استخدام المستندات.
- توفير الوقت.
- التمويل المباشر من الميدان.
- الأرشفة الالكترونية للمستندات وطلبات التمويل.
- تقليل التكلفة .

## مطلوبات النظام

الضباط:

- معلومات المواطنين.
- شاشة الطلبات (يوجد بها الموافقة).
- جهات السداد.
- التقارير المختلفة (عمليات - مالية).
- شاشة (work flow) لاستلام الطلبات المرجعه من المستويات العليا (إدارة المخاطر + مدير الفرع + الموافقه النهاية).

## موظف التقنية (إدارة المخاطر)

- شاشة work flow لاستلام الطلبات (مراجعة البيانات + المرفقات) مع التوصية والموافقة.
- امكانية ارجاع الطلب.
- الطلبات المرجعه من المستويات العليا (مدير الفرع + الموافقه النهاية).
- التقارير.

مدير الفرع:

- شاشة work flow لاستلام الطلبات (مراجعة البيانات + المرفقات) مع التوصية والموافقة.
  - شاشة الطلبات المرجعه من المستويات العليا (الموافقة النهائية).
  - شاشة التقارير.
- الموافقة النهائية (الرئاسة):**

- شاشة work flow لاستلام الطلبات مع التوصية والموافقة.
- امكانية ارجاع الطلب.
- شاشة التقارير.

**المحاسب:**

- شاشة work flow لاستلام الطلبات المصدقة وتنفيذها.
- سداد الرسوم والادخار
- طباعة العقد والشيك وجدول السداد.
- التقارير.
- شاشة التنفيذ.

## الوثائق المطلوبة

### الوثائق:

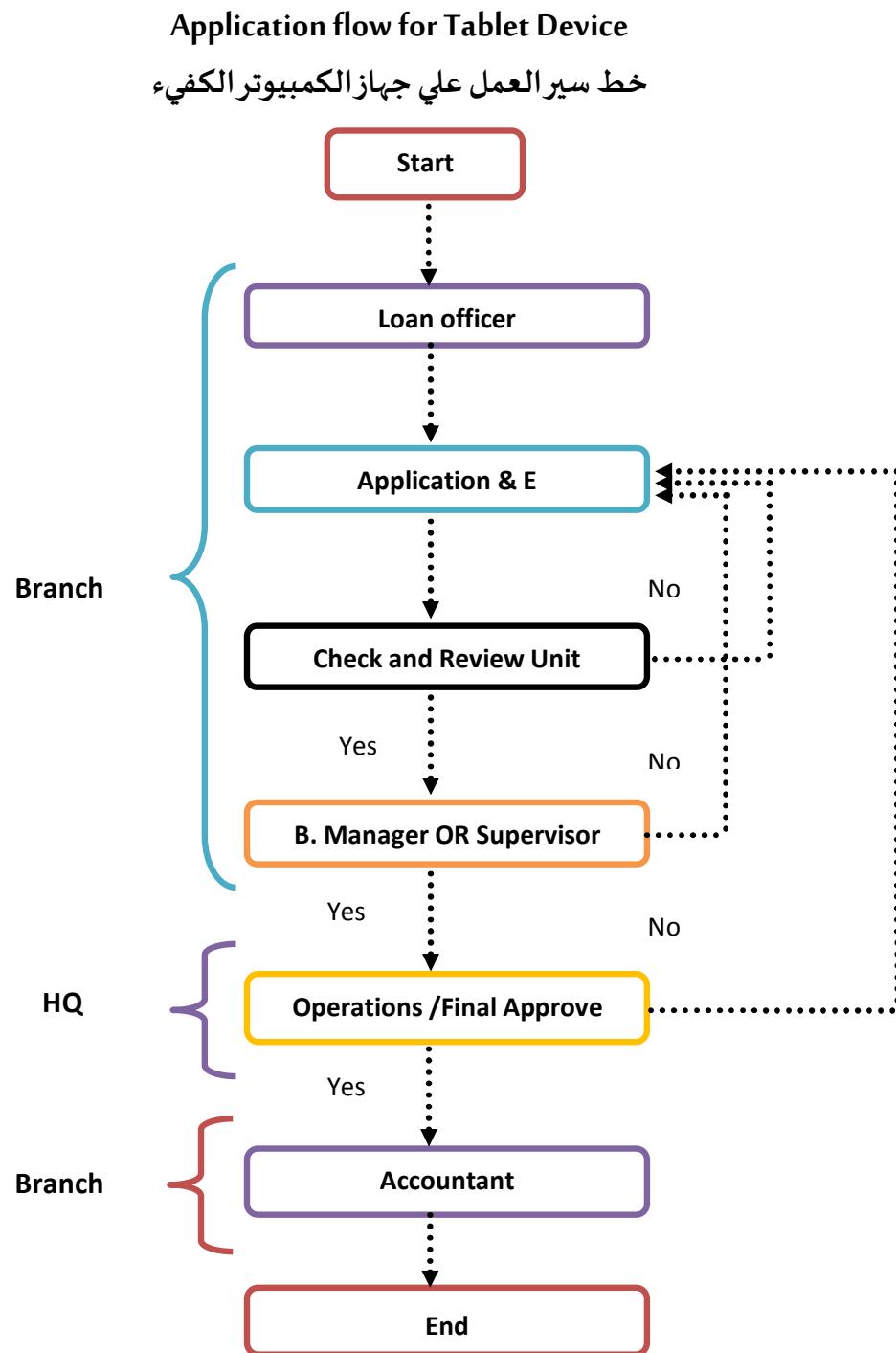
- اثبات هوية.
- رقم وطني.
- شهادة سكن.
- شهادة مزاولة النشاط (إذا كان قائماً).
- 2 صورة.
- فاتورة مبدئية.
- العقود ذات العلاقة بالمشروع (عقد ايجار عقد ملكية .... الخ).

### المستندات في مرحلة بناء الطلب:

- دفتر اتصالات (رسوم الطلب).
- إقرار تضامن المجموعة.
- إقرار الضامن للتمويل الفردي.

### المستندات في مرحلة التنفيذ (والعقودات):

- إقرار استلام شيك.
- إقرار إستلام بضاعة.
- وصل امانة.
- إقرار إستلام المشروع.
- عقد التمويل (بالصيغة المطلوبة).
- جدول السداد الإفتراضي



## ضباط القروض :

- إتخاذ قرار التمويل .
- تعريف العميل في شاشة تعريف العملاء .
- تحميل الملفات الثبوتية و إرفاقها كملحق للعميل (إثبات الشخصية ، شهادة سكن ، صورة ) مع الطلب.

## الضمادات :

- الراتب: في حالة ضمان الراتب ترافق صورة من إقرار إستقطاع الراتب للعميل كضمان.
- الشيك: في حالة ضمان الشيك يعرف الضامن كضامن في النظام مع إرفاق الأوراق الثبوتية (إثبات الشخصية ، صورة ، شهادة سكن) بالإضافة إلى إقرار الضمان و صورة من شيك الضمان.

## طلب التمويل :

- يقوم الضابط بملء بيانات العميل مباشرة على النظام حسب صيغة التمويل ونوع المنتج وإكمال كافة البيانات مع إرفاق صورة لكل من (فاتورة مبدئية ، مزاولة نشاط إذا كان النشاط قائما ، عقد إيجار عقد ملكية ، سجل تجاري ) .
- توصيات و إستثناءات الضابط .
- التاكد من صحة بيانات العميل والعملية وإرسالها للمرحلة التالية .

## وحدة المراجعة والتدقيق (IT) :

بعد وصول الملف الإلكتروني إلى وحدة المراجعة والتدقيق يقوم أخصائي التدقيق في الفرع بمراجعة البيانات من حيث الآتي :

- إكمال البيانات للعميل .
- إكمال البيانات لطلب التمويل .
- جوده الملفات المرفقة مع بيانات العميل والعميله .
- توصيات
- تحويل الملف للمرحلة التالية أو إرجاعه إلى ضابط القرض .

### مدير الفرع أو مشرف النافذة :

- استقبال طلبات التمويل من أخصائي التدقيق والمراجعة الخاص بالفرع أو النافذة والإطلاع على البيانات والمرفقات المرسلة لاستخدامها في إتخاذ القرار .
- إضافة التوصيات أو إستثناءات
- تحويل الطلب الإلكتروني إلى المرحلة التالية أو إرجاعه أخصائي التدقيق والمراجعة .

### الموافقة النهائية (الرئاسة) :

بعد وصول الملفات الإلكترونية من مدراء الفروع والإطلاع على البيانات والمرفقات تضاف التوصيه للملف باستخراج المبلغ من المضاربة المحددة.

- التصديق النهائي بالتمويل وإرسالها إلى المرحلة التالية محاسب الفرع أو النافذة
- في حال وجود ملاحظة أو توصية يتم تحويل الطلب الإلكتروني إلى المرحلة السابقة أو إرجاعه أخصائي التدقيق والمراجعة .

### المحاسب :

- استقبال الطلبات المصدقة و الموافقة عليها من الرئاسة (المدير العام أو نائب المدير العام للعمليات).
- صلاحية تعديل مصدر التمويل والبنك على حسب الرصيد المتوفّر لدى الفرع ونوع المضاربة .
- تحرير الشيكات لضباط التمويل وطباعة العقود .

## الباب الخامس

### منهجيات التمويل

## منهجيات التمويل:

### تمويل المجموعات:-

عبارة عن تمويل مشاريع مجموعة من الأفراد (نساء) من نفس المستوى الاقتصادي يسكنون في منطقة واحدة أو يعملون في جهة واحدة أو يعملون في سوق واحد ويقومون بإدارة أنشطة صغيرة تدر عليهم دخل، سواء كانت مشاريع منزلية أو خارج المنزل ولا يملكون الضمانات الكافية التي تؤهلهم للحصول على تمويلات للمشاريع أو تمويلات استهلاكية، ويسنح التمويل لهم بضمان أفراد المجموعة لبعضهم البعض على أساس الثقة والضمان المتبادل.

#### ماذا يعني ضمان المجموعة:

- ضمان المجموعة بديل للضمانات المادية التي تفتقر إليها المرأة الفقيرة.
- تعزيز روح التضامن والتكافل داخل المجموعة والمجتمع.
- المساهمة في الانتشار.

#### شروط تكوين المجموعة:

- أن تكون المجموعة من 5 – 10 أفراد.
- أن يكون كل أعضاء المجموعة نساء.
- الحصول على وثيقة تسجيل من البنك (عليها إسم ورقم المجموعة وعدد العضوية وتاريخ التكوين)
- لا يحق للعميل الإنضمام لأكثر من مجموعة واحدة.
- معرفة أعضاء المجموعة بعضهم البعض وتجانسهم.
- عدم ضم المجموعة شخصين من أسرة واحدة إلا إذا كانوا يسكنان متزفين مختلفين.
- تتمتع أفراد المجموعة بسمعة جيدة.
- أفراد المجموعة يسكنون بمنطقة واحدة أو يعملون بجهة واحدة أو سوق واحد.
- أن يكون للمجموعة منسق أو مشرف.
- أن يكون للمجموعة لواحة خاصة تنظم شئون العضوية، الإدخار، الاجتماعات وإتخاذ القرارات.
- أن يكون للمجموعة إجتماعات دورية منتظمة.
- التزام أفراد المجموعة بحضور كل الاجتماعات.

- إلتزام أفراد المجموعة بدفع الإدخارات.
- أن يكون لكل مجموعة إسم
- أن لا تكون المجموعة منضوية تحت جهة أخرى أو لأي من أفرادها تمويل قائم من جهة أخرى
- التزام المجموعة بدفع إدخار طوعي بصورة منتظمة (شهري)، وأن يكون الإدخار شرط للبقاء بالمجموعة.
- وثائق إثبات الهوية.

#### طريقة تكوين المجموعة:-

- يقوم ضابط الائتمان بزيارات ترويجية داخل الأحياء أو القرى أو المؤسسات الحكومية أو الأسواق وذلك مقابلة قادة المجتمع المحلي والشخصيات المحلية المؤثرة ومدراء المؤسسات والمصالح الحكومية ومسؤولي الأسواق، لتعريفهم بالبنك وأهدافه ورسالته والخدمات والمنتجات التي يقدمها (توزيع معلومات تعريفية مكتوبة) بهدف الحصول على دعمهم ومساندتهم للفكرة ومساعدته لإيصالها للشريحة المستهدفة وذلك بتنسيق لقاءات تنويرية لهم خلال أيام يتفق عليها مع من يقوم بتنسيق اللقاء.
- يقوم ضابط الائتمان بترك رقم هاتفه وتسجيل رقم هاتف المنسق.
- يتم الاتفاق على مكان وזמן الإجتماع، وقبل الإجتماع بيوم يقوم ضابط الائتمان بزيارة مكان الإجتماع لوضع رؤية لما سوف يتم أثناء الإجتماع.
- في يوم الإجتماع يجب أن يحضر ضابط الائتمان ومن يرافقه قبل وقت كافي (على الأقل نصف ساعة) من عقد الإجتماع حتى يعطى إنطباع أولي جيد عن ثقافة البنك.
- خلال الإجتماع يقوم ضابط الائتمان بتقديم شرح مختصر وموجز عن البنك وأهدافه، رسالته، رؤيته، الخدمات التي يقدمها، الشريحة المستهدفة، شروط تكوين المجموعة، أهمية تكوين المجموعة والهدف منه، الوثائق والضمادات المطلوبة وطريقة تمويل منتجات المجموعة وأهمية الإدخار، ثم يفتح الباب للأسئلة والنقاش.
- يجب ألا تتعدي فترة الإجتماع الساعة ونصف، حتى يتمكن ضابط الائتمان عقد أكثر من اجتماع في اليوم.
- يوضح ضابط الائتمان كيفية الوصول لمقر البنك وأرقام التلفونات التي يمكن الإتصال عليها للراغبين في تكوين مجموعة.
- يجب ألا يتعدى وقت تكوين المجموعة 7 – 10 أيام
- خلال الإجتماع الأول الذي يتم تحديده بعد إتصال أفراد المجموعة بضابط الائتمان أو الحضور للبنك والإفادة بتكوين المجموعة، يتم الآتي:

- 1/ التعارف بين ضابط الائتمان وأعضاء المجموعة والتأكد من أن أعضاء المجموعة يعرفون بعضهم البعض من خلال (طرح بعض الأسئلة، طريقة مقابلتهم لبعض وتقبلهم لأراء بعض، قرب السكن).
- 2/ التعريف بالبنك ومنتجاته مرة أخرى وشرح معنى التضامن.
- 3/ التعرف على مشروعات أعضاء المجموعة.
- 4/ التأكد من أهلية الأعضاء وإستيفاؤهم لشروط تكوين المجموعة.
- 5/ التحري عن أعضاء المجموعة والتعرف على الحالة الإجتماعية والإقتصادية والعلاقات الإجتماعية بين أفراد المجموعة.
- 6/ اختيار إسم ومنسق للمجموعة.
- 7/ التأكد من مصداقية تضامن المجموعة (طرح أسئلة، نماذج لحالات عن مدى تضامنهم).
- 8/ يقوم ضابط الائتمان بزيارة منازل أعضاء المجموعة للتأكد من قرب المنازل ومدى معرفة الأسر بعضها، وإستعداد الأسرة لضمان ومساعدة أفرادها على السداد.
  - يقوم ضابط الائتمان في إجتماع مصغر مع كبير ضباط الائتمان ومدير العمليات وإدارة المخاطر بمناقشة الحالة الإقتصادية والإجتماعية لكافة أعضاء المجموعة، عرض صلة القرابة الخاصة بأفراد المجموعة وتفاصيل النشاطات وعرض للمخاوف والشكوك حول المجموعة للتحقق منها.
  - ينزل كل من كبير ضباط الائتمان ومدير العمليات ومدير المخاطر إلى المجموعة للتأكد من الآتي:
    - 1/ حضور ضابط الائتمان لإجتماع المجموعة وجلوسه معهم.
    - 2/ مدى فهم أعضاء المجموعة لعملية التمويل وفائدها.
    - 3/ مدى معرفة وفهم الأعضاء لمشروعاتهم.
    - 4/ رفض المجموعات والأفراد الذين لا تنطبق عليهم شروط التمويل.
  - بعد إجازة تكوين المجموعة يقوم ضابط الائتمان بإعداد السجل الخاص بالمجموعة والذي يتضمن (الإسم رباعي، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، عدد أفراد الأسرة، نوع المشروع) عليه ختم البنك (الفرع).
  - إصدار شهادة تسجيل من البنك ومعتمدة من مدير العمليات عليها (إسم المجموعة، رقم المجموعة، المنطقة، عدد الأعضاء، تاريخ التكوين).
  - إعداد إقرار التضامن عليه أسماء أعضاء المجموعة وإمضائهم وبصماتهم بتوقيع مدير العمليات
  - إعداد ملف المجموعة الذي يحتوى على:-
    - شهادة التسجيل، كشف سجل المجموعة.
    - إقرار التضامن.
    - وثائق إثبات الهوية.

- صورة فوتوغرافية لكل عضو مثبتة على وثيقة هويته.
- كشف حضور الاجتماعات.
- نموذج طلب تمويل المجموعة.
- رسم كروكي لمنازل الأعضاء.
- في حالة تكوين المجموعة بمؤسسة حكومية تضاف للملف (شهادات عمل معتمدة، شهادات المرتب، بطاقة العمل أن وجدت).
- يقوم ضابط الائتمان بتدريب أعضاء المجموعة على مسک الدفاتر، إعداد دراسة الجدوى المبدئية، إدارة المجموعات، إعداد طلب التمويل.

#### مسئوليّة أعضاء المجموعة:

- اختيار أعضاء المجموعة حسب سياسات البنك وشروطه.
- المشاركة في فعاليات المجموعة والمساعدة في حل مشاكلها.
- اختيار إسم للمجموعة وإنخاب رئيس للمجموعة (منسقة لها).
- �احترام اللوائح الداخلية للمجموعة.
- الإلتزام بحضور إجتماعات المجموعة.
- المساعدة في تقييم القروض.
- التكافل والتضامن في حالة عجز أي عضو عن سداد القسط تقوم المجموعة بسداد عنه.
- تغيير أو سحب الثقة عن رئيس المجموعة بموافقة الأعضاء وينطبق نفس المبدأ على باقي أعضاء المجموعة.

## شروط الحصول على تمويل بضممان المجموعة:

- ✓ أن تكون العمillaة ضمن مجموعة مكونة من 5 إلى 10 عضوات.
- ✓ أن تملك كل عضوه مشروعاً = صغيراً = قائماً .
- ✓ لا يصرف أكثر من تمويل في البيت الواحد في المجموعة الواحدة.
- ✓ لا يمكن صرف أي تمويل لشركاء في مشروع واحد (شركاء في مجموعة واحدة).
- ✓ إلتزام أعضاء المجموعة بحضور كل الإجتماعات المقررة للمجموعة.
- ✓ لا يحق للمقترضة الإشتراك بأكثر من مجموعة واحدة.
- ✓ ألا تكون أي عضوه في المجموعة لديها أقارب من الدرجة الأولى في فرع البنك.
- ✓ أن تكون لدى المجموعة سمعة إئتمانية ممتازة.

## سياسة السداد للمجموعة:

- يتم السداد كل أسبوع - أسبوعين - شهر من تاريخ إستلام التمويل بحسب التاريخ المحدد في جدول المجموعة.
- يتم السداد كقسط واحد للمجموعة (قيمة القسط + الأرباح) لمنسقة المجموعة.
- لا يسمح تسديد / تسليم الأقساط مباشرة لأي ضابط قروض.
- لا يسمح بتجزئة الأقساط.
- لا يسمح بالدفعيات الفردية.
- لا يمكن جدولة التمويل.
- يجب علي منسقة المجموعة تجميع الأقساط قبل الموعد وتسليمها إلى أمين الصندوق بالفرع في الوقت المحدد.
- إذا تأخرت المجموعة عن السداد لن تحصل علي تمويل جديد ويتم اتخاذ إجراءات التأخير علي السداد.

## الإجراءات التحضيرية لتشكيل المجموعة:

تهدف هذه الإجراءات إلى:

- إعطاء الوقت الكافي للعميل للتعرف على سياسات وإجراءات الحصول على خدمة التمويل وفق سياسة البنك.
- التأكد من أهلية المجموعة و مدى قوّة تضامن أعضائها.
- تعزيز ثقافة تمويل المجموعة.
- بناء الثقة والإلتزام مع البنك.

## مراحل إدارة المجموعة:

### المرحلة الأولى : بدء تكوين المجموعة

الجماعات التحضيرية: وهي عبارة عن جماعات تعقد قبل صرف التمويل وذلك للتأكد من أهلية المجموعة للحصول على التمويل، ويكون أخصائي القروض ومدير الفرع مسئولين بالدرجة الأولى عن تحضير وتهيئة المجموعة وتدريبها على منهجية التمويل بضمان المجموعة وفق سياسات البنك.

## الشروط الواجب توافرها لعقد الجماعات:

- ✓ تحديد تاريخ ووقت الجماعات بحيث يتناسب مع ظروف أعضاء المجموعة.
- ✓ التأكيد على ضرورة الإلتزام بالوقت.
- ✓ إكمال العدد في كل جماعة والتأكد من حضور نفس الأشخاص للجتماع.
- ✓ تعتبر إدارة الجماعات مسؤولة أخصائي القروض.
- ✓ الإلتزام بجميع اللوائح في كل جماعة من كل أعضاء المجموعة وأخصائي الاجتماع.
- ✓ يجب أن تتم الجماعات التحضيرية (ثلاثة مرات على الأقل) في فترة لا تزيد عن أسبوعين وأن تكون هناك 2 إلى 3 أيام على الأقل بين كل جماعة وآخر .

## السياسة العامة لإدارة المجتمعات

- الهيئة للأعضاء للالتزام بحضور الاجتماع.
- خلال الاجتماع يتتأكد أخصائي/ة القروض من أعضاء المجموعة ومشروعاتهم.
- يجب على جميع الأعضاء حضور كافة الاجتماعات.
- في حالة تأخر المجموعة يلغى الاجتماع.
- الحرص على ألا تزيد فترة الإجراءات التمهيدية والإجتماعات التحضيرية للمجموعة (قبل صرف التمويل) عن أسبوعين.
- المدة التقديرية للإجتماع لا تزيد 30 دقيقة.

### الجدول الزمني للإجتماع

الوقت	المسئول	الموضوع
دقيقتين	أخصائي/ة القروض	الترحيب والتعرف على المجموعة
10 دقائق	أخصائي/ة القروض	عرض موضوع الاجتماع
5 دقائق	أخصائي/ة القروض	التاكد من الهوية
5 دقائق	منسقة المجموعة	الحضور والغياب
3 دقائق	أخصائي/ة القروض والمنسقة	الختام و تحديد الموعد القادم

### المرحلة الثانية: الدراسة الائتمانية وتحديد حجم التمويل

تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل حيث تهدف إلى :

- .1 التأكد من مصداقية تضامن المجموعة.
- .2 التأكد من المسافة بين أعضاء المجموعة.
- .3 التأكد من مدى معرفة أعضاء المجموعة لبعضهم.
- .4 التحري والاستعلام عن أعضاء المجموعة.
- .5 التأكد من أهلية الأعضاء وأنشطتهم للحصول على التمويل.

## أسس تحديد المبلغ والقسط :

قبل الإشارة والتصريح للعميل بالمبلغ المعتمد يجب التأكد من إستيفاء الأسس التالية في مبلغ التمويل:

- ✓ ترتيب مبالغ التمويل لا تكون أكبر من سقف التمويل.
- ✓ المبلغ المطلوب: المبلغ المعتمد للتمويل يجب أن يكون أصغر من أو يساوي المبلغ المطلوب من العميل.
- ✓ رأس مال النشاط : يجب أن يكون على الأقل 60% من المبلغ المطلوب في التمويل الثاني.
- ✓ ربحية النشاط : يجب أن يكون القسط الشهري أصغر من ربحية النشاط.
- ✓ القدرة على السداد: يجب أن يكون القسط الشهري أصغر من مقدرة العميل على السداد.
- معرفة تطورات الأمور المتعلقة بنشاطه.
- معرفة الوضع المالي لنشاطه.
- قياس مستوى الرضا لدى العميل بعد إستلام التمويل.

## متابعة السداد

تعتبر من أهم المراحل في دورة التمويل وذلك للحفاظ على نوعية قروض جيدة وعلاقة جيدة بالعملاء بحيث يكمن دور أخصائي الائتمان في متابعة المجموعة لسداد الأقساط خصوصاً في التمويل الأول للمجموعات الجديدة ، وفي حالة التأخر عن السداد عن الوقت يتم كتابة التاريخ و اليوم في الكرت الخاص بالسداد وفي حالة تأخرت المجموعة عن سداد أي قسط يجب علي أخصائي الائتمان متابعتها

بالوسائل الحازمة وإتخاذ الإجراءات الضامنة بإستعادة القسط ويتم في البداية التواصل مع المجموعة المتأخرة وإعلامها بأن موعد سداد قسطها قد تأخر والتزول الميداني أن تطلب الأمر، والأهم مما سبق أنه في حالة أن أحدى العضوات تخلفت عن السداد فإنه وبحسب ما إتفقت عليه جميع العضوات في المجموعة فإن باقي العضوات هن المسئولات والضامنات لها في السداد.

### شروط ومعايير تجديد التمويل للمجموعة:

- إلتزام المجموعة بالمواعيد المحددة للسداد وبنسبة 100% من أعضاء المجموعة.
- تعداد دراسة الجدوى خصوصاً (الميزانية - قائمة الدخل).
- التضامن الفعلى بين أعضاء المجموعة في السداد.
- أنشطة جميع الأعضاء قابلة للتطور والنمو.
- إثبات جدارة المجموعة للحصول علي التمويل الثاني من خلال تقارير أخصائي/ة القروض ومدير الفرع.

في حال توفر جميع الشروط والمعايير أعلاه يقوم الأخصائي/ة بالبدء في إجراءات تجديد التمويل بتبعة إستماراة تجديد التمويل بعد إعادة دراسة الجدوى والتركيز علي الميزانية + قائمة الدخل وذلك للتأكد من نمو نشاط كل عميلة في المجموعة.

### السداد في منهجية تمويل المجموعة:

تقوم منسقة المجموعة بسداد القسط عن جميع أعضاء المجموعة، وليس بالإمكان تقبل مبالغ من بعض أعضاء المجموعة، ولكن في حالة وفاة إحدى العضوات أو توقف نشاطها فإنه يتم سداد التمويل عنها (أعضاء المجموعة وأسرة المتوفاة) والذي يتم إعادته للمجموعة بعد إكمال إجراءات التأمين.

## تمويل الأفراد:

يتم تمويل الأفراد حسب منتجات البنك للأنشطة الآتية

- المشروعات الحرفية.
- الصناعات اليدوية.
- الصناعات التحويلية الصغيرة.
- الخدمات بكافة أشكالها.
- التجارة.
- الزراعة.
- صيانة المساكن وتحسينها.
- المصروفات الدراسية والعلجية.

ويتم تمويل الأنشطة من حيث فترة عمر المشروع سواء كانت:

### 1. أنشطة قائمة:

حسب الشروط الآتية:

- عمر المشروع 6 شهور على الأقل
- أن يكون المشروع قائم ومنتج والعميل صاحب المشروع ومديراً له.
- وجود ضامنون لديهم الرغبة بالضمانة (مع مراعاة صلة القرابة، الملاعة المالية، التاريخ التمويلي، الأحوال الاجتماعية في المنطقة، الإستقرارية)
- عدم وجود شركاء.
- أن يكون حجم المشروع متناسباً مع حجم التمويل.
- الموقع الثابت.
- التدرج في المبالغ بحسب طبيعة المشروع والخبرة.

- موافقة العميل على القيام بدراسة ميدانية من ضابط الإئتمان.
- في حالة ضمان المرتب يجب ألا يتعدى مبلغ القسط صاف دخل العميل.

## 2. أنشطة جديدة:

- أن يكون العميل لديه خبرة في النشاط وخبرة في السوق.
- يفضل أن يكون لديه مصدر دخل آخر يعتمد عليه في سداد التمويل.
- سيولة النشاط.
- أن يكون العميل قد ساهم في توفير مكان المشروع وتجهيزه للبدء.
- وجود ضامن معزز.
- إستقرار المشروع (سواء كان بالمنزل أو بمكان ثابت).

## خطوات تنفيذ التمويل الفردي:

- عند إتصال العميل بالبنك لأول مرة يقوم ضابط الإئتمان بسؤاله عن مصدر معلوماته عن البنك، ثم يقدم له شرح مختصر عن البنك (أهدافه، رسالته، رؤيته، المنتجات التي يقدمها وكيفية الحصول عليها، المزايا المتوفرة للزيائن الجيدين وشروط إستحقاق التمويل).
- إذا رغب العميل في الحصول على التمويل يتم تسجيل أسمه وعنوانه ورقم تلفونه ومكان مزاولة النشاط والسكن ومن ثم إعداد دراسة جدوى مبدئية.
- يتم تحديد موعد للزيارة خلال ثلاثة أيام كحد أقصى لكسب ثقة العميل، وقبل موعد الزيارة بيوم يتم إخبار العميل بوقت الزيارة.
- يقوم ضابط الإئتمان ومن يرافقه بزيارة العميل في مكان مزاولة نشاطه وسكنه لإنجاز المهام التالية:
  - /1 التأكد من شروط الأهلية بواسطة (إثبات الشخصية، شهادة السكن، الشخصيات الإعتبرانية، مستندات ملكية المشروع)
  - /2 تعبئة إستمارة طلب العميل التي تحوي المعلومات الشخصية ومعلومات المشروع ومصادر دخله و موقفه المالي (إستمارة التدفقات النقدية) وتحليل التمويل

- إعداد دراسة جدوى المشروع. /3
- الإستعلام عن شخصية العميل وسلوكه لمعرفة مدى إلتزامه بسداد الدين. /4
- عند زيارة مكان سكن العميل يجب تقديره من حيث الأصول، حالة السكن بالإضافة إلى التأكد من مدى إستعداد الأسرة لضمانه وإلتزامهم بسداد الدين في حالة عجزه (ملء إقرار ضامن من الأسرة) /5
- التأكد من مساهمة العميل في توفير مكان المشروع وتحضيره للبدء. /6
- يعد ضابط الائتمان رسم كروكي لمنزل ومكان المشروع (كذلك للضامن إن وجد) /7
- في حالة النشاط القائم يتم التأكد من المعلومات المقدمة في الطلب من واقع العمل الفعلي وكيفية تعامل العميل مع زبائنه وجيشه في العمل. /8
- إذا استدعي الحال ضامن آخر يقوم ضابط الائتمان بمقابلة الضامن للتأكد من عنوانه والتحقق من شخصيته ومقدراته على السداد. /9
- يقييم ضابط الائتمان مبلغ القرض المناسب على ضوء المعلومات المتوفرة وإبلاغ العميل به. /10
- في حالة الموافقة على مبلغ القرض يتم الاتفاق على الصيغة المناسبة للتنفيذ وطريقة السداد ويقوم العميل بالتوقيع والبصمة عليه. /11
- عند الرجوع إلى المكتب يقوم ضابط الائتمان بمراجعة ملف الطلب والتوصية والتوقيع عليه في تاريخه.
  - يقوم ضابط الائتمان بإدخال بيانات الملف بنظام متابعة القروض على الشاشات معنية والموافقة عليه وتمريره للمشرف (كبير ضباط الائتمان).
  - يقوم ضابط الائتمان بتحويل ملف الطلب الذي يحوي (طلب التمويل عليه صورة فوتوغرافية، دراسة الجدوى، إستمارة التدفقات النقدية، تقرير زيارة مكان المشروع والسكن بالإضافة للرسم الكروكي لهما، صورة وثيقة إثبات الهوية، شهادة سكن، المستندات المتعلقة بالمشروع من الناحية القانونية (التسجيل والترخيص والملكية والإيجار)، فاتورة مبدئية).
  - يقوم المشرف (كبير ضباط الائتمان) بمراجعة ملف الطلب فإذا استدعت المراجعة تغيير حجم التمويل ليتلاءم مع مقدرة العميل على السداد، في هذه الحالة لابد من الرجوع للعميل وإقناعه والإتفاق معه بذلك بزيارته مرة أخرى، وفي حالة إعتماده للملف يوقع عليه بتاريخه، ثم يقوم بإعداد إستمارة تصديق القرض والتوقيع عليها وإرفاقها مع ملف الطلب ورفعها لمدير العمليات

- يقوم المشرف بمراجعة البيانات بنظام متابعة القروض والموافقة عليها أو رفضها أو إرجاعها لضابط الائتمان لإجراء التعديلات اللازمة. وفي حالة الموافقة عليها يقوم بتمريرها لمدير العمليات للموافقة النهائية عليه.
- يقوم مدير العمليات بمراجعة الملف بالتركيز على دراسة الجدوى والتడفقات النقدية للمشروع والعميل وفي حالة موافقته عليه يقوم بإعتماد إستماراة تصدق القرض بالتوقيع عليها بتاريخه.
- يحول الملف للمراجعة الداخلية للتأكد من اكتمال مستنداته و إستيفائه لكافة الشروط.
- يتم إرجاع الملف لمدير العمليات وفي حالة وجود أي ملاحظات يتم تداركها ومن ثم رفع الملف لمدير التنفيذي للتصديق النهائي.
- بعد التصديق النهائي يحول الملف للقسم المالي لإكمال الإجراءات المالية.
- يقوم مدير العمليات بإجراء الموافقة النهائية على الطلب بنظام متابعة القروض وتمريره للحسابات.
- يتم إخطار العميل لإكمال إجراءات دفع رسوم الطلب والإدخار الإجباري وإسلام إيصال توريد بذلك وتوقيع إقرارات الضمان اللازمة.
- يتم الإتفاق على يوم التنفيذ الذي يتم فيه تسليم المشروع بحضور الضامن ويوقع العميل على العقد وإيصال الأمانة وإسلام المشروع ويوقع الضامن كأحد الشهود، كما يوقع المورد على إقرار إسلام مبلغ وتوقيع على صورة أصل الشيك باسلام الأصل.
- يتم تسليم العميل جدول السداد موضح به (نوع المشروع، صيغة التمويل، مبلغ التمويل، هامش الربح، جملة التمويل، عدد الأقساط، مبلغ القسط، تاريخ الأقساط) ومختوم بختم البنك وموقع عليه من قبل ممثل البنك (ضابط الائتمان)
- بعد التنفيذ يقوم ضابط الائتمان بتسليم الملف للقسم الحسابي لقيد تفاصيل التمويل وإكمال تنفيذ المشروع على نظام متابعة القروض
- يقوم ضابط الائتمان بزيارة المشروع بعد 3 – 7 أيام للتأكد من إستمرارية وإستقرار المشروع.
- يقوم ضابط الائتمان بتذكير العميل بموعد سداد القسط قبل أسبوع من تاريخ الاستحقاق.
- يقوم ضابط الائتمان بزيارات دورية للمشروع غير منتظمة دون إخطار العميل بذلك ورفع تقارير عن حالة المشروع الراهنة للإستفادة منها في تقييم عمل المشروع مستقبلاً أو تقديم النصائح للعميل لتدارك الإخفاقات التي قد تؤدى إلى انهيار المشروع.

- على مدير العمليات والمشرف (كبير ضباط الائتمان) القيام بزيارات متفاوتة وكتابة تقارير ومقارنتها مع تقارير ضباط الائتمان.
- يجب إلا تتجاوز فترة إجراءات التمويل 7 – 12 يوم بالنسبة للعملاء الجدد الذين يتعاملون لأول مرة مع البنك. وللعملاء القدامى تراوح بين 1 – 3 أيام (إلا إذا تأخر العميل في توفير المعلومات المطلوبة). وبالنسبة للعملاء القدامى ذوى السجل الإئتمانى الجيد لا تتجاوز اليوم.

## الباب السادس

### منتجات البنك

## الباب السادس

### -1 منتج سواعدنا

وهو منتج مخصص لتمويل أصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة ، والتي تتمتع باستقلالية أصحابها

الفئة المستهدفة: كل ذوي الدخل المحدود والمنخفض مع مراعاة (عمر المشروع لا يقل عن 6 أشهر، له وظيفة ثابتة إن كان موظف، لا يشترط أن يكون المشروع مسجلاً )

حجم التمويل: 1500 – 20000 جنيه سوداني

هامش الربح: %2

صيغة التمويل: مرابحة/ مرابحة للأمر بالشراء/ مقاولة/ إجارة/ إيجاره منتهية بالتمليك /سلم.

الرسوم: 10 جنيه، 30 جنيه (حسب المبلغ)

فترة التمويل: 10-24 شهر (حسب المبلغ)

الضمادات : ضمان المجموعة، الراتب، المعاش، النفقة، شيك ضامن، الأصل الممول (الإجارة)

### -2 منتج نفير

وهو منتج مخصص لتمويل المشروعات الاجتماعية مثل (رسوم دراسية، رسوم علاجية، أثاث منزلي..الخ)

الفئة المستهدفة: أفراد ومجموعات من زوى الدخل المحدود (طلاب الدراسات العليا، موظفين، أصحاب مشروعات)

حجم التمويل: 3100- 7500 جنيه

هامش الربح: %2

صيغة التمويل: مرابحة / مقاولة / إيجارة.

الرسوم: 10 جنيه، 15 جنيه (حسب المبلغ)

فترة التمويل: 12-15 شهر (حسب المبلغ)

الضمانات : ضمان المجموعة، الراتب، المعاش، النفقة، شيك ضامن، الأصل الممول (الإجارة).

### - منتج أبداع

وهو منتج مخصص لتمويل أصحاب الحرف الصغيرة والمتوسطة مثل (أعمال الخزف والفالخار، صيانة الموبايل...الخ).

الفئة المستهدفة:

حجم التمويل: 7500-1500 جنيه

هامش الربح: %2

صيغة التمويل: مرابحة / مقاولة / إيجارة

الرسوم: 10 جنيه، 15 جنيه (حسب المبلغ)

فترة التمويل: 10-15 شهر (حسب المبلغ)

الضمانات : ضمان المجموعة، الراتب، المعاش، النفقة، شيك ضامن، الأصل الممول (الإجارة)

### - منتج مراح

وهو منتج مخصص لتمويل مشروعات تربية الحيوان والإنتاج الحيواني ( مزرعة دواجن منزلية ، صناعة الأجبان، السمن...الخ).

الفئة المستهدفة: المجموعات النسوية والأفراد من زوى الدخل المحدود.

حجم التمويل: 5000- 1500 جنيه

هامش الربح: 2%

صيغة التمويل: مرابحة / مقاولة / إجارة

الرسوم: 10- 30 جنيه

فترة التمويل: 12 شهور

الضمادات : ضمان مجموعة، الراتب، المعاش، النفقة، شيك ضامن، الأصل الممول (الإجارة

#### - منتج شبابي

وهو منتج مخصص لفئة الشباب ( مجموعات وأفراد) الخريجين منهم وغير الخريجين ( 20 - 35 سنة) غير المستوعبين في الخدمة. في المشاريع الآتية( التجارة بأنواعها ، صالونات الحلاقة والتجميل ، ورش الحداده وصيانة المعدات الإلكترونية، والصيدليات.... إلخ)

الفئة المستهدفة: الشباب والخريجين في الفئة العمرية (20- 35 سنة)

حجم التمويل: 20000- 7500 جنيه.

هامش الربح: 1.5%

صيغة التمويل: مرابحة / مقاولة/ إجارة

الرسوم: 10- 30 جنيه

فترة التمويل: 15- 24 شهر

الضمادات : ضمان مجموعة مع ضمان معزز لأقرب الأقربين ، ضمان شيك ، ضمان مرتب (الابن / الأخ)  
أصول المشروع ، المدخرات.

## 6- منتج التعليم

### الهدف

- توفير التمويل للاسر لتسجيل ابناءهم في المؤسسات التعليمية في الوقت المحدد.
- تقليل الفاقد التربوي .
- ادخال شريحة كبيرة من المجتمع للاستفادة من الخدمات المالية الرسمية .

### خطوات التمويل

- الاتفاق بين البنك والمؤسسة التعليمية
- اكمال مطلوبات المستفيد (شهادة القبول، تحديد مبلغ الرسوم حسب افاده الجامعة، تحديد الضمادات ، المستندات الاخرى )
- توقيع عقد الاجاره الموصوفة في الذمة (مقعد دراسي) مع المؤسسة التعليميه
- توقيع عقد الاجاره الموصوفة في الذمة (مقعد دراسي) مع المؤسسة التعليميه مع المستفيد

### خصائص المنتج

- مبلغ التمويل: 3000 جنيه الى 10.000 جنيه .
- فترة التمويل: 10-12 شهر
- هامش الربح: %1.5
- طريقة السداد: شهري
- صيغة التمويل: الاجارة الموصوفة بالذمة
- منهج التمويل: فردي

## 7- منتج التأمين الصحي

الهدف: ادخال الشريحة المستهدفة من زبائن البنك في التأمين الصحي .

### خصائص المنتج

- مبلغ التمويل: 480 جنيه (تدفع اربعون جنيه شهريا مع قسط التمويل)
- فترة التمويل: 12-18 شهر
- هامش الربح: %0
- طريقة السداد: شهري
- صيغة التمويل: القرض الحسن

## جدول يوضح تفاصيل منتجات القروض

صيغة التمويل	طريقة السداد	رسوم الطلب / جنيه	هامش الربح	الإدخار الإجباري	فترة القرض/ شهر	مبلغ القرض/ جنيه	منهجية التمويل	نموذج عن المشاريع	اسم المنتج
مرابحة / مقاولة/ إجارة / سلم	شهري	-10 30	%2	%5 %10	24- 10	20000-1500	أفراد/ مجموعة	تجارة، ،مكتبة،صيدلية، كواifer، معدات زراعية، ، حزم اعلاف، زراعة محاصيل زراعية وخضر، مزرعة دواجن، ،صيانة وتأهيل مسكن، صيانة سيارات، بيع بالتقسيط صناعة الشعيرية، صناعة الحبايز، صناعة الكسرة، بيع مكسرات وحلويات، ثلاثة لانتاج الثلج والاي스크ريم، بيع خضر، مزارع الأسمالك ومنتجاتها	سواعدنا SawaiDNA
مرابحة / مقاولة/ إجارة	شهري	-10 30	%2	%5 %10	15 - 12	7500-3100	أفراد/ مجموعة	رسوم تدريب، إنتاج نشرات ومطبقات، طباعة بحوث علمية، أثاث منزلي، مخازن أدوية	نفير Nafeer

مراجعة / مقاولة / إجارة	شهري	-10 30	%2	%10- %5	15-10	7500 - 1500	أفراد/ مجموعا ت	ورشة حداده، بنشر، مخرطة، مشغل تنجيد كراسي وسيارات، أعمال الخزف، أعمال الفخار، صناعة الطوب أللّك، صناعة البلاط، جزاره، إكسسوارات سيارات، صيانة ساعات وموبايلات ، الإلكترونيات صالون حلاقة، صناعة مخبوزات أعمال السعف، أعمال الإبرة، صناعة عطور بلدية، خياطة ملابس، رسم و تلويين، بيع شاي وأطعمة، مشتل منزلي، إنتاج السمن البلدي	Ebda'a داع
مراجعة / مقاولة / إجارة	شهري / أسبوعي	-10 30	%2	%5 - %10	12	5000-1500	أفراد و مج موعات	تربيه و تسمين مواشي، منتجات الألبان (اجبان- سمن. الخ)	Murah
مراجعة / مقاولة / إجارة	شهري	30	%1.5	%5 - %10	15	20000- 7500	مجموعا ت أفراد	التجارة، زراعة الخضر ، الأعلاف، تربيه و تسمين الماشية ، مزارع الدواجن، ورش الحداده والصيانة، صالونات الحلاقة والتجميل	شبابي Shababy
اجارة موصو	شهري	30	1.5%	10%	12-10	10000-3000	أفراد	سداد رسوم المدارس والجامعات	التعليم

فه بالذمة									
القرض الحسن	شهري	-72 108	0	%0	18-12	-720480	مجموعا ت أفراد	العلاج ، نفقات العلاج	التأمين الصحي

## المنتجات الإدخارية

الإدخار هو الإحتفاظ بجزء من المال لوقت الحاجة إليه في المستقبل (القرش الأبيض لليوم الأسود)، وتمثل المدخرات أهمية كبرى بالنسبة لنوعي الدخل المحدود بقدر أهمية القروض، فالمدخرات تمثل الطريقة المثلثة لسداد إيجار التزامات أخرى غير الإحتياجات اليومية، ولذلك يسعى بنك الإبداع لترسيخ ثقافة الإدخار لدى كافة فئات المجتمع بالصورة التي تمكّنهم من تحسين أوضاعهم المعيشية، ولذلك حرص البنك على تقديم أربع منتجات ادخار متنوعة تراعي حاجيات عملائه ، وقدرة البنك على توفيرها.

### أهداف سياسة الإدخار

تهدف سياسة الإدخار في البنك إلى:

- تشجيع الفئة المستهدفة على الإدخار.
- تنوع المنتجات.
- تحقيق رغبة العميل بحفظ أمواله واستثمارها ضمن حدود مخاطر مدروسة وذلك بإتباع قوانين ولوائح البنك المركزي وتوجهات مجلس الإدارة.
- نشر ثقافة الإدخار ضمن كل الفئات العمرية بالمجتمع (أطفال ، كبار).

### دورة الإدخار

ت تكون دورة الإدخار من الخطوات التالية:

- ✓ الترويج.
- ✓ الاستقبال.
- ✓ طلب الإدخار.
- ✓ فتح الحساب.
- ✓ الإيداع.
- ✓ السحب.
- ✓ إغفال الحساب.

## منتجات الادخار

هناك أربع أنواع من منتجات الادخار (منتج حصالة للأطفال)، إدخار شهري ، إدخار إجباري ، إدخار طوعي (وديعة).

### شروط عامة لفتح حساب الإدخار:

يفتح الحساب للشخص الراغب فيه بحضور العميل شخصياً ولا يجوز أن يكون للشخص الواحد أكثر من حساب إدخار في البنك.

يكون السحب من الحساب شخصياً أو من يوكله بتفويض رسمي، وفي منتج حصالة يقومولي أمره بذلك.

- تكون مشاركة حسابات الإدخار في نتائج أرباح وخصائر البنك مبنية على أساس النسبة التي تقرر إدارة البنك لإشراكها في عمليات الاستثمار من أدنى رصيد يحتفظ به البنك خلال كل شهر على حدّه.
- يبدأ حساب المشاركة في أرباح وخصائر البنك من بداية الشهر التالي للشهر الذي تم فيه الإيداع في الحساب ويتم احتساب الأرباح بشكل ربع سنوي من تاريخ الإيداع لكل مبلغ مودع مالم يسحب في تلك الفترة.

- يسلم البنك لكل مودع دفتر خاص لبيان مدفوعاته وسحباته وتكون سجلات البنك ونظامه الآلي دون الدفتر هي البينة القاطعة لإثبات الرصيد وحركة الحساب في حالة اختلاف بياناتها.

- يفوض المدخر البنك في تسوية أي ديون مستحقة عليه للبنك وذلك بالخصم من حسابه الإدخاري.
- إذا فقد الدفتر يتوجب على صاحب الحساب أن يخطر البنك فوراً حفاظاً لحقوقه على أن يقوم البنك بالتحفظ على الرصيد خلال الفترة القانونية لحين إصدار بدل فاقد وذلك خلال فترة أسبوعين من تاريخ تقديم البلاغ.

- الرصيد الإفتتاحي لحساب الإدخار 250 جنيه ويجب أن يكون قائماً ولا يتم سحبه كاملاً إلا في حالة رغبة العميل لغلق الحساب.

## منتج ادخار الطفل ( حصة)

وهو منتج مخصص للأطفال من عمر دخول الروضة إلى سن 15 سنة، ومهدف هذا المنتج لترسيخ وبناء ثقافة الادخار وربط المستهدفين بمؤسسات التمويل، عن طريق تشجيع الأطفال بالادخار من فائض مصروفهم اليومي للاستفادة منه في فترات الإجازات (ترفيه، كورسات دراسية، تنمية المهارات..الخ)، وعند بداية العام الدراسي (سداد الرسوم، شراء الأدوات الدراسية، الزى المدرسي....الخ).

وهذا المنتج يكون تحت إشرافولي أمر الطفل (والده ، والدته، او وصيه الشرعي) مع استيفاء بيانات الطفل (شهادة الميلاد، والأوراق الثبوتية بالنسبة للإباء والأوراق القانونية الخاصة بولي الأمر).

### منهجية التنفيذ

- ✓ إستمارة طلب فتح حساب الادخار.
- ✓ فتح حساب ادخار (رفقةولي الأمر)
- ✓ دفتر ادخار
- ✓ الادخار شهري أسبوعي (علي ألا يقل عن عشرة جنيه شهري ، 3 جنيه أسبوعي).
- ✓ توزيع حصالت على شعار البنك.
- ✓ نموذج السحب.

### الشروط الواجب توفرها للحصول علي الخدمة:

- تقديم طلب فتح حساب ادخار من قبلولي أمر الطفل او من يمثله قانونا.
- ألا يزيد عمر الطفل عن 15 سنة ويبدأ الطفل بإدارة حسابه بمجرد بلوغه السن القانوني.
- إحضار شهادة ميلاد الطفل او بطاقة ولية.
- إرفاق صورتين لكل من الطفل وولي أمره.
- الحد الأعلى للسحب 25 جنيه إلا في حالة إغلاق الحساب.

### رسوم فتح الحساب:

- يتم فتح الحساب ومنح الدفتر بمبلغ 10 جنيه.
- قيمة الحصالة بمبلغ 25 جنيه
- رسوم بدل فاقد للدفتر 2.5 جنيه.

### سياسات الإيداع

- تسليم المبلغ للأمين الصندوق ومنح العميل إشعار بذلك.
- يضاف المبلغ لحساب العميل ويوثق في دفتر الادخار مع إجمالي المبلغ.
- يعتبر مبلغ حساب العميل المقيد لدى البنك هو المرجعية عند أي اختلاف.

### سياسات السحب

- ملء البيانات المطلوبة في النموذج المخصص للسحب والتوقيع عليه من قبلولي الأمر مع إثبات الهوية.
- تسليم المبلغ لولي الأمر.
- يخصم المبلغ من حساب العميل ويوثق في الدفتر مع الرصيد المتبقى.

### محتويات ملف العميل:

- صورة 4\*6 للطفل وولي الأمر.
- صورة من الوثائق الشخصية لولي الأمر مع شهادة ميلاد الطفل .
- صورة من طلب فتح الحساب المصدق عليها من قبل مدير الفرع.
- جميع نماذج الإيداع والسحب من قبلولي الأمر (نموذج التوقيع).

### الامتيازات

- إتاحة السحب من الحساب في أي وقت بحيث لا يتم سحب كامل الادخار.
- الحصول على هدايا رمزية.

- الحصول على تمويل لا يتعدى 1000 جنيه بضمان الوالدين لغطية المصروفات الدراسية ومصاريف الإجازات على الأقل رصيد الحساب عن 300 جنيه.

## منتج الإدخار الشهري

يدفع بانتظام شهرياً لكل عضو أثناء إجتماع المجموعة الشهري حتى ولو لم يحصل العضو على قرض وقدره 10 جنيهات ، وهذا المنتج هو الشرط الأساسي للأهلية الانضمام لأي مجموعة ، ويتم فتح حساب للعضو بذلك، ويستخدم هذا الإدخار كضمان لتمويل المجموعة.

## الإدخار إجباري:

مرتبط بالتمويل إجباري للمقترض للحصول على القرض وقدره 5% للعضو داخل المجموعة و 10% للأفراد من جملة مبلغ القرض ... للمقترض الحق في سحبه بعد تسديد القرض أو تركه للحصول على قرض آخر

## الإدخار الطوعي الوديعة:

يساعد الأسر في حفظ الفائض من أموالها بصورة آمنة وقد صمم هذا المنتج خصيصاً لتلبية احتياجات العملاء الذين يقومون بتفويض البنك باستثمار أموالهم المودعة ويمكّنهم من إيداع مبالغ محددة علي مدار العام (6 ، 9 ، 12 شهر)، ويقوم البنك باستثمار هذه الأموال وتوزع الأرباح بناء على الاتفاقية الموقعة بين الطرفين ووفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية.

## الباب السابع

### السياسات الائتمانية

## السياسات الإئتمانية

### السياسات والمبادئ العامة :

1. توخي الدقة وبذل العناية الازمة عند إدخال البيانات من قبل موظفة إدخال البيانات وعند تدقيقها من قبل المستوى المعنى .
2. الحصول على كافة الشهادات والسنادات والسجلات والبيانات المعززة لطلب العميل ومراعاة أن تكون حديثة ومرتبطة بطلب العميل وتحديث هذه الوثائق عند كل عملية تجديد .
3. إتمام كافة شروط الموافقة على القرض عند تنفيذه .
4. توقيع العملاء على طلبات الحصول على القروض عند تعبئة الطلب وحسب الأصول .
5. الإلتزام بتعبئة كافة البيانات على النماذج .
6. بيان رأي كافة الأطراف ذات العلاقة مع ضابط الإئتمان ومشرف ومدير الفرع ومدير العمليات والمدير العام وتثبيت ذلك خطياً على النماذج حسب الصالحيات .
7. الختم على نسخ الوثائق والمستندات بما يفيد مشاهدة الأصل .
8. إخراج ونقل الملفات بين الفروع حسب الأصول وتوثيق إجراءات لنقل .
9. الجرد الدوري لملفات العملاء وإعداد مخار الجرد الازمة وحسب الأصول .
10. بذل المزيد من العناية في التحليل المالي والإئتماني وخاصة الطلبات بالبالغ الكبيرة .
11. إضافة الكفالة وتعزيز الضمانات بما يتناسب مع وضع العميل .
12. الإلتزام بتعليمات الإدارة بعدم منح القرض للعملاء الذين تزيد أعمارهم عن الحد المقرر .
13. الإلتزام كل ضابط بعملياته وعدم المناقلة في الملفات إلا في حالة الإستقالة أو تغيير مناطق الضباط .
14. عدم منح أي إئتمان قبل الزيارة الميدانية للعميل في موقعه\منزله .
15. الإلتزام بالتعليمات والصالحيات المقررة من قبل الإدارة .
16. مطابقة توقيع العميل لتوقيعه المعتمد لدينا على كافة النماذج والعقود .
17. في حال وجود مشروع يملكه أكثر من شخص يتم تقسيم صافي الدخل على الشركاء حسب نسبة المساهمة وينبع لصاحب أكبر نسبة وتهذب موافقة خطية من باقي الشركاء على التمويل (مع ضرورة أن

يكون أحد الشركاء ضامن) وإذا كانت النسب متساوية يمنع التمويل من يقوم بالإدارة وصاحب أكثر نفوذ معأخذ بقية الشركاء ككفلاء في التمويل .

18. يراعي ضابط الإئتمان المرونة في تطبيق البرنامج وذلك منة حيث تحديده لحاجة المشروع الفعلية للتمويل على ضوء دراسة الجدوى الاقتصادية وتدفقات المشروع النقدية ، والدراسة الإئتمانية للعميل والمشروع .  
يمكن إثنائياً منح التمويل لأكثر من فرد داخل الأسرة الواحدة في حال كان المشروعين مختلفين تماماً ،  
وغير مرتبطين بـ أي شكل من الأشكال .

20. إثبات الدخل على العميل أو الضامن في حال كان أحدهما موظف ، تقديم إثبات دخل حديث حسب شهادة الرواتب المعتمدة من مكان عملهم بشرط أن تكون مختومة وموقعة حسب الأصول .

21. يقوم ضابط الإئتمان بتسليم الشيك للمستفيد الأول ( التاجر ) بعد إستلامه للبضاعة ومن ثم يسلم السلعة للعميل ، وفقاً لصيغ التمويل الإسلامي .

22. يتم توزيع التمويل كل يوم عمل من أيام الأسبوع ولكن يحدد السداد لفترة خلال الشهر .  
23. يمكن قبول الدفعات الجزئية .

24. تحدد قيمة رسوم الطلب حسب المنتج ومبلغ التمويل .

25. يتم إعتماد الضمانات الشخصية أو الرهن كضمان للتمويل ولكن حسب الفئة وطبيعة النشاط .  
**إتباع الشروط العامة للضامنون:**

- ✓ لا يقل عمر الضامن عن 18 سنة ولا يزيد عن 65 سنة
- ✓ يمنع ضمان الشخص لأكثر من تمويل ( يمكن تجاوز هذين الشرطين بموافقة مدير عام البنك أو من ينوب عنه ).
- ✓ إذا كان الضامن موظف يجب أن لا تقل مدة خدمته عن عام أو إظهار أنه مثبت .

26. يمنع أي ضابط أو موظف في البنك أخذ أي مبلغ نقدي أو عيني من العميل على سبيل الهدية أو المكافأة .  
27. يتم إعتماد سياسة القائمة السوداء لكل عميل متعدد بالتمويل .

## سياسة الجدولة وإعادة الجدولة أو الترحيل :

لا يعتمد البنك إيه من السياسات أعلاه إلا في حالات إستثنائية بعد الدراسة والتقييم من الإدارة العليا.

### سياسة التسديد المبكر:

لا يوجد مكافأة للعملاء في حالة التسديد المبكر للمديونية ، وفي حال التسديد المبكر بجزء من المديونية لا يقوم البنك بخصم جزء من أرباح التمويل وفي حالات خاصة يسمح بخصم جزء من أو كل الفائدة على الفترة المتبقية بتنسيق من مدير العمليات وموافقة المدير العام .

### سياسة التأهل لقرض أكبر بالقيمة، إعادة التمويل :

يحق لكل عميل صاحب مشروع قائم مستغل أو منزلي ومستوفي شروط الحصول على قرض أن يتأهل على حصول على قرض أكبر في حال إنتهاءه من القرض القائم .

### سياسة القروض المتوازية (آلية عمل إعادة تمويل منتجات بنك الإبداع) :

#### الهدف من تطبيق هذه الآلية

تقديم خدمة إضافية للعملاء الفعالين والذين يطلبون منهم تمويل إضافي يساعد على الإحتفاظ بهم وتنمية مشاريعهم دون الحاجة لاغلاق قروضهم الحالية أو اللجوء للمصدار الأخرى قد تشكل عبئاً إضافياً على إلتزاماتهم المالية.

#### الفئة المستهدفة :

- العملاء الفعالين بمنتجات البنك بغض النظر عن الدورة.
- الالتزام بالسداد بما لا يقل عن 80% من قيمة القرض .
- وجود الحاجة الفعلية للغرض لتنمية مشاريعهم .

#### آلية العمل :

- تقديم طلب جديد (نفس النموذج المعتمد ولكن يشار إليه بكلمة "إعادة تمويل").
- طباعة كشف حساب العميل لمعرفة مدى إلتزامه بالسداد ويرفق بالطلب .
- تم عمل زيارة ميدانية وتحليل إئتماني جديد حسب السياسة المتبعة بالبنك .

4. يتم إدخال الطلب على النظام بشاشة إدخال طلبات "إعادة تمويل".

▪ **الضمانات :**

حسب سياسة البنك بالنسبة لقيمة القرض الجديد.

▪ **شروط إخرى :**

في حال إنتحال العميل من منتج منتاج أعلى فإنه يطبق عليه شروط المنتج الأعلى.

يشترط أن يكون العميل قد قام بالسداد كامل قيمة القرض الأول للتأهل للقرض الثاني ، ولكن مع

تحقيق أحد الشروط أدناه:

1. أن يكون قد مضى على القرض الأول ستة أشهر على الأقل
2. يكون قد قام بتسديد عن ما لا يقل عن 80% من قيمة القرض الأول مع أرباحه .
3. في الحالات المثالية يفضل يتحقق كل الشرطين أعلاه معاً .

**سياسة سداد الدفعات :**

1. يتم سدا القرض شهرياً على دفعات متساوية حسب سياسات البنك .
2. يقبل البنك الدفعات النقدية أو الجزئية .
3. لا يسمح تسليم العلاوة نقداً لاي موظف بالبنك في الميدان إلا بإذن من مدير الفرع ، شريطة الحصول على سند قبض رسمي .
4. إذا تخلف العميل عن السداد في الوقت المحدد له فإن للبنك الحق في مطالبة المقترض مع الضامنون بدفع القيمة المتبقية من القرض والمصاريف مع معرفة الأسباب الفعلية للتعثر .

**سياسة تعديل / إلغاء غرض :**

يمكن أن يتم تعديل أو إلغاء أو تأجيل القرض لأحد الأسباب التالية :

1. رفض العميل لمبلغ الغرض بعد الموافقة .
2. رفض أحد الضامنون شروط العقد أو الضمان .
3. غياب المقترض أو أحد الضامنون بسبب السفر أو المرض .
4. وجود شك من الضابط أو مدير الفرع حول أي من العملاء أو الضامنون .
5. أي أسباب أخرى يراها مدير الفرع مناسبة.

عندما يجب عمل مايلي:

- ضرورة معرفة السبب بدقة .
- أعلام مدير الفرع عن سبب الإلغاء أو التعديل .
- إلغاء الشيك من قبل مدير الفرع مباشرة من خلال ختمه وتوقيعه بعبارة " ملغى " وإعادته للإدارة .

- ملئ نموذج تعديل / إلغاء من نسخة واحدة من ضابط الإئتمان ، والذي يشمل معلومات عن القرض وأسباب التعديل/ الإلغاء ويصادق عليه من مدير الفرع ويرسل الى دائمة العمليات مرفقا = مع الشيك الملغى .

**في حالة وفاة العميل :**

- يتم إرسال صورة مصدقة عن شهادة الوفاة من قبل مدير فرع العميل المتوفى بالإضافة لتقرير الوفاة أو أي مستندات أخرى تطلبتها شركة التأمين .
- يتم إرسال مذكرة تفصيلية من قبل مدير الفرع يوضح فيها الوضع الإئتماني والإقتصادي لعائلة العميل المتوفى.
- إحالة الملف لشركة التأمين للتعويض عن القرض .

**في حالة سفر العميل :**

ضرورة تسديد كامل الرصيد أو يتم الضغط على الضامنون بالسداد.

**في حالة إحراق المشروع :**

1. عمل زيارة ميدانية من قبل مدير الفرع والضابط المسؤول لتقدير الوضع .
2. إرسال مذكرة تفصيلية عن الحلة من قبل مدير الفرع مشفوعة بتقرير رسمي من الجهات المختصة يبين إذا كان الحريق متعلماً لا ، فإذا كان متعمداً = لا يتم إعادة الجدولة أو المسامحة .
3. عمل توصية لإعادة جدولة القرض كاملة أو تأجيل قيمة الدفعه المستحقة لتصبح الدفعه الأخير بالقرض أو المسامحة من جهة أوكل أرباح القرض.

## سياسة مخصصات القروض في خطر :

نظراً لطبيعة عمل بنك الإبداع لتمويل المشاريع صغيرة، وتماشياً مع الاعراف المحاسبية وافضل الممارسات المتبعة في صناعة التمويل الصغير، تم وضع هذه السياسة وتسمى "سياسة مخصصات القروض في خطر" :

1. أخذ مخصص ديون معدومة يتراوح بين % من محفظة القروض بدون اي تأخير
2. أخذ مخصص ديون معدومة لمحفظة القروض التي تكون في خطر وذلك حسب الجدول التالي .

عدد المنتج	عدد أيام تأخير المنتج	كافحة المنتجات
30-1		-
31-60		%25
61-90		%40
91-180		%75
181-360		%100

3. ي عدم القرض بعد مرور 180 يوم على تاريخ استحقاق آخر دفعه ولم تدفع .
4. يتم احتساب السياسة في نهاية كل شهر .
5. **القيود المحاسبية :**
  - أ- في شهر وبناءاً على نتائج إحتساب /محفظة القروض في خطر طبقاً للسياسة أعلاه يتم عمل القيود التالية :
  - من ح / مصاريف ديون معدومة I.I.p - الارباح والخسائر
  - علي ح / مخصص ديون معدومة I.I.r - الميزانية
  - مع مراعاة تحميم المنتج والفرع بما يخصه من مصاريف
- ب- عند إعدام اي قرض وتكون طريقة إحتساب الفائدة على الأساس النقدي من ح / مخصص ديون معدومة I.I.r - الميزانية
- إلى ح / محفظة القروض p.o - الميزانية
6. عند إسترداد قيمة أو جزء من قيمة أي قرض تم إعدامه، يتم عمل القيد التالي :
  - من ح / النقد - ميزانية
  - إلى ح / ايرادات قروض معدومة - أرباح وخسائر .

## سياسة إهلاك الديون:

### مؤشرات تصنيف الديون المعدومة:

1. يعتبر الدين هالكا او معدوما اذا مضى على تاريخ استحقاقه مدة لا تقل عن ثلاثة سنوات.
2. اذا توفى المدين ولم يبادر الورثة بسداد الدين.
3. هروب المدين وتعذر ملاحقته قانونيا لاكثر من عامين.

### الضوابط:

4. يتم إهلاك الديون بعد موافقة مجلس الإدارة.
5. يتم اهلاك الديون خصما على مخصص الديون الحالكة .
6. تنقل الديون المعدومة الى القائمة السوداء في نظام المعلومات .
7. يتم الاحتفاظ ببيانات الديون المعدومة .
8. في حالة استرداد المبالغ المعدومة يتم إضافتها الى حساب الربح والخسائر .

الباب الثامن

الملاحق  
Annexes

## أولاً المفاهيم والسياسات العامة

الجانب الاداري :

### الملصقات:

#### ✓ ملصقات إجبارية:

- تصميم يحدد مناطق العمل على مستوى كل إخصائى ائتمان.
- أوقات الدوام: لاستقبال العملاء في الفرع (لوحة بارزة على باب الفرع)
- لوحة تحمل شعار البنك في المدخل.

#### ✓ ملصقات دائمة:

- الشروط العامة لمنح التمويل
- التزام البنك بسرية المعلومات المتعلقة بالعميل.
- عناوين وهواتف فروع البنك.

#### ✓ ملصقات قابلة للتحديث:

- جدول التمويل.
- جدول برنامج العمل اليومي.
- شعارات ترويجية للعملاء

## جدول عمل الأسبوع:

الجانب الأكبر من عمل إخصائي الائتمان يتم في الميدان، حيث يجب على الأخصائي دائم الحضور ومحرووف في الأحياء التي يعمل بها ، على إخصائي الائتمان ومدير الفرع بشكل جماعي وضع خطة عمل محددة لكل أسبوع بحيث تكون معدة ومعتمدة من مدير العمليات ومعلنـة عند بداية كل أسبوع جديد. الخطة تشتمـل على المهام الواجب تنفيذـها وزمن التنفيـذ لكل إخصائي ائتمـان في الفـرع خلال

كل يوم من أيام الأسبوع. الخطة يجب أن تعلق في مكان بارز في الفرع بحيث يسهل الإطلاع عليها من جانب المدير والعاملين وكذا المراجعين والمشرفين من الإدارة العامة للبنك

## الإجتماعات التنظيمية لفريق العمل:

### ✓ الاجتماع الصباغي:

يجب أن يجتمع فريق العمل لمدة لا تزيد عن **لثلاثة أيام** قبل قدوم العملاء وذلك بهدف:

- مراجعة خلاصة عمل اليوم السابق.
- توزيع المهام في إطار البرنامج اليومي.
- التعرف على قائمة المتأخرات وتحديها.
- أخذ التدابير والإجراءات المقترحة من فريق العمل.
- التحفيز والتأكيد على الالتزام الجماعي والعمل بروح الفريق.

### ✓ الإجتماع الدوري لفرع:

على كل مدير فرع تنظيم إجتماع دوري بمعدل مرة في الشهر على الأقل، بحيث يجب تحديد المواضيع التي سيتم مناقشتها في شكل جدول أعمال يشمل مقتراحات أخصائي الائتمان ومن بين المواضيع:

- تقييم حجم الإنجاز وفق خطة الإنتاجية.
- تقييم محفظة التمويل لكل فرع وعلى مستوى كل أخصائي إئتمان من خلال مناقشة الفرص والمخاطر.
- فض التزاعات والمشاكل التي تنشأ بين فريق العمل.
- تقديم إقتراحات لتطوير العمل سواء فيما يخص تنظيم العمل بالفروع أو سياسات وإجراءات الخدمات المقدمة.
- توصيات الإجتماعات ترفع إلى مدير العمليات خلال مدة لا تزيد عن 5 أيام بعد بداية كل شهر مرفقة بالتقرير الشهري للمدراء.

## ثانياً تقارير العمليات :

- ✓ تقارير الادارة
- ✓ تقارير الفروع والنواخذ

يتم إعداد التقارير بصورة يومية ، إسبوعية ، شهرية ، سنوية وتحتوي على التقارير المالية وتقارير الاداء والانتاجية وكذلك تقارير المتابعة (تحليل المحفظة)

## نماذج الصيغ التمويلية

### {عقد إستصناع موازي}

أبرم هذا العقد بمدينة ..... في اليوم ..... الموافق ..... من شهر ..... سنة ..... م  
بين كل من:-

ـ السادة: بنك الإبداع للتمويل الأصغر - فرع: ..... يسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالبنك طرف أول  
(المستصن).

ـ السيد/السيدة..... ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالطرف الثاني ( الصانع ).

حيث إن الطرف الأول يرغب في صناعة .....  
وبما أن الطرف الثاني قبل القيام بذلك فقد أبرما بينهما عقد الإستصناع الآتي:

1\_ طلب الطرف الأول من الطرف الثاني القيام بصناعة المذكور أعلاه بمواصفاته في الجدول /  
الجدول الملحق بهذا العقد وبالأسعار المحددة فيه على أن يكون:

i. المواد من الطرف الأول والعمل من الطرف الثاني.

ii. المواد والعمل من الطرف الثاني.

2\_ قبل الطرف الثاني ( الصانع ) القيام بما ورد في (1) أعلاه.

3\_ يتزم الطرف الثاني ( الصانع ) بإنجاز العمل وتسليه :-

ـ أ - في مدة أقصاها .....

ـ ب - على مراحل على النحو التالي :-

ـ المرحلة الأولى هي ..... بتاريخ .....

ـ المرحلة الثانية هي ..... بتاريخ .....

ـ المرحلة الثالثة هي ..... بتاريخ .....

4\_ يتزم الطرف الثاني ( الصانع ) في تنفيذه للتعاقد بمراعاة الأصول المتعارف عليها في مثل هذه الأعمال.

ـ يلتزم الطرف الأول بأن يدفع الثمن المتفق عليه وهو مبلغ ..... ج س: .....  
ـ نقدا ـ عند التوقيع على العقد.

ـ نقسطا ـ على النحو التالي :

ـ أ \_ ..... % قسط أول عند التوقيع على العقد.

ـ ب \_ ..... % عند نهاية المرحلة الأولى في .....

ـ ج \_ ..... % عند نهاية المرحلة الثانية في .....

ـ د \_ ..... % عند نهاية المرحلة الثالثة في .....

### {عقد إستصناع}

أبرم هذا العقد بمدينة ..... في اليوم ..... الموافق ..... من شهر ..... سنة ..... م

بين كل من:-

أولاً: ا/ السادة:.....

ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالطرف أول (المستصنع).

ثانياً: السادة : بنك الإبداع للتمويل الأصغر ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالطرف الثاني (الصانع).

حيث إن الطرف الأول يرغب في صناعة .....

.....

وبما أن الطرف الثاني قبل القيام بذلك فقد أبرما بينهما عقد الإستصناع الآتي:

1\_ طلب الطرف الأول من الطرف الثاني القيام بصناعة المذكور أعلاه بمواصفاته في الجدول /

الجدوال الملحقa بهذا العقد وبالأسعار المحددة فيه على أن يكون:

.i. المواد من الطرف الأول والعمل من الطرف الثاني.

.ii. المواد والعمل من الطرف الثاني.

2\_ قبل الطرف الثاني (الصانع) القيام بما ورد في (1) أعلاه.

3\_ إلتزم الطرف الثاني (الصانع) بإنجاز العمل وتسليمه :-

أ - في مدة أقصاها.....

ب - على مراحل على النحو التالي:-

- المرحلة الأولى هي ..... بتاريخ .....

- المرحلة الثانية هي ..... بتاريخ .....

- المرحلة الثالثة هي ..... بتاريخ .....

4\_ إلتزم الطرف الثاني (الصانع) في تفزيذه للتعاقد بمراعاة الأصول المتعارف عليها في مثل هذه

الأعمال.

### {عقد مشاركة}

أبرم هذا العقد بمدينة ..... في اليوم ..... الموافق ..... من شهر ..... سنة ..... م  
بين كل من:-

ـ السادة: بنك الإبداع للتمويل الأصغر - فرع: .....  
ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالبنك طرف أول.

ـ السيد/السادة..... ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالطرف الثاني.

طلب الطرف الثاني من الطرف الأول أن يشاركه في .....  
و قبل الطرف الأول هذا الطلب.

وعليه تم الاتفاق بين الطرفين على إبرام عقد المشاركة وفقاً للأحكام الشرعية الإسلامية بالشروط التالية:  
1\_ يكون رأس المال المشاركة قدره ..... ج س يدفع بواسطة الطرفين عند التوقيع على هذا العقد.

2\_ يساهم الطرف الأول في رأس مال المشاركة بنسبة % وتعادل مبلغ و قدره ..... ج س

3\_ يساهم الطرف الثاني في رأس مال المشاركة بنسبة % تعادل مبلغ و قدره ..... ج س (لا ..... ج س).  
ـ مساهمة عينية عبارة عن ..... وتعادل قيمتها ..... ج س.

4\_ يفتح حساب مشاركة خاص بهذه العملية لدى بنك ..... يودع فيه رأس المال النقدي وترصد فيه المساهمة العينية وتورد فيه إيرادات المشاركة ..... بأول.

5\_ تخزن البضاعة موضوع التعاقد تحت الإشراف المشترك للطرفين ولا يفرج عن أي جزء منها إلا بعد توريد ثمنهما ..... لحساب المشاركة.

6\_ تؤمن عملية المشاركة هذه تأميننا شاملاً ..... لدى شركة ..... للتأمين.

7\_ يقوم الطرف الثاني بالإشراف على شراء البضاعة وبيعها بأفضل الشروط المتاحة مع مراعاة العرف التجاري وشروط هذا العقد بصورة خاصة.

8\_ يتم بيع البضاعة ..... وبالسعر الذي يوافق عليه الطرفان.

9\_ يحفظ الطرف الثاني حسابات منتظمة ومنفصلة عن حساباته خاصة بالمشاركة تكون مدعاومة بالمستندات والفوایر اللازمة ويكون للطرف الأول الحق في مراجعة هذه الحسابات في أي وقت يراه بواسطة موظفيه أو بواسطة مراجع قانوني يختاره لهذا الغرض.

## عقد إيجاره

أبرم هذا العقد بمدينة ..... في اليوم ..... الموافق ..... من شهر ..... لسنة ..... بين كل من:-  
أولاً\_ السادة: بنك الإبداع للتمويل الأصغر وتسى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالبنك طرف أول (المؤجر).  
ثانياً\_ المواطن السوداني: ..... ويحمل إثبات شخصية ..... رقم ..... وعنوانه بواسطة .....(ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالطرف الثاني (المستأجر).  
حيث إن الطرف الأول هو المالك له ..... موديل ..... ( بالرقم ) ..... وله بذلك حق منح  
الإيجارة.

وبما أن الطرف الثاني طلب من الطرف الأول أن يؤجره له ووافق الطرف الأول على هذا الطلب. فقد تم الإتفاق  
بيهما على إبرام عقد إيجاره ..... للشروط التالية:

- 1\_ فترة الإيجاره ..... شهراً تبدأ في اليوم ..... من شهر ..... لسنة ..... وتنتهي في اليوم ..... من شهر ..... لسنة .....
- 2\_ القيمة الكلية للإيجاره تبلغ ..... ج س وتدفع الأجرة على ..... دفعه بقيمة ..... للشهر الواحد وتسدد بحد أقصى في اليوم ..... من كل شهر.
- 3\_ يلتزم الطرف الأول حال سداد الطرف الثاني للأجرة الشهرية أن يمكنه من العين المؤجرة بالقدر الذي يتيح للطرف الثاني الإنتفاع منها في الغرض المتفق عليه وأستأجرت لأجله.
- 4\_ يلتزم الطرف الأول بتكلفة وإجراءات تأمين العين المؤجرة شاملًا يغطي كل فترة الإيجاره.
- 5\_ يلتزم الطرف الثاني بسداد كامل الأجرة للفترة المتفق عليها وبالقيمة والطريقة الواردة في الفقرة (2) من هذا العقد.
- 6\_ يلتزم الطرف الثاني بالمحافظة التامة على العين المؤجرة مع عدم إستغلالها في غير الغرض المؤجرة من أجله إلا بموافقة مكتوبة من الطرف الأول.
- 7\_ يلتزم الطرف الثاني بسداد قيمة الفحص والصيانة الدورية والوقائية للعين المؤجرة لدى الجهة التي يحددها الطرف الأول.
- 8\_ يلتزم الطرف الثاني بصيانة كل الأعطال التي قد تتعري العين المؤجرة جراء إنتفاعه بها.
- 9\_ يلتزم الطرف الثاني أن يعمل على العين المؤجرة بنفسه وفي نطاق دائرة النشاط المصدق عليه من السلطات المختصة مع عدم السماح للغير بإستخدامها لأي غرض كان.
- 10\_ يلتزم الطرف الثاني بعدم بيع العين المؤجرة أو نقل ملكيتها للغير أو إستئجارها لهم من الباطن إلا بموافقة مكتوبة من الطرف الأول.
- 11\_ يحق للطرف الأول فسخ عقد الإيجاره فوراً ودون إنذار أو إذن مسبق من الطرف الثاني إذا ما أخل الطرف الثاني بأي من بنود هذا العقد.

### عقد بيع المراقبة للأمر بالشراء

أبرم هذا العقد بمدينة ..... م في اليوم ..... الموافق ..... من شهر ..... سنة ..... م  
بين كل من:-

أولاً ، السادة: الإبداع للتمويل الأصغر - فرع: .....  
ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالبنك (طرف أول).

ثانياً ، السيد/السادة ..... ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالطرف الثاني.  
\_ بما أن الطرف الثاني قد تظلم طرف الأول طالباً منه شراء .....  
\_ وبيعه / بيعها له عن طريق بيع المراقبة للأمر بالشراء ووعد  
الطرف الأول بالشراء وبيعه / بيعها للطرف الثاني.  
\_ وبما أن الطرف الأول قد قام بالشراء بموجب عقد البيع / الفاتورة / المستند المرفق وعرضه / عرضها على الطرف الثاني  
الذي قبل شرائه / شرائها.  
فقد أبرما بينهما عقد بيع بالمراقبة على النحو التالي:-  
1\_ عرض الطرف الأول بيع .....  
.....

على الطرف الثاني بمبلغ وقدره: ..... ج س ويمثل هذا المبلغ ثمن شراء البضاعة المذكورة وقدره ..... ج س  
زائداً ، المصاروفات وقدرها مبلغ ..... ج س زائداً ، الربح وقدرها مبلغ ..... ج س .  
2\_ قبل الطرف الثاني شراء البضاعة المذكورة.

3\_ يقر الطرف الثاني بأنه قد عاين البضاعة المذكورة ووجدها خالية من العيوب.

4\_ يلتزم الطرف الثاني بدفع ثمن البيع المنصوص عليه في البند (1) من هذا العقد على النحو التالي:-  
(أ) يدفع ( % ) من ثمن البيع عند التوقيع على هذا العقد.  
(ب) والباقي على:-

i. قسط واحد مقداره مبلغ ..... ج س في يوم ..... من شهر ..... سنة ..... م.

ii. أقساط كالتالي :-

رقم القسط	قيمة القسط (ج س)	تاريخ سداد القسط
1		
2		
3		
4		

عقد بيع المراقبة

أبرم هذا العقد بمدينة ..... في اليوم ..... الموافق ..... من شهر ..... سنة ..... م  
بين كل من:-

أولاً : السادة: بنك الإبداع للتمويل الأصغر \_ فرع: ..... ويسعى فيما بعد لاغراض هذا العقد بالبنك (طرف أول).

ثانياً : السيد/السادة ..... ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالطرف الثاني.  
بما أن المؤسسة تمتلك: .....

وحيث إن الطرف الثاني طلب شراء البضاعة المذكورة عن طريق بيع المراقبة، فقد أبى ما بينما هذا العقد على النحو الآتي:

..... ١\_ باع الطرف الأول للطرف الثاني .....

بمبلغ وقدره: ..... ج مس (فقط) ..... جنيه سودانيا)

ويمثل هذا المبلغ ثمن شراء البضاعة المذكورة وقدره .....ج.س زائداً = المصاروفات وقدرها مبلغ .....ج.س زائداً = الربح وقدره مبلغ .....ج.س .

2\_ قبل الطرف الثاني شراء البضاعة المذكورة.

3\_ يقر الطرف الثاني بأنه قد عاين البضاعة المذكورة ووجد لها خالية من العيوب.

4\_ يلتزم الطرف الثاني بدفع ثمن البيع المنصوص عليه في البند (1) من هذا العقد على النحو التالي:-

(أ) يدفع (%) من ثمن البيع عند التوقيع على هذا العقد.

(ب) والباقي على:-

أ. قسط واحد مقداره مبلغ ..... ج. م. في يوم ..... من شهر ..... سنة ..... م. ....

.ii . أقساط الالاتي :-

رقم القسط	قيمة القسط (ج.س)	تاريخ سداد القسط
1		
2		
3		
4		
5		
6		

## عقد مقاولة

ابرم هذا العقد بمدينة ..... في اليوم ..... الموافق ..... من شهر ..... سنة ..... م بين كل من:

أولاً: السيد/ السادة: ..... ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالطرف الأول.

ثانياً: السيد/ السادة: بنك الإبداع للتمويل الأصغر ويسمى لأغراض هذا العقد بالطرف الثاني (المقاول).

حيث أن الطرف الأول يرغب في .....

وبما أن الطرف الثاني قبل القيام بذلك فقد ابرما بينهما عقد المقاولة الآتي:

1/ طلب الطرف الأول من الطرف الثاني القيام بالمقاول فيه المذكور أعلاه بمواصفاته في الجدول / الجداول الملحقة بهذا العقد وبالأسعار المحددة فيه على أن تكون المواد والعمل من الطرف الثاني.

2/ قبل الطرف الثاني (المقاول) القيام بما ورد في (1) أعلاه.

3/ إلتزم الطرف الثاني (المقاول) بإنجاز المقاول فيه وتسليمها في مدة اقصاها (.....).

4/ إلتزم الطرف الثاني (المقاول) في تنفيذه للتعاقد بمراعاة الأصول المتعارف عليها في مثل هذه الأعمال.

5/ يلتزم الطرف الأول بأن يدفع الثمن المتفق عليه وهو مبلغ ..... جنيه (فقط ..... جنيه) عبارة عن (اصل مبلغ التمويل + هامش ربح ..... % من اصل المبلغ) بأقساط وفقاً لما هو وارد في جدول السداد في الفقرة (6) من هذا العقد.

6/ جدول سداد الأقساط

رقم القسط	قيمة القسط (جنيه)	تاريخ القسط
-----------	-------------------	-------------

## عقد الاجارة الموصوفة بالذمة(مقددراسي ) (أ)

أبرم هذا العقد في:

اليوم..... من شهر..... 2015 م

بين كل من:

أولاً:بنك الإبداع وهو شركة خاصة مسجلة بمقتضي قانون الشركات السوداني لعام 1925 م ومقر رئاستها  
باليارض شارع عبيد ختم، ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد(بالطرف الأول)

ثانياً:السادة/..... ( ) ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد (بالطرف  
الثاني/المؤسسة التعليمية.

تمهيد:

بما ان الطرف الثاني(المؤسسة التعليمية) هي مالكة منفعة (مقد دراسي) في (.....) وبما ان  
الطرف الأول (البنك) قد تقدم للطرف الثاني(المؤسسة التعليمية) طالبا" إجارة المقد الدراي إجارة  
موصوفة في الذمة حسب الأوصاف المفصلة و المبينة بالملحق المرفق بهذا العقد، وبما ان الطرف الثاني قد  
قبل الطلب، فقد اتفق الطرفان بطوعهما و اختيارهما و بكامل اهليةهما المعترفة شرعاً "وقانونا" على إبرام عقد  
إيجار منفعة المقد الدراي الموصوف في الذمة علي النحو التالي:

### 1/تضمين التمهيد والملاحق:

يعتبر التمهيد اعلاه جزءاً لا يتجزأ من هذا العقد ويؤخذ في الاعتبار عند تطبيقه و/أو تنفيذه و/أو تفسيره اي  
يند من بنوده بهدف الوصول إلى قصد الطرفين.

### 2/العرض والقبول:

2.1 عرض الطرف الثاني علي الطرف الاول تملك منفعة المقد الدراي المبين وصفه في الملحق المرفق بمبلغ و  
قدره إجماليا" (.....) جنيه سودانيا في العام.

2.2 قبل الطرف الأول (البنك) استئجار المقعد الدراسي الموصوف بالمبلغ المذكور أعلاه.

### 3/ الإيجار من الباطن:

3.1 وافق الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) على أن يؤجر الطرف الأول من الباطن منفعة (المقعد الدراسي) الذي استأجره إلى مستأجر من الباطن خلال أو لمدة الإيجار على أن يراعي الشروط والضوابط التعليمية والإدارية الجارية في المؤسسة التعليمية.

3.2 يلتزم الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) بتقديم كل العون إلى المستأجر من الباطن بناء على طلب المستأجر من الباطن وذلك لتمكينه من الانتفاع من الباطن بالمقعد الدراسي.

### 4 الأجرة:

4.1 إلتزم الطرف الأول (البنك) بدفع الأجرة المحددة المنصوص عليها في البند (2.1) دفعاً واحدة عند توقيع هذا العقد أو متى طلبت منه المؤسسة التعليمية ذلك.

4.2 يوافق الطرفان على أن الإلتزام بسداد الأجرة هو التزام مطلق ويجب على الطرف الأول (البنك) دفعها بغض النظر عما إذا لم يقم الطرف الأول (البنك) باستعمال منفعة الأصل المؤجر . شريطة أن يكون الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) قد قام بتمكين الطرف الأول (البنك) أو المستأجر من الباطن من تسليم المقعد موضوع هذا العقد.

### 5 منفعة الأصل المؤجر (المقعد الدراسي):

5.1 يلتزم الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) بتوفير منفعة المقعد المؤجر لاستخدامه بدون انقطاع خلال مدة الإيجار من قبل الطرف الأول (البنك) و لا يعتبر الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) بأنه قد وفي بالتزاماته المرتبة على هذا العقد إلا إذا مكن الطرف الأول (البنك) من الحصول على منفعة المقعد المؤجر وفقاً لعرض الإيجار وبناء على الشروط والمواصفات المتفق عليها في هذا العقد .

5.2 يتحمل الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) مسؤولية توفير منفعة الأصل المؤجر وانها صالحة للاستخدام الامثل بموجب هذه الاجارة، وان جميع الواجبات والالتزامات المتعلقة بملكية منفعة الأصل المؤجر من الباطن يتحملها الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) مالك الأصل.

5.5 يقر الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) بأنه ضامن منفعة المقعد الموصوف، اذا حدث ما يعطل الانتفاع به علي الوجه المعهود في مؤسسات التعليم الجامعي.

5.6 اذا امتنع الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) من تمكين الطرف الأول البنك من الانتفاع بالمعقود عليه، يحق للطرف الأول (البنك) مطالبة الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) بالتعويض عن اي ضرر لحق به من جراء ذلك.

#### 6 تعهدات الطرف الأول البنك:

6.1 علي الطرف الاول (البنك) الالتزام بالقواعد العامة وانظمة ولوائح الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) بالنسبة للالتزامات التي تم اعلامه بها خطياً من قبل الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) قبل سريان الاستئجار او اي تعديلات علي اللوائح واي إخلال لما سبق يعتبر اهمال من قبل الطرف الاول (البنك) او المستأجر من الباطن (ان وجد) من استعمال منفعة الأصل المؤجر مستحقة الاداء بالكامل.

6.2 لايفسر عدم قيام الطرف الاول (البنك) في اي وقت بالمطالبة بالتنفيذ التام لأي شرط او التزام وارد في هذا العقد علي انه تنازل عن ذلك الحق او التخلي عن المطالبة بالتنفيذ التام في اي وقت لاحق .

#### 7 تعهدات الطرف الثاني المؤسسة التعليمية:

7.1 يقر الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) بأنه قد اطلع علي هذا العقد وفهم ماورد به من شروط واحكام وانه قبله بإرادة حرة بدون تدليس او غلط أو إكراه.

7.2 يقر الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) بأنه يملك السلطة الكاملة و الصلاحية الالزمة لإبرام هذا العقد و تنفيذ الالتزامات الواردة فيه. وان هذا التنفيذ لايتعارض مع اي عقد سابق او قائم او التزام للطرف الثاني (المؤسسه التعليميه).

## 8 معالجة الإخلال:

اذا اخل الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) في واجباته وفقاً لهذا العقد يحق للطرف الاول (البنك) اتخاذ

مايلي:

8.1 انهاء عقد الإيجار واسترداد الأجرة المدفوعة سابقاً.

8.2 تأجيل مدة الإيجار إلى التاريخ والوقت الذي يقررها.

8.3 المطالبة بالتعويض عن الأضرار التي تكبدها الطرف الأول (البنك) نتيجة اهمال او أخلال الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) بالقيام بواجباته.

## 9 القانون الواجب التطبيق والاختصاص:

9.1 يخضع هذا العقد ويفسر ويحدد نطاق تطبيقه ويكمel مالـم يرد ذكر فيه وفقاً للقوانين السارية في جمهورية السودان.

9.2 في حالة نشوء اي نزاع او خلاف او ادعاء متعلق بهذا العقد او بتفسير نصوصه او تطبيقها يجب ان يحال الى المحاكم السودانية المختصة.

9.3 اذا ما تقرر اعتبار اي مادة او مادة فرعية او نص او شرط من هذا العقد باطلأ او لاغياً او غير قابل للنفاذ من قبل محكمة مختصة، فسوف يتم تجاهل ذلك الجزء فقط، بينما ما تبقى من مواد، ومواد فرعية، ونصوص، وشروط العقد قابلة للنفاذ قانونية.

## 10 احكام متنوعة:

10.1 يقرأ ويفسر هذا العقد وفقاً "لنطاق تطبيقه، ويأتي متفقاً مع القوانين واللوائح السودانية السارية النظم المصرفية في السودان ونظام البنك الأساسي

## 11 الأخطرات و المراسلات:

توجه جميع المراسلات التي تتم بين الطرفين كتابة مهما كان موضوعها إلى عنوانها الموضح أدناه، ويلتزم كل طرف بإخطار الطرف الآخر باي تغيير في العنوان و علي الطرف الآخر العمل وفقاً لهذا التغيير فور اخطاره به.

توجه الاخطارات و المراسلات علي العنوانين الآتية:

### الملحق رقم 1

تفاصيل المنفعة المستأجره و تفاصيل الايجاره الاخرى:

الرقم	التفاصيل
1	اسم المعهد التعليمي
2	اسم مالك المعهد التعليمي/المفوض بالتوقيع
3	تفاصيل متعلقة بالالتحاق في المعهد التعليمي
4	مدة الايجارة-بداية ونهاية العام الدراسي
5	الأجرة
6	موقع الدراسة
7	تاريخ ووقت التسليم
8	موقع المعهد التعليمي
9	جميع التفاصيل الاخرى المتعلقة بالاستئجار سيتم تحديدها في عقد الاستئجار لمcluded دراسي لأجل

مدير بنك الابداع للتمويل الاصغر

مدير المؤسسة التعليمية

### عقد الاجارة الموصوفة بالذمة ( مقعد دراسي) (ب)

ابرم هذا العقد بمدينة ..... في اليوم ..... الموافق ..... من شهر ..... سنة ..... م بين كل من:

أولاً: / السادة: بنك الإبداع للتمويل الأصغر - فرع ..... ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالطرف الأول (المؤجر).

ثانياً: السيد/ السيدة: ..... ويسمى وتسمي لأغراض هذا العقد بالطرف الثاني (المستأجر).

بما ان الطرف الثاني المسأجر قد تقدم للطرف الاول (البنك) طالبا منه إستئجار مقعد دراسي بمدرسة ..... الصف ..... إجارة موصوفة في الذمة ثم تأجيره له عن طريق الإجارة من الباطن ووعد البنك بإستئجاره وتأجيره للطرف الثاني .

وبما أن الطرف الاول (البنك) قد قام بإستئجار المقعد الدراسي المبين بالملحق رقم (1) المرفق بالعقد وتملك منفعته ، ثم عرضه على الطرف الثاني ، فقبل استئجاره من البنك ، فقد ابرما بينهما عقد تملك منفعة المقعد الدراسي المذكور اعلاه على النحو التالي :

1/ عرض الطرف الاول (البنك) على الطرف الثاني تملكه منفعة المقعد الدراسي المحدد في الملحق المرفق بمبلغ ..... في العام ..... عام دراسي شريطة ان يلتزم بالنظم واللوائح الخاصة به وتحملي ما يترب على تطبيقها.

2/ قبل الطرف الثاني استئجار المقعد الدراسي بالمبلغ المذكور والتزم بالتقيد بالنظم واللوائح الخاصة به .

3/ إنلزم الطرف الثاني بدفع الاجرة المنصوص عليها في البند (1) من هذا العقد على النحو التالي :

أ/ يدفع ( 700 جنيه ) كمدخرات طرف البنك عند التوقيع على العقد تسترد بعد السداد.

ب/ يدفع اقساط الاجرة كالاتي :

التاريخ	المبلغ المستحق	القسط
		الاول
		الثاني
		الثالث
		الرابع
		الخامس
		السادس
		السابع
		الثامن
		التاسع
		العاشر
		الحادي عشر
		الثاني عشر
		الثالث عشر
		الرابع عشر
		الخامس عشر

4/ على الطرف الثاني تقديم ضمان شخصي مقبول للبنك يضمن قيام الطرف الثاني بسداد جميع الاقساط المستحقة عليه للبنك في مواعيدها المحددة بموجب هذا العقد .

5/ إذا فشل الطرف الثاني في سداد ( قسطين / ثلاثة اقساط ) من الاقساط المستحقة بغير عذر مقبول تعتبر بقية الاقساط حالة وواجبة السداد ، يحق للطرف الاول ( البنك ) التصرف في الضمان .

6/ يقر الطرف الاول ( البنك ) بأنه ضامن لمنفعة المقعد الدراسي الموصوف إذا وقع او حدث ما يعطل الانتفاع به على الوجه المعهود في مؤسسات التعليم على ان يوفر الطرف الثاني المنفعة كاملة لدى جهة مماثلة.

7/ إذا نشأ نزاع حول هذا العقد يجوز للطرفين أن يحيل النزاع رضاهما إلى لجنة تحكيم حسب قانون التحكيم السوداني .

إشهاداً على ما سبق وقع فيه الطرفان في حضور الشهود.

الطرف الثاني ( الطالب/ولي

الطرف الأول ( البنك)

(امره)

.....  
الأسم:

.....  
الأسم:

## ١ - تقارير العمليات :

تقارير الادارة ✓

تقارير الفروع والنوافذ ✓

يتم إعداد التقارير بصورة يومية ، إسبوعية ، شهرية ، سنوية وتحتوي على التقارير المالية وتقارير الاداء  
والانتاجية وكذلك تقارير المتابعة (تحليل المحفظة)

## ٤- المفاهيم والسياسات العامة والجوانب الإدارية

### المفاهيم العامة

❖ المحفظة (القروض القائمة ACTIVE PORTFOLIO, principle OUTSTANDING ) هي القيمة الأصلية للقروض (دون المصروف) الموزعة وغير المحصلة

❖ المحفظة المعرضة للخطر (PORFOTFOLIO (PAR)

هي القيمة الأصلية للدفعة المستحقة وغير المسددة بالإضافة الدفعات المتبقية من اصل القرض ( دون المصروف )

❖ المحفظة المتأخرة (POROLOIO IN ARREAR

احتساب نسبة التأخير :

المحفظة المتأخرة ÷ حجم الحقيبة %

❖ إحتساب نسبة المعرض للخطر

المحفظة المعرضة للخطر ÷ حجم الحقيبة الماليه %

❖ الاستدامه المالية والتشغيلية : OPERATION & FINANCIAL SUSTAINABILITY

هي قدرة الشركة على تغطية المصروف التشغيلية والإدارية وكذلك تكلفة الأموال المقترضة

## الجانب الإداري :

الملصقات:

✓ ملصقات إجبارية:

- تصميم يحدد مناطق العمل على مستوى كل إخصائى ائتمان.
- أوقات الدوام: لاستقبال العملاء في الفرع (لوحة بارزة على باب الفرع)
- لوحة تحمل شعار البنك في المدخل.

✓ ملصقات دائمة:

- الشروط العامة لمنح التمويل
- التزام البنك بسرية المعلومات المتعلقة بالعميل.

✓ ملصقات قابلة للتغيير:

- جدول التمويل.
- جدول برنامج العمل اليومي.
- شعارات ترويجية للعملاء

### جدول عمل الأسبوع:

- الجانب الأكبر من عمل إخصائي الائتمان يتم في الميدان، حيث يجب على الأخصائي دائم الحضور ومحظوظ في الأحياء التي يعمل بها ، على إخصائي الائتمان ومدير الفرع بشكل جماعي وضع خطة عمل محددة لكل أسبوع بحيث تكون معدة ومعتمدة من مدير العمليات ومعلنـة عند بداية كل أسبوع جديد. الخطة تشتمـل على المهام الواجب تنفيذها وزمن التنفيـذ لـكل إخصائي ائتمـان في الفرع خلال كل يوم من أيام الأسبوع. الخطة يجب أن تعلـق في مكان بارـز في الفرع بحيث يسهل الإطلاع عليها من جانب المديـر والعامـلين وكذا المـراجـعين والمـشـرفـين من الإـدـارـة العامـة للـبنـك

## الإجتماعات التنظيمية لفريق العمل:

✓ الاجتماع الصباحي:

يجب أن يجتمع فريق العمل لمدة لا تزيد عن **٦-٨** ساعات يومياً قبل قيود العملاء وذلك بهدف:

- مراجعة خلاصة عمل اليوم السابق.
- توزيع المهام في إطار البرنامج اليومي.
- التعرف على قائمة المتأخرات وتحديدها.
- أخذ التدابير والإجراءات المقترحة من فريق العمل.
- التحفيز والتأكد على الالتزام الجماعي والعمل بروح الفريق.

✓ الاجتماع الدوري لفرع:

على كل مدير فرع تنظيم إجتماع دوري بمعدل مرة في الشهر على الأقل، بحيث يجب تحديد المواضيع التي سيتم مناقشتها في شكل جدول أعمال يشمل مقترنات أخصائي الائتمان ومن بين المواضيع:

- تقييم حجم الإنجاز وفق خطة الإنتاجية.
- تقييم محفظة التمويل لكل فرع وعلى مستوى كل أخصائي إئتمان من خلال مناقشة الفرص والمخاطر.
- فض النزاعات والمشاكل التي تنشأ بين فريق العمل.
- تقديم إقتراحات لتطوير العمل سواء فيما يخص تنظيم العمل بالفروع أو سياسات وإجراءات الخدمات المقدمة.
- توصيات الإجتماعات ترفع إلى مدير العمليات خلال مدة لا تزيد عن 5 أيام بعد بداية كل شهر مرفقة بال报吿 الشهري للمدراء.

## ثانياً : تقارير العمليات :

- تقارير الادارة ✓
- تقارير الفروع والنوافذ ✓

يتم إعداد التقارير بصورة يومية ، إسبوعية ، شهرية ، سنوية وتحتوي على التقارير المالية وتقارير الاداء والانتاجية وكذلك تقارير المتابعة (تحليل المحفظة)

### ثالثاً : تصميم فروع البنك

