

2017

بنك الإبداع للتمويل الأصغر - السودان

دليل العمليات

فهرس المحتويات

الموضوع	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	
الهيكل التنظيمي للبنك والعمليات	
الهيكل التنظيمي للفروع والنوافذ	
الباب الثالث (الاهداف والمبادئ العامة للسياسه الائتمانية)	
أهداف السياسة الائتمانية	
المبادئ والأحكام العامة للتمويل	
الأنشطة المحظورة	
شروط الأهلية لمنح التمويل	
الباب الرابع (الدورة التمويلية)	
اولا: الترويج	



الأهداف
مراحل الترويج
الفئات المستهدفة
أنواع الترويج
طرق الترويج
خطوات الترويج
التوصيات
محازير الترويج
ثانيا: الإستقبال
آلية الإستقبال
أهداف المقابلة
أساسيات المقابلة
التوصيات
ثالثا: طلب التمويل
خطوات طلب التمويل
رابعا: تقييم الطلب
الهدف من التقييم
التحليل المالي
تقييم المخاطر
قرارات اللجنة
التوصيات
خامسا: صرف مبالغ التمويل
صلاحيات صرف و اقرار واعتماد مبلغ التمويل
صرف المبالغ وجدولة السداد
سادسا : متابعة مبلغ التمويل
اجراءات متابعة سداد مبلغ التمويل



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



-في حالة سفر العميل
-في حالة احتراق المشروع
سياسة مخصصات المحفظة في خطر
الملاحق – Annexes
أولاً: الصلاحيات والمسئوليات
الوصف الوظيفي لمدير العمليات /الائتمان
الوصف الوظيفي لمدير الفرع
الوصف الوظيفي لمشرف الفرع/مساعد مدير الفرع
الوصف الوظيفي لاختصاصي التمويل
ثانياً ٤ : نماذج الصيغ التمويلية



الباب الأول

الهدف من الدليل:

- تم إعداد هذا الدليل ليصبح مرشداً في التمويل والعمليات للبنك وللاستعانة به في تقديم خدمات التمويل الأصغر المالية وغير المالية ويهدف بصورة أساسية إلى:-
- (1) تحديد مناهج تتبع في تنفيذ أنشطة البنك المالية وغير المالية.
 - (2) وضع المعايير والمؤشرات التي تمكن من عملية التمويل وإسترداده من أجل إستدامة وإنتشار خدمات البنك وفقاً للخطط الموضوعة.
 - (3) وضع الأسس والضوابط والقوانين واللوائح المنظمة للعمل الحقل.
- أستند هذا الدليل على مراعاة خدمة أهداف بنك الإبداع للتمويل الأصغر التي تضمنتها لائحته التأسيسية، مع مراعاة موجّهات بنك السودان المركزي الخاصة بمؤسسات التمويل الأصغر، وكذلك الإستفادة من كل المبادئ الأساسية والممارسات الأفضل لمؤسسات التمويل الأصغر في العالم. يجب مراجعة هذا الدليل سنوياً من واقع التطبيق العملي حتى يكون شاملاً ملاحظات ضباط القروض الميدانيين التي ستظهر من خلال التطبيق الفعلي لهذا الدليل.

ماهو التمويل الأصغر:

التمويل الأصغر يعني تزويد الأسر أصحاب المشاريع الصغيرة ممن ليس لهم القدرة على الإقتراض من البنوك التجارية بالقروض بالغة 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 فيتم أخذ خط الفقر بعين الإعتبار، أو أن مثل هذه القروض بالغة الصغر يجب أن لاتتجاوز حصة الناتج المحلي الإجمالي لكل فرد.

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

من هم عملاء التمويل الأصغر؟

للفئات المستهدفة من الفقراء النشطين إقتصاديا ، ومحدودي الدخل في المناطق الريفية والحضرية والأكثر احتياجا ، في السودان بالتركيز على المرأة والشباب و المعاشين وذو الإحتياجات الخاصة .

كيف يساعد التمويل الأصغر الفقراء:

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

المبادئ الاساسية للتمويل الاصغر

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

1. يحتاج الفقراء إلى طائفة متنوعة من الخدمات المالية ، لا إلى قروض فحسب .
2. التمويل الأصغر أداة 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 اذا أدمج في النظام المالي العام لاي بلد .
4. التمويل الأصغر يمكنه يتكفل بنفسه ذاتيا ، أي أن يحقق إستدامته ، ولا بد له أن يفعل ذلك إذا كان المراد أن يصل إلى أعداد كبيرة للغاية من الفقراء ، فما لم يفرض مقدمو التمويل الأغراض رسوما ، كافية لتغطية تكاليفهم فسوف تحد من قدرتهم دائما ، شح إمدادات الإعانات من المانحين والحكومات وعدم ضمانها
5. التمويل الأصغر يتعلق ببناء مؤسسات مالية دائمة يمكن أن تجتذب ودائع محلية وتحولها إلى قروض وتقدم خدمات مالية أخرى .
6. القروض الصغرى هي إحدى الأدوات فربما كانت أنواع أخرى من الدعم أنسب للناس المعوزين خاصة أولئك الذين لا يملكون دخلا ، أو أي وسيلة سداد .



7. وضع سقف لاسعار الفائدة تلحق الضرر ، فتكاليف تقديم عدد كبير من القروض الصغيرة تتجاوز تكاليف تقديم عدد قليل من القروض الكبيرة ووضع سقف لاسعار الفائدة تحول دون تغطية مؤسسات التمويل الأصغر لتكاليفها ويؤثر مباشرة على إستمرارها.
8. مهمة الحكومة في هذا الإطار هي تمكين الآخرين من إقامة وتهيئة بيئة داعمة للتمويل الاصغر علي صعيد السياسات .
9. ينبغي أن تكون الأموال المقدمة من المانحين مكملة لراس المال الخاص لا أن تتنافس معه وينبغي أن تكون عانبات المانحين دعما بدائيا مؤقتا ً 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 الاصغر بيانات دقيقة وقابلة للمقارنة بشأن الأداء المالي (ومن ذلك مثلا ً سداد القروض/إداد التكاليف)فضلا ً عن الأداء الاجتماعي (ومن ذلك مثلا ً عدد العملاء /الزبائن الذين تقدم الخدمات لهم ومستواهم من حيث الفقر) .



الباب الثاني

بنك الإبداع للتمويل الأصغر

نبذه 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 وإستنادا إلى أحكام قانون بنك الإبداع للتمويل الأصغر رقم 9/ لعام 2010 وأحكام قانون الشركات السوداني لعام 2004م وإلزاماته التنفيذية ، وعملا بأحكام المادة (60) (1) من قانون تنظيم العمل المصرفي السوداني لسنة 2004 ، ولائحة تنظيم عمل مؤسسات التمويل الأصغر السوداني لسنة 2011م وطبقا للقوانين والأنظمة واللوائح النافذة بهذا الخصوص المعمول بها لدى بنك السودان المركزي ، ووفقا للنصوص الخاصة الواردة في إتفاقية التأسيس الموقععة بين مؤسسي الشركة ، فقد تم تسجيل "بنك الإبداع" كمؤسسة تمويل تقبل الودائع .

ويبلغ 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 تقبل الودائع في ديسمبر 2013م ، وبدأ البنك نشاطه الفعلي في يناير 2014م بفرع واحد بالمركز الرئيسي بالخرطوم وفق خطة ثلاثية (2014 - 2016م) متضمنة الوصول بنهايتها 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 مباشرة أو غير مباشرة تلبي احتياجات تلك الفئة.

الرؤية:

✓ أن نصبح مؤسسة تمويلية مستدامة تتبع أفضل الممارسات المثلى والعالمية 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.

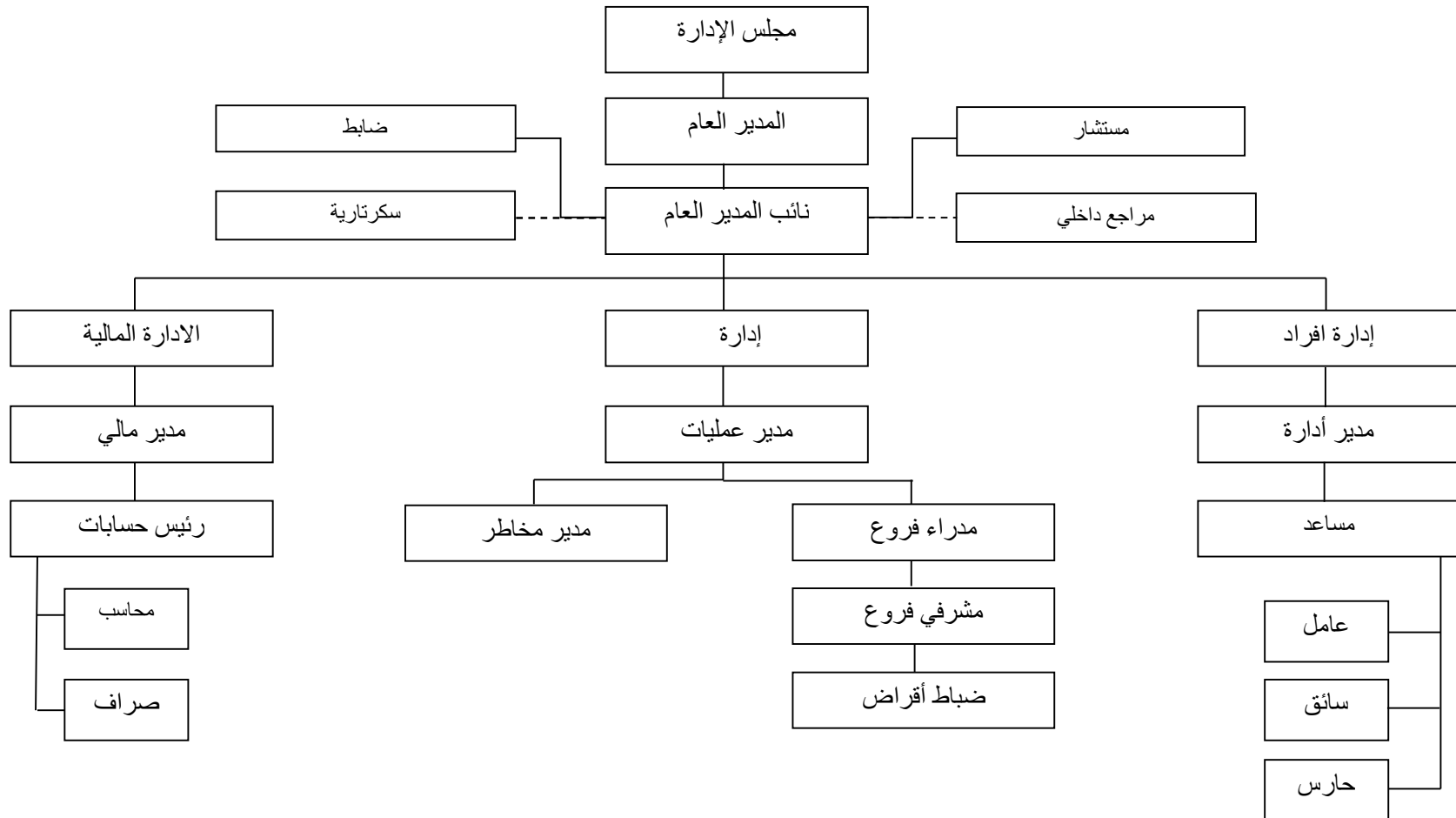
أهداف البنك :

✓ تقديم خدمات مالية وغير مالية مستدامة لزيادة الفرص الإقتصادية والإستثمارية والتشغيلية للفئات المستهدفة على المستوى الوطني.
✓ تحقيق أنتشار 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 شبكه من الفروع ، ومن خلال بناء علاقات شراكة مع برامج ومؤسسات مختلفة داخليا ، وخارجيا .
✓ نشر ثقافة التمويل متناهي الصغر.
✓ أن يصبح مؤسسة تمويلية مستدامة تتبع أفضل الممارسات المثلى والعالمية في صناعة التمويل الأصغر.

قيم البنك:

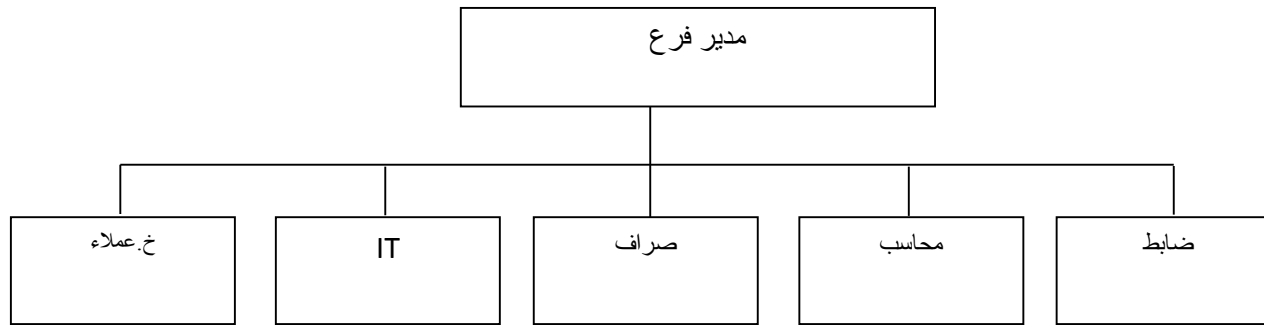
- الصدق والأمانة: إن نظام بنك الإبداع للتمويل الأصغر يعتمد على الصدق والأمانة في القول والعمل .
- الالتزام: إن بنك الأبداع ملتزم بتوفير أفضل الخدمات المالية لعملائه وذلك تحقيقاً ً للاستدامة وفق أفضل الممارسات العالمية في التمويل الأصغر .
- القيادة: يقدر بنك الإبداع من يكونون مثلاً يقتدى بهم في جميع أعمالهم بإنتمائهم للبنك ويعينون غيرهم على القيام بواجباتهم.
- التعاون: يسعى بنك الإبداع لتحقيق أهدافه من خلال العمل الجماعي الذي يعتبر معياراً ً لنجاحه كما يستلزم أن يكون عضواً ً فاعلاً ً في شبكات التمويل الأصغر على المستوى المحلي والأقليمي 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:

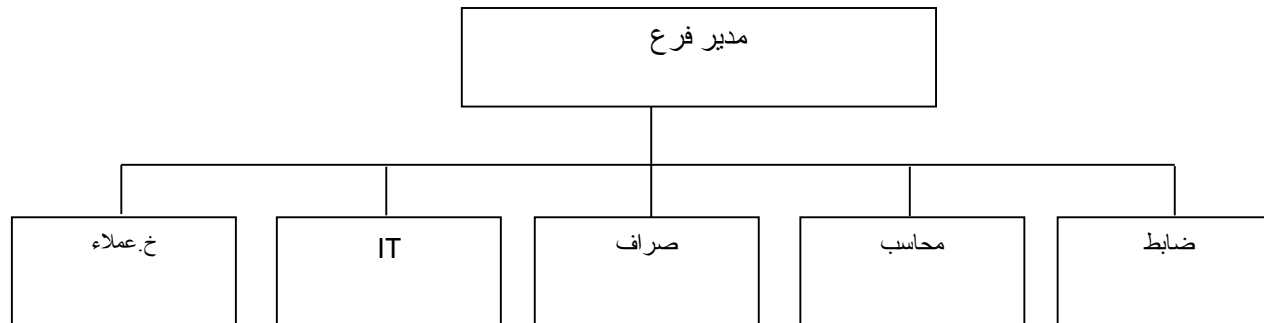




الهيكل التنظيمي للفروع:



الهيكل التنظيمي للنافذة:





الباب الثاني

الاهداف والمبادئ العامة للسياسة الائتمانية

الأهداف والمبادئ العامة للسياسة الائتمانية

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.
- الالتزام 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 وتوجيهات مجلس الإدارة.
- ✓ منح التمويل عند توفر قاعدة ائتمانية مدروسة بجدوى المشروع المقترح تمويله ومعرفة عميقة بالعمل وفهم كامل لغايات التمويل ومصادر سداده.
- ✓ يجب الإنتباه لتفاصيل التمويل وذلك بإتباع كافة خطوات التمويل حيث أن إغفال أي خطوة يؤدي لتعثر العمل.
- ✓ لابد من تنويع القطاعات الإقتصادية الممولة 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 الائتماني منوطة 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 المحظورة 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 المهربة).
- شراء مديونية عميل من جهة تمويل أخرى.
- تمويل عميل متعثر أو مقام عليه قضايا .
- تمويل أي أنشطة تتعلق بشراء أو زراعة الحشيش وأماكن الشيشة.
- تمويل شراء أو صيانة المنازل بمناطق السكن العشوائى 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 المعاشيين 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 الإحتياجات 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 إستضافة، 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 (باسپورت).

الضمانات:

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



الضمانات المعززة:

- إيصال الأمانة.
- الشخصيات الاعتبارية.
- 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 المسؤولة عنه.



الباب الرابع

الدورة التمويلية

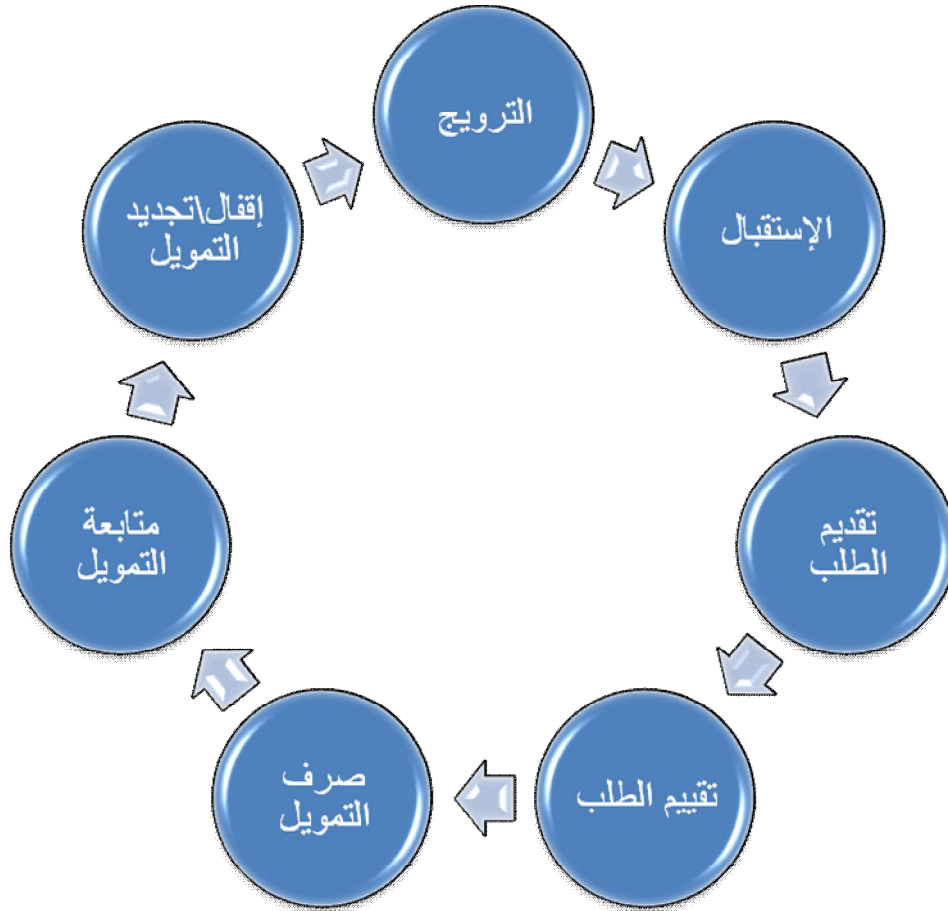


الدورة التمويلية:

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 وجذب 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 (الخطة).
- ✓ 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 باب 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 افتتاح البنك أو فرع جديد أو منطقة جديدة أو إضافة منتج جديد.
- عندما تقل عدد الطلبات لدي 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 متجددة تراعي تطور النشاط.
 - ضمانات سهلة و ممكنة و غير تقليدية.
 - خدمة سريعة.
 - دورية سداد (أسبوعية، نصف شهرية، شهرية) تناسب قدرة العملاء على السداد.
 - إدخار إختياري.

❖ توصيات لإنجاح عملية الترويج:

مميزات أخصائي القروض لإنجاح عملية الترويج

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

– 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.
- الإلمام بالمزايا التي تميز خدمات البنك.

محاذير الترويج:

- عدم الحديث عن التمويل وباقي 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 علي 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 و متقطع بين منطقة وأخرى.
- إغفال عنوان أو تلفون يمكن المهتمين من الوصول إلى البنك.
- عدم التخطيط الجيد للترويج.

الإستقبال

تتم هذه العملية في مقر البنك أو أحد فروعهِ 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 إحتياجاتهم، ومن ثم يتم ملء إستمارة طلب التمويل وإدراج كافة بياناتهم في النظام الآلي حسب أرقام العملاء التسلسلية، وتصنف كثنائي مراحل دورة التمويل ويحضر فيها العميل للتعرف علي مدى إمكانية الحصول على خدمات معينة ومن ناحية أخرى يتم تحديد نوع العملاء.

آلية استقبال العملاء

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

أهداف المقابلة الأولية:

- التعرف علي العميل بشكل أفضل.
- التعريف بالبنك بشكل مفصل.
- الغربة الأولية للعملاء.

أساسيات المقابلة

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

- عدم ترك العميل في الإنتظار 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 بإحتياج العميل ثم إعطاء معلومات واضحة وواقعية عن جميع الخدمات التي يقدمها البنك بإعتبار أن العميل وسيلة من وسائل الترويج لأنه سينقل تلك المعلومات للآخرين.
- إعطاء العميل الوقت الكافي في هذه المرحلة لأهميتها مما يسهل العمل في المراحل التالية.
- الوضوح والمصداقية في جميع الإجراءات والسياسات التي ستتخذ مع العملاء إدارياً .
- 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 (زواج، مرض، نشاط، دراسة... إلخ) والتسديد سيكون رهن الأولوية التي سيوليها العميل للبنك أو الإحتياج.
 3. عميل ملتزم كيفما 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 وإخطارهم بذلك وتحديد تاريخ لإجتماع 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 والإنتظام في دفع الإمدادات وحضور الإجتماعات.
- لن يقبل دفع الأقساط مجزأة، وصرف التمويل للدفعة التالية مرهون بموقف سداد المجموعة.
- لا تمويل 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 مدخراته أقل من 75% من جملة المدخرات المستحقة.
- يوضح ضابط الائتمان لأعضاء المجموعة حوافز السداد على الوقت وجزاءات التأخير عن السداد التي قد تؤدي حتى إلى حرمان المجموعة من التمويل، على أن يقوم بتعظيم الحوافز.
- 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 باختيار 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 وتمريضه 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، 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 إستدعت 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 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 ملف المجموعة بالتركيز على دراسة الجدوى والتدفقات النقدية للمشروعات والعملاء (زيارة ميدانية للتأكد أكثر) وفي حالة موافقته عليه يقوم بإعتماد إستمارة تصديق القرض بالتوقيع عليها بتاريخه.
- يحول الملف للمراجعة الداخلية للتأكد من إكمال مستنداته و إستيفائه 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 وتمريه للحسابات.
- يتم إخطار رئيس المجموعة لإعلام الأعضاء المختارين لإكمال إجراءات دفع رسوم الطلب وإستلام إيصال توريد بذلك.
- يتم الإتفاق على يوم التنفيذ الذي يتم فيه دفع الإيدخار الإجباري وإستلام إيصال بذلك وتسليم المشروع بحضور رئيس وأعضاء المجموعة المختارين للتمويل ويوقع كل عضو على العقد وإيصال الأمانة وإقرار إستلام المشروع ويوقع رئيس المجموعة كأحد الشهود، كما يوقع المورد على إقرار إستلام مبلغ والتوقيع على صورة أصل الشيك باستلام 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 وموقع عليه من قبل ممثل البنك (ضابط الائتمان) ورئيس المجموعة.
- يقوم ضابط الائتمان بقيد تفاصيل التمويل على دفتر العمل بالصفحات الخاصة (مبلغ التمويل، هامش الربح (نسبة ورقم)، جملة التمويل، عدد الإقساط، تاريخ أول قسط، الإيدخار الإجباري، الإيدخار الشهري).
- يتم تسليم رئيس المجموعة صورة من طلب التمويل المصدق.
- إذا تأخر أي عضو من المجموعة عن موعد التنفيذ يلغي تنفيذ مشروعه وتحمل المجموع تكلفة التنفيذ مرة أخرى.

- بعد التنفيذ يقوم ضابط الائتمان بتسليم الملف للقسم الحسابي لتقيد تفاصيل التمويل وإكمال تنفيذ المشروع على نظام متابعة القروض.
- يقوم ضابط الائتمان بتقيد تفاصيل التمويل على كرت المجموعة (إسم المجموعة، رقم المجموعة، عدد الأعضاء، جملة مبلغ التمويل، أسماء الممولين ومبالغهم ونوع أنشطتهم وعدد الإقساط والفترة
- يقوم ضابط الائتمان بزيارة المشاريع بعد 3 - 7 أيام للتأكد من إستمراريتها وإستقرارها.
- يقوم ضابط الائتمان بتذكير رئيس المجموعة بموعد سداد الإقساط قبل أسبوع من تاريخ الإستحقاق.

تقييم الطلب

تتم عملية تقييم الطلبات من مدير الفرع، حيث يقوم بتوزيع الطلبات المستوفاة الشروط على أخصائي الائتمان للقيام بالتحري عن العميل والتأكد من جميع البيانات المذكورة في إستمارة 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 الاتي:

- يعتبر أخصائي الائتمان أول المسؤولين عن تقييم العملاء , و في حال علمه بأي معلومة ضد العميل أثناء فترة التحري يجب عليه عدم إكمال عملية الدراسة.
- عدم إغفال أي شئ يرصده 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 يمثلها 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 غريشة مسبقة ينفذها أخصائي الائتمان ربها ٤ للوقت قبل الدخول في الدراسة الائتمانية.

هدف الزيارة:

- التحري عن سمعة مقدم الطلب (من خلال ما يطرحه الآخرون).
- التعرف على شخصية العميل عن قرب (من خلال ما يطرحه العميل).
- تقييم نشاط مقدم الطلب بالآتي:
 - 1/ الإطلاع على سير العمل ومستوى وكفاءة إدارة العميل.
 - 2/ الإطلاع على المخزون والموجودات 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 الزول الميداني:

- تأتى زيارة النشاط في شكل مناقشة ودية بين أخصائي الائتمان ومقدم الطلب لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات وذلك من خلال:
- التأكد من الوجود الفعلي للنشاط.
 - التأكد من عنوان النشاط والتحري في أكثر من مصدر للتحقق عن المعلومات المطروحة في إستمارة تقديم الطلب (عملاء قدامى، جيران، مؤسسات تمويلالخ).
 - طرح بعض الأسئلة للتقييم (بحسب إستمارة 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 (عادة معظم العملاء ليس لديهم دفاتر حسابات وغالبا لا يتذكرون المعطيات المالية على مدى شهر) فمن الأفضل أن نسأل العميل عن معطيات قريبة لذهنه ويمكنه تذكرها مثل (المبيعات اليومية أحسن الأيام في المبيعات وأسوأها وغيره من الأسئلة المشابهة ..)

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

السؤال عن مبلغ الربح الشهري:

ويتم طرح هذا السؤال للتدقيق فقط وللتأكد 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 إخصائي الائتمان والعميل: لتوفير حد أدنى من ظروف معقولة وملائمة لإدارة حوار مع العميل بحيث يكون فيه العميل قادر على السماع والتركيز والإستيعاب للإجابة عن أسئلة الأخصائي، ويمكن للعميل إعطاء معلومات وأرقام تتميز بالدقة والواقعية والسرية أحيانا .

- لا يفضل أن يدور أخصائي الإئتمان في ظروف تجعل العميل يتحرج في الإجابة عن بعض الأسئلة أو يتحفز ويعطى معطيات غير صحيحة.

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

إجراءات التحليل المالي للدراسة الائتمانية:

يتوجب عند تحليل أي طلب دراسة ائتمانية مراعاة البنود التالية وذلك للخروج بالتوصيات 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 وتركيبه الأصول:

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

- تفاصيل الموجودات ونسبها.

المديونية وهيكلية التمويل:

- مدى اعتماد العميل على التمويل الخارجي مقارنة بالتمويل الداخلي.
- هيكلية المديونية وتواريخ إستحقاقها.

النشاط:

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

النمو:

- اتجاهات معدلات النمو (نمو المبيعات، المطلوبات، حقوق الملكية والموجودات).

الربحية:

- إجمالي مبلغ الأرباح الشهرية.

هامش الربح:

- صافي الربح من المبيعات.

التدفق النقدي وخدمة الدين:

- حجم التدفق النقدي من العمليات مقرون 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، هيكل 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.
- الإعتماد على السوق المحلي أو أسواق خارجية.

تقييم المخاطر (إستمارة 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 وفقا ل نظام تصنيف درجات المخاطر الواردة في الباب الثاني.
- **عروضورات المستقبلية لدرجة مخاطر العميل سواء كانت إرتفاعا ً أو إنخفاضا ً مع وضع المبررات.**

تقديم توصية بالمنح ضمن شروط معينة:

حجم الحصول على التمويل:

- التأكد من الإحتياجات التمويلية للعميل.
- التأكد من دراسة الجدوى الإقتصادية بعد تفحصها والإقتناع بها أن وجدت.
- التأكد من القدرة المالية على السداد والتدفقات النقدية في اسوء الظروف.
- التأكد من قيمة الضمانات المستوفاة بإعتبارها مصادر سداد ثانوي في حال تعثر العميل.
- التأكد من عدم وجود تركيز إئتماني 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 لأجل التمويل المقرر حسب السياسة الائتمانية.
 - التركيز على دورية السداد قصيرة الأجل.
 - أن لا تزيد مدة التمويل عن (24 شهرا) .
- 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 الإجتماعي للعميل وتفاصيل أخرى متعلقة بجدوى وربحية النشاط.
- قليلة هي جدا الحالات التي يقبل فيها العميل دفع مبلغ الدفعة بدلا عن العميل الذي لا يدفع بحيث يقتصر دوره فقط على مساعدة أخصائي الائتمان في الضغط على العميل.



للتأكد أو لضمان 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 يلي:

- 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.
- التأكد من معرفة الضامن للعميل لمعرفة جيدة.
- التأكد من قدرة الضامن على السداد (القسط الشهري لا يتعدى 30% راتب الضامن أن كان موظفاً)
- توقيع إستمارة الضمانة.
- إذا كان الضامو موظفاً ، ترفق شهادة المرتب وإستمارة إستقطاع الإقساط عليها التزم وختم جهة عمل الضامن.
- يتم إرفاق شهادة سكن الضامن وإثبات الشخصية.

أنواع الضمانات:

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

الشروط الرئيسية:

- سهولة بيعها وتسليمها.
- توثيقها في جهات حكومية ذات اختصاص.
- 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: ضمانات جهة العمل:

يتم قبول ضمانات جهة العمل للتمويل الممنوح لموظفي الهيئات والمؤسسات العامة والوزارات والشركات الخاصة بشرط أن تضمن جهة العمل أصل الدين وما يترتب عليه من أرباح وعمولات طويلة 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 متعذرة.

ثانياً: الضمانات العقارية:

يتوجب مراعاة الجوانب التالية في هذا النوع من الضمانات:

- أن لا تقل القيمة التقديرية للعقار عن نسبة 133% من قيمة التمويل المقترح.
- يتوجب أن يكون الرهن من الدرجة الأولى وذلك لصالح البنك، ويمكن بخلاف ذلك في حالات مبررة.
- يجب تقدير 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 و مصاريف أخرى.

١ : الضمانات

يعتبر ما ورد أعلاه إطار عام لمنتجات البنك التمويلية ذات المبالغ الكبيرة، ويمكن قبول ضمانات عينية أخرى لم ترد آنفا 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 الإيداع 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.
- الإحتياج 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 + الدخل الأخرى المثبتة) - الأقساط الشهرية المستحقة

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

يوم السداد: مراعاة أيام إستلام الراتب الشهري.

لجنة التمويل

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

أهداف اللجنة:

تقوم لجنة 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 ويتطلب النزول الميداني مره أخرى للعميل وإستيفاء المعلومات الناقصة أو الغير واضحة.

مسئوليات اللجنة:

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

■ ضوابط عمل لجنة الائتمان:

- تعتبر توصية ضابط القروض حجر الأساس في منح التمويل من عدمه، لكن يحق لرئيس اللجنة إلغاء موافقة الضابط أو تنزيل 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.

- يجب 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 يتوفر 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 والكفلاء 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، كأن يتم تخفيض المبلغ، تغيير مدة السداد، تعديل الكفالات مثل توفير ضمانات إضافية و/أو رهن و/أو تعديلات على الطلب و/أو استكمال لمعلوماته ... الخ.. (لا يتم إدخال الطلب إلكترونياً ، 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 استمرار النشاط، عدم وجود إحتياجات مبرره لطلب التمويل، عميل له سمعة سيئة قد تنعكس 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 استمرار 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 إكتمال 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 تندرج تحت صلاحية مدراء الفروع (أن وجدت)
- بشكل أسبوعي (يتم الإتفاق على يوم محدد في الأسبوع) للمبالغ التي تندرج تحت صلاحيات أعلى من صلاحيات مدراء الفروع.

إجراءات مناقشة الطلب:

النقاط 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 العمل (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 بزيارته، 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)	4000 جنيه - وما فوق أي قرض لا يراه مناسباً =	

- 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 بالتوسع في العمليات الإقراضية.

صرف المبالغ وجدولة السداد :

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

ويتم تسليم العميل نسخة من جدول السداد (ضوحاً) به قيمة القسط الشهري وتاريخ السداد).

متابعة السداد

إجراءات متابعة سداد مبلغ التمويل

يبدأ ضابط الائتمان بتذكير عملاءه قبل إسبوع من موعد دفعاتهم التي تستحق بتاريخ محدد من كل شهر وذلك حتى لا يثنى للعميل نسيان الدفعة أو إختلاق الأعذار لتبرير نسيانهم لها .

سياسات التأخير

بنفس يوم السداد	بالإمكان التجديد بمبلغ أكبر من المبلغ السابق
قبل الساعة 12 إ ٠ من اليوم التالي.	يحق التجديد بنفس مبلغ التمويل لمرة واحدة فقط بعد تأجيل لمدة 15 يوم في حالة أن المبررات مقنعة.
بعد الساعة 12 إ ٠ وحتى نهاية اليوم التالي.	يتم صرف المبلغ بنفس مبلغ التمويل السابق لمرة واحدة بعد تأجيل لمدة شهر.
أكثر من 31 يوم.	لا يتم التجديد إطلاقاً.

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 الائتمان ملاحظة قائمة المتأخرات يوميا ، ثم يرفع تقارير يومية إلى مدير الفرع والذي بدوره يتولى تحليل هذه التقارير وإقتراح الحلول اللازمة لمشاكل السداد.
- التقرير يجب أن يشمل أسماء العملاء المتأخرين، عدد الأقساط المتأخرة، الإجراءات التي تم تنفيذها مع كل عميل، ثم شرح الصعوبات التي تعرقل السداد وطرح الإقتراحات أو الإحتياجات التي يمكن أن تساعد في استرجاع المبالغ المتأخرة.

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

إجراءات مواجهة المتأخرات :

لتفادي المتأخرات:

- بناء محفظة تمويل على أسس صحيحة من البداية.
 - إستمرار المتابعة الميدانية للعملاء.
 - أخذ الوقت الكافي للتحري عن العميل
 - نشر ثقافة السداد على الوقت عند العملاء.
 - المواظبة على التذكير بالسداد قبل موعد إستحقاق الأقساط.
 - إستخلاص الدروس من الأخطاء الماضية.
 - تركيز الدراسة على قدرة العميل على السداد قبل التعويل على الضمانة.
 - التنبؤ 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 متأخرين أو أكثر.

التأخر عن السداد	يوم السداد	خلال أسبوع السداد وقبل الاستحقاق
قبل الساعة 12 إ ١ من اليوم التالي النزول الميداني للضغط على العملاء الذين لم يدفعوا الإقساط والكفلاء، وفي حالة الفشل في إسترداد القسط يرفع	التأكد من أسماء العملاء الذين لم يصلوا في نفس اليوم من أجل السداد ومن ثم النزول الميداني من قبل أخصائي الائتمان للضغط على العميل والكفلاء	النزول الميداني للتذكير 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 لمتابعة الضغط على العملاء المتأخرين بزيارة ذويهم وذوى الكفلاء مع رفع تقرير من مدير الفرع لمدير العمليات		

• تقليص صلاحية منح التمويل:

كل أخصائي ائتمان لديه عملاء متأخرين بنسبة تزيد عن (2%) من عملائه المتأخرين 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 المتأخرين وتوجيه نداء تضامن (في الحي، المصلحة الحكومية، السوق) يؤكد 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 المتأخرين عن أداء مستحققاتهم والقيام بالمصادقة الميدانية.

● التقييم:

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

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

الإجراءات القانونية :

بعد أخذ كافة التدابير والإجراءات لتفادي المتأخرات ولم يتم السداد في خلال ثلاثة أشهر يرفع الفرع المعني قائمة العملاء المتعثرين للإدارة القانونية بالبنك للبدء بالإجراءات القانونية .

سياسة وإجراءات تحويل العملاء المتأخرين للقائمة السوداء

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

العملاء الذين يوضعون في القائمة السوداء:

- العملاء المتأخرين 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 والإيداع ... الخ)
- العملاء الذين يستخدمون التمويل في نشاطات غير مشروعة.

ضوابط وضع العملاء في القائمة السوداء:

- تقع مسئولية وضع القائمة السوداء (والإضافة إليها أو الحذف منها وتحديثها) على مدير الفرع بناءً على التقارير والمقترحات 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 أسم العميل من القائمة السوداء إلى مدير الفرع مع توضيح دقيق للأسباب التي دعت إلى ذلك.
- من الأفضل إصدار قروض مبنية على إختيار دقيق وتحري جيد عن العملاء حسب شروط البنك المبنية على أفضل الممارسات بدلاً 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 دائماً 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.

إقفال التمويل

ضوابط التأكد من سداد التمويل للعملاء المنتظمين بالسداد

- التأكد من تسوية العميل في النظام الآلي.
- وضع كشف حساب العميل بعد التسوية في ملف العميل.
- وضع ملف العميل الملتزم 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 ومقترحاتهم، 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 إحصائي 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 لإجتماع التجديد لإعادة تقييم التضامن بينهم
- التأكيد من أن التمويل السابق أثمر 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 عملاءه 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 إستمروا 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 (حوافز).
 - تنظيم حفلات تكمّل أحسن العملاء سنويًا.
 - تنظيم حلقات توعية (أسرية، صحية، قانونية ... الخ)
 - المساهمة في تنظيم دورات تدريبية للعملاء المتميزين.
 - حصر وتحليل إستبيان العملاء المنسحبين.

تحليل أسباب الإنسحابات:

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

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

- على كل إحصائي ائتمان تعبئة إستمارة متابعة الإنسحاب لكل عميل ينسحب من البنك. تعباً الإستمارة خلال نفس الشهر الذي ينسحب فيه العميل على أقصى تقدير.
- على مدير الفرع أن يدرج في التقرير الشهري ملخص عن الإنسحابات الشهرية للعملاء.
- تخضع هذه الإستمارة إلى التدقيق الميداني من قبل المراجع الداخلي وأيضا مدير العمليات

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 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، الملاءة المالية، التاريخ التمويلي، الأحوال الإجتماعية في المنطقة، الإستقرارية)
- عدم وجود شركاء.
- أن يكون حجم المشروع متناسبا مع حجم التمويل.
- الموقع الثابت .
- التدرج في المبالغ بحسب طبيعة المشروع والخبرة.
- موافقة العميل على القيام بدراسة ميدانية من ضابط الائتمان.
- 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 الائتمان بسؤاله عن مصدر معلوماته عن البنك، ثم يقدم له شرح مختصر عن البنك (أهدافه، رسالته، رؤيته، المنتجات التي يقدمها وكيفية الحصول عليها، المزايا المتوفرة للزبائن الجيدين وشروط إستحقاق التمويل.
- إذا رغب العميل في الحصول على التمويل يتم تسجيل أسمه وعنوانه ورقم تلفونه ومكان مزاولته 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 إخطار العميل بوقت الزيارة.
- يقوم ضابط الائتمان ومن يرافقه بزيارة العميل في مكان مزاوله 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 و موقفه 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 إستعداد 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 وجيرانه في العمل.
 - /9 إذا استدعى الحال ضامن آخر يقوم ضابط الائتمان بمقابلة الضامن للتأكد من عنوانه والتحقق من شخصيته ومقدرته على السداد.
 - /10 يقيم 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 وتمريضه للمشرف (كبير ضباط الائتمان).

- يقوم ضابط الائتمان بتحويل ملف الطلب الذي يحوى (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 إستدعت 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 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 والتدفقات النقدية للمشروع والعمل في حالة موافقته عليه يقوم بإعتماد إستمارة تصديق القرض بالتوقيع عليها بتاريخه.
- يحول الملف للمراجعة الداخلية للتأكد من إكمال مستنداته و إستيفائه لكافة الشروط.
- يتم إرجاع الملف لمدير العمليات وفي حالة وجود أي ملاحظات يتم تداركها ومن ثم رفع الملف للمدير التنفيذي للتصديق النهائي.
- بعد التصديق النهائي يحول الملف للقسم المالي لإكمال الإجراءات المالية.
- يقوم مدير العمليات بإجراء الموافقة النهائية على الطلب بنظام متابعة القروض وتمريضه للحسابات.
- يتم إخطار العميل لإكمال إجراءات دفع رسوم الطلب والإدخال الإجباري وإستلام 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 إستلام المشروع ويوقع الضامن كأحد الشهود، كما يوقع المورد على إقرار إستلام مبلغ والتوقيع على صورة أصل الشيك باستلام الأصل.

- يتم تسليم العميل جدول السداد موضح به (نوع المشروع، صيغة التمويل، مبلغ التمويل، هامش الربح، جملة التمويل، عدد الإقساط، مبلغ القسط، تواريخ 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 النصح للعميل لتدارك الإخفاقات التي قد تؤدي إلى انهيار المشروع.
- على مدير العمليات والمشرّف (كبير ضباط الائتمان) القيام بزيارات متفاوتة وكتابة تقارير ومقارنتها مع تقارير ضباط الائتمان.
- يجب ألا 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 الإئتماني الجيد لا تتجاوز اليوم.

إستخدام نظام التابلت بالعمليات Tablet PC

استخدام تكنولوجيا التابلت Tablet Pc وهي تقنية تهدف الي:

- 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 النهائية).

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 النهائية).
- التقارير.

مدير الفرع:

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

- شاشة work flow لاستلام الطلبات مع التوصية والموافقة.
- إمكانية 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 قائم).
- 2 صورة.
- فاتورة مبدئية.
- العقود ذات العلاقة بالمشروع (عقد ايجار عقد ملكيةالخ).

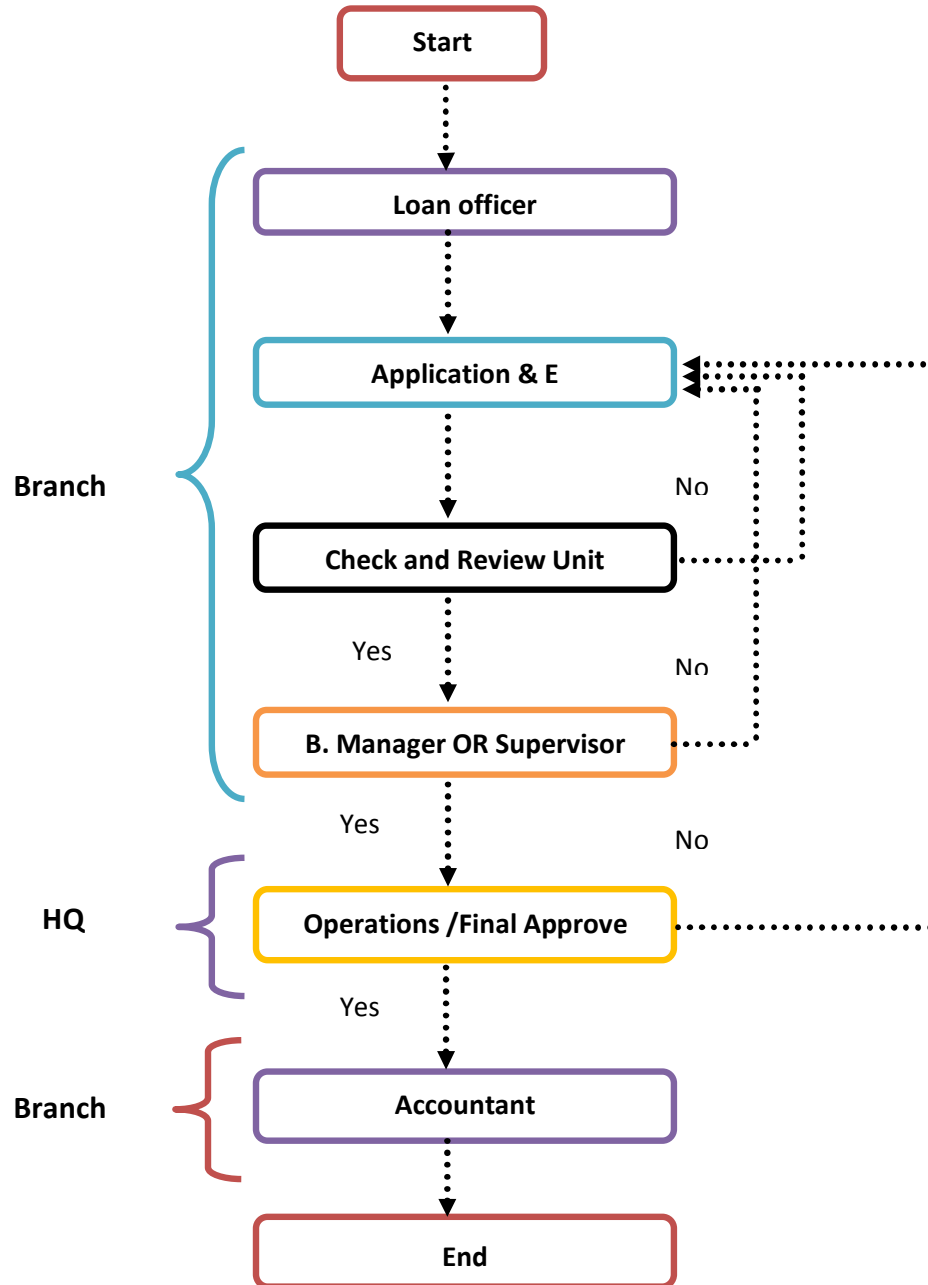
المستندات في مرحلة بناء الطلب:

- دفتر ايصالات (لرسوم الطلب).
- إقرار تضامن المجموعة.
- إقرار الضامن للتمويل الفردي.

المستندات في مرحلة التنفيذ (والعقودات):

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

Application flow for Tablet Device خط سير العمل علي جهاز الكمبيوتر الكفيء



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.

الضمانات :

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

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

بعد وصول الملف الإلكتروني الي 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 والعميلة .
- توصيات
- تحويل الملف للمرحلة التالية أو إرجاعه الي ضابط القرض .

مدير الفرع أو مشرف النافذة :

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

الموافقة النهائية (الرئاسة) :

- بعد وصول الملفات الإلكترونية من مدراء الفروع والإطلاع علي البيانات والمرفقات تضاف التوصيه للملف باستخراج المبلغ من المضاربة المحددة.
- التصديق النهائي بالتمويل وإرسالها الي المرحلة التالية محاسب الفرع أو النافذة
 - في حال وجود ملاحظة أو توصية يتم تحويل الطلب الإلكتروني الي المرحلة السابقة أو إرجاعه أخصائي التدقيق والمراجعة .
- المحاسب :

- إستقبال الطلبات المصدقة و الموافقة عليها من الرئاسة (المدير العام أو نائب المدير العام للعمليات) .
- صلاحية تعديل مصدر التمويل والبنك علي حسب الرصيد المتوفر لدي الفرع ونوع المضاربة .
- تحرير الشيكات لضباط التمويل و طباعة العقود .



الباب الخامس

منهجيات التمويل

منهجيات التمويل:

تمويل المجموعات:-

عبارة عن تمويل مشروعات مجموعة من الأفراد (نساء) من نفس المستوى الإقتصادي يسكنون في منطقة واحدة أو يعملون في جهة واحدة أو يعملون في سوق واحد ويقومون بإدارة أنشطة صغيرة تدر عليهم دخل، سواء كانت مشروعات منزلية أو خارج المنزل ولا يملكون الضمانات الكافية التي تؤهلهم للحصول على تمويلات للمشروعات أو تمويلات استهلاكية، ويمنح 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 تتكون 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 الانضمام لأكثر من مجموعة واحدة.
- معرفة أعضاء المجموعة بعضهم البعض وتجانسهم.
- عدم ضم المجموعة شخصين من أسرة واحدة إلا إذا كانا يسكنان منزلين مختلفين.
- تمتع 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 لوائح خاصة تنظم شئون العضوية، الإدخار، الاجتماعات وإتخاذ القرارات.
- أن يكون للمجموعة اجتماعات دورية منتظمة.
- إلزام أفراد المجموعة بحضور كل الاجتماعات.

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

طريقة تكوين المجموعة:-

- يقوم ضابط الائتمان بزيارات ترويجية داخل الأحياء أو القرى أو المؤسسات الحكومية أو الأسواق وذلك لمقابلة 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 هاتفه المنسق.
- يتم الإتفاق على مكان وزمان 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 والضمانات المطلوبة وطريقة تمويل منتجات المجموعة وأهمية الإذخار، ثم يفتح الباب للأسئلة والنقاش.
- يجب ألا تتعدى 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/ التعرف 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 وإستيفائهم لشروط تكوين المجموعة.
- 5/ التحري عن أعضاء المجموعة والتعرف على الحالة الإجتماعية والإقتصادية والعلاقات الإجتماعية بين أفراد المجموعة .
- 6/ إختيار 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 لبعضها، 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 وجلسه معهم.
- 2/ مدى فهم أعضاء المجموعة لعملية التمويل وفائدتها.
- 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 وإمضاءاتهم 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 مسك الدفاتر، إعداد دراسة الجدوى المبدئية، إدارة المجموعات، إعداد طلب التمويل.
- مسئولية أعضاء المجموعة:

- اختيار أعضاء المجموعة حسب سياسات البنك وشروطه.
- المشاركة في فعاليات المجموعة والمساعدة في حل مشاكلها.
- إختيار إسم للمجموعة وإنتخاب رئيس للمجموعة (منسقة لها).
- إحترام 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 علي تمويل بضمان المجموعة:

- ✓ أن تكون العميلة ضمن مجموعة مكونة من 5 إلى 10 عضوات.
- ✓ أن تمتلك 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).
- ✓ إلزام أعضاء المجموعة بحضور كل الاجتماعات 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 لدي 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) منسقة 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 وتسليمه إلي 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 للعميلة للتعرف علي سياسات و إجراءات الحصول علي خدمة التمويل وفق سياسة البنك.
- التأكد من أهلية المجموعة و مدي قوة تضامن أعضائها.
- تعزيز ثقافة تمويل المجموعة.
- بناء الثقة والإلتزام مع البنك.

مراحل إدارة المجموعة:

- المرحلة الأولى : بدء تكوين المجموعة

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

الشروط الواجب توافرها لعقد الإجتماعات:

- ✓ تحديد تاريخ ووقت الإجتماعات بحيث يتناسب مع ظروف أعضاء المجموعة.
- ✓ التأكيد علي ضرورة الإلتزام بالوقت.
- ✓ إكمال العدد في كل إجتماع والتأكد من حضور نفس الأشخاص للإجتماع.
- ✓ تعتبر إدارة الاجتماعات مسئولية أخصائي القروض.
- ✓ الإلتزام بجميع اللوائح في كل إجتماع من كل أعضاء المجموعة وأخصائي الإجتماع.
- ✓ يجب أن تتم الاجتماعات التحضيرية (ثلاثة مرات على الأقل) في فترة لا تزيد عن أسبوعين وأن تكون هناك 2 إلي 3 أيام على الأقل بين كل إجتماع وآخر .

السياسة العامة لإدارة الاجتماعات

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

الجدول الزمني للاجتماع

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

- المرحلة الثانية: الدراسة الانتمانية 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 مدي معرفة أعضاء المجموعة لبعضهم.
4. التحري والاستعلام عن أعضاء المجموعة.
5. التأكد من أهلية الأعضاء وأنشطتهم للحصول علي 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 اكبر 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 علي السداد.
- معرفة تطورات الأمور المتعلقة بنشاطه.
- معرفة الوضع المالي للنشاط.
- قياس مستوى الرضا لدي 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 وخصوصا في التمويل الأول للمجموعات الجديدة ، وفي حالة التأخر عن السداد في 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 والنزول الميداني أن تطلب الأمر ، والأهم مما سبق أنه في حالة أن إحدى 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:

- إلزام المجموعة بالمواعيد المحددة للسداد ونسبة 100% من أعضاء المجموعة.
 - تعاد دراسة الجدوى خصوصاً (الميزانية - قائمة الدخل).
 - التضامن الفعلي بين أعضاء المجموعة في السداد.
 - أنشطة جميع الأعضاء قابلة للتطور والنمو.
 - إثبات جدارة المجموعة للحصول على التمويل الثاني من خلال تقارير أخصائي/ة القروض ومدير الفرع.
- في حال توفر جميع الشروط والمعايير أعلاه يقوم الأخصائي/ة بالبدا في إجراءات تجديد التمويل بتعبئة إستمارة تجديد التمويل بعد إعادة دراسة الجدوى والتركيز على 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 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، الملاءة المالية، التاريخ التمويلي، الأحوال الإجتماعية في المنطقة، الإستقرارية)
- عدم وجود شركاء.
- أن يكون حجم المشروع متناسبا مع حجم التمويل.
- الموقع الثابت.
- التدرج في المبالغ بحسب طبيعة المشروع والخبرة.

- موافقة العميل على القيام بدراسة ميدانية من ضابط الائتمان.
- 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.
- استقرار المشروع (سواء كان بالمنزل أو بمكان ثابت).

خطوات تنفيذ التمويل الفردي:

- عند إتصال العميل بالبنك لأول مرة يقوم ضابط الائتمان بسؤاله عن مصدر معلوماته عن البنك، ثم يقدم له شرح مختصر عن البنك (أهدافه، رسالته، رؤيته، المنتجات التي يقدمها وكيفية الحصول عليها، المزايا المتوفرة للزبائن 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 إخطار 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 و موقفه 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 إستعداد 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 وجيرانه في العمل.
 - 9/ إذا استدعى الحال ضامن آخر يقوم ضابط الائتمان بمقابلة الضامن للتأكد من عنوانه والتحقق من شخصيته ومقدرته على السداد.
 - 10/ يقيم 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 وتمريضه للمشرف (كبير ضباط الائتمان).
 - يقوم ضابط الائتمان بتحويل ملف الطلب الذي يحوى (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 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 والتدفقات النقدية للمشروع والعميل وفي حالة موافقته عليه يقوم بإعتماد إستمارة تصديق القرض بالتوقيع عليها بتاريخه.
- يحول الملف للمراجعة الداخلية للتأكد من اكتمال مستنداته وإستيفائه لكافة الشروط.
- يتم إرجاع الملف لمدير العمليات وفي حالة وجود أي ملاحظات يتم تداركها ومن ثم رفع الملف للمدير 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 والإدخال الإجباري وإستلام 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 إستلام المشروع ويوقع الضامن كأحد الشهود، كما يوقع المورد على إقرار إستلام مبلغ والتوقيع على صورة أصل الشيك باستلام الأصل.
- يتم تسليم العميل جدول السداد موضح به (نوع المشروع، صيغة التمويل، مبلغ التمويل، هامش الربح، جملة التمويل، عدد الإقساط، مبلغ القسط، تواريخ 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 مستقبلا ، أو تقديم النصح للعميل لتدارك الإخفاقات التي قد تؤدي إلى انهيار المشروع.



- على مدير العمليات والمشرف (كبير ضباط الائتمان) القيام بزيارات متفاوتة وكتابة تقارير ومقارنتها مع تقارير ضباط الائتمان.
- يجب ألا 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 الائتماني 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 مسجلا)

حجم التمويل : 1500 – 20000 جنيه سوداني

هامش الربح: 2%

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

الرسوم: 10 جنيه، 30 جنيه (حسب المبلغ)

فترة التمويل: 10-24 شهر (حسب المبلغ)

الضمانات : 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 ذوي الدخل المحدود (طلاب الدراسات العليا، موظفين، أصحاب
مشروعات)

حجم التمويل : 3100- 7500 جنيه

هامش الربح: 2%



صيغة التمويل: مرابحة / مقاوله / 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).

3- منتج أبداع

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

الفئة المستهدفة:

حجم التمويل : 1500- 7500 جنيه

هامش الربح: 2%

صيغة التمويل: مرابحة / مقاوله / إجارة

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)

4- منتج مزاج

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 : 1500- 5000 جنيه

هامش الربح: 2%

صيغة التمويل: مرابحة / مقاوله / إجارة

الرسوم: 10- 30 جنيه

فترة التمويل: 12 شهر

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

5- 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 الحدادة وصيانة المعدات الإلكترونية، والصيديات.... إلخ)

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

حجم التمويل : 7500 جنيه -20000 جنيه.

هامش الربح: 1.5%

صيغة التمويل: مرابحة / مقاوله / إجارة

الرسوم: 10- 30 جنيه

فترة التمويل: 15- 24 شهر

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

6- منتج التعليم

الهدف

- توفير التمويل للاسر لتسجيل ابنائهم في المؤسسات التعليمية في الوقت المحدد.
- تقليل الفاقد التربوي .
- ادخال شريحة كبيره من المجتمع للاستفاده من الخدمات الماليه الرسميه .

خطوات التمويل

- الاتفاق بين البنك والمؤسسة التعليميه
- اكمال مطلوبات المستفيد (شهادة القبول ، تحديد مبلغ الرسوم حسب افادة الجامعة ، تحديد الضمانات ، 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 جنية (تدفع اربعون جنية شهريا مع قسط التمويل)
- فترة التمويل: 12-18 شهر
- هامش الربح: 0%
- طريقة السداد: شهري
- صيغة التمويل: القرض الحسن

جدول يوضح تفاصيل منتجات القروض

اسم المنتج	نموذج عن المشاريع	منهجية التمويل	مبلغ القرض / جنيه	فترة القرض / شهر	الإدخال الإجمالي	هامش الربح	رسوم الطلب / جنيه	طريقة السداد	صيغة التمويل
سواعدنا Sawaidna	تجارة، مكتبة، صيدلية، كوافير، معدات زراعية، حزم اعلاف، زراعة محاصيل زراعية وخضر، مزرعة دواجن، صيانة وتأهيل مسكن، صيانة سيارات، بيع بالتقسيط صناعة الشعيرية، صناعة الحبائز، صناعة الكسرة، بيع مكسرات وحلويات، ثلاجة لانتاج الثلج والايسكريم، بيع خضر، مزارع الأسماك ومنتجاتها	افراد / مجموعة	20000-1500	24- 10	%5 - %10	%2	-10 30	شهري	مربحة / مقاوله / إجارة / سلم
نفير Nafeer	رسوم تدريب، إنتاج نشرات ومطبقات، طباعة بحوث علمية، أثاث منزلي، مخازن أدوية	أفراد / مجموعا ت	7500-3100	15 - 12	%5 - %10	%2	-10 30	شهري	مربحة / مقاوله / إجارة

إبداع Ebda'a	ورشة حدادة، بنشر، مخرطة، مشغل تنجيد كراسي وسيارات، أعمال الخزف، أعمال الفخار، صناعة الطوب ألبلك، صناعة البلاط، جزارة، إكسسوارات سيارات، صيانة ساعات وموبايلات، الإلكترونيات صالون حلاقة، صناعة مخبوزات أعمال السعف، أعمال الإبرة، صناعة عطور بلدية، خياطة ملابس، رسم و تلوين، بيع شاي وأطعمة، مشتل منزلي، إنتاج السمن البلدي	أفراد/مجموعات	7500 - 1500	15-10	5-10% - 2%	10-30	شهري	مربحة/مقاولة/إجارة
مراح Murah	تربية وتسمين مواشي، منتجات الألبان (اجبان- سمن.الخ)	أفراد ومجموعات	5000 - 1500	12	5% - 10%	10-30	شهري/اسبوعي	مربحة/مقاولة/إجارة
شبابي Shababy	التجارة، زراعة الخضار، الأعلاف، تربية وتسمين الماشية، مزارع الدواجن، ورش الحدادة والصيانة، صالونات الحلاقة والتجميل	مجموعات أفراد	20000- 7500	15	5% - 10%	30	شهري	مربحة/مقاولة/إجارة
التعليم	سداد رسوم المدارس والجامعات	افراد	10000-3000	12-10	10% - 1.5%	30	شهري	اجارة موصو



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

المنتجات الادخارية

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

أهداف سياسة الادخار

تهدف سياسة الإدخار في البنك إلى:

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

دورة الادخار

تتكون دورة الادخار من الخطوات التالية:

- ✓ الترويج.
- ✓ الاستقبال.
- ✓ طلب الادخار.
- ✓ فتح الحساب.
- ✓ الإيداع.
- ✓ السحب.
- ✓ إقفال الحساب.

منتجات الادخار

هنالك أربع أنواع من منتجات الادخار (منتج حصاله (للأطفال)، إيدار شهري ، إيدار إجباري ، إيدار طوعي (وديعه)).

شروط عامة لفتح حساب الإيدار:

- يفتح الحساب للشخص الراغب فيه بحضور العميل شخصيا = ولا يجوز أن يكون للشخص الواحد أكثر من حساب إيدار في البنك.
- يكون السحب من الحساب شخصيا = أو من يوكله بتفويض رسمي، وفي منتج حصاله يقوم ولي أمره بذلك.
- تكون مشاركة حسابات الإيدار في نتائج أرباح وخسائر البنك مبنية علي أساس النسبة التي تقرر إدارة البنك لإشراكها في عمليات الاستثمار من أدني رصيد يحتفظ به البنك خلال كل شهر علي حده.
- يبدأ حساب المشاركة في أرباح وخسائر البنظتبارا = من بداية الشهر التالي للشهر الذي تم فيه الإيداع في الحساب ويتم احتساب الأرباح بشكل ربع سنوي من تاريخ الإيداع لكل مبلغ مودع ما لم يسحب في تلك الفترة.
- يسلم البنك لكل مودع دفتر خاص لبيان مدفوعاته وسحوباته و تكون سجلات البنك ونظامه الآلي دون الدفتر هي البيئة القاطعة لإثبات الرصيد و حركة الحساب في حالة إختلاف بياناتها.
- يفوض المدخر البنك في تسوية أي ديون مستحقة عليه للبنك وذلك بالخصم من حسابه الادخاري.
- إذا فقد الدفتر يتوجب علي صاحب الحساب ان يخطر البنك فورا حفظا لحقوقه علي أن يقوم البنك بالتحفظ علي الرصيد خلال الفترة القانونية لحين إصدار بدل فاقد وذلك خلال فترة أسبوعين من تاريخ تقديم البلاغ.
- الرصيد الإفتتاحي لحساب الادخار 250 جنيهه ويجب ان يكون قائما ولا يتم سحبه كاملا إلا في حالة رغبة العميل لإغلاق الحساب.

منتج ادخار الطفل (حصة)

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

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

منهجية التنفيذ

- ✓ استثمار طلب فتح حساب الادخار.
- ✓ فتح حساب ادخار (رفقة ولي الأمر)
- ✓ دفتر ادخار
- ✓ الادخار شهري أسبوعي (علي ألا يقل عن عشرة جنيه شهري ، 3 جنيه أسبوعي).
- ✓ توزيع حصالات عليها شعار البنك.
- ✓ نموذج السحب.

الشروط الواجب توفرها للحصول علي الخدمة:

- تقديم طلب فتح حساب ادخار من قبل ولي أمر الطفل او من يمثله قانونا.
- ألا يزيد عمر الطفل عن 15 سنة و يبدأ الطفل بإدارة حسابه بمجرد بلوغه السن القانوني.
- إحضار شهادة ميلاد الطفل او بطاقة وليه.
- إرفاق صورتين لكل من الطفل وولي امره.
- 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 لأمين الصندوق ومنح العميل إشعار بذلك.
- يضاف المبلغ لحساب العميل ويوثق في دفتر الادخار مع إجمالي المبلغ.
- يعتبر مبلغ حساب العميل المقيد لدي البنك هو المرجعية عند أي اختلاف.

سياسات السحب

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

محتويات ملف العميل:

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

الامتيازات

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

- الحصول علي تمويل لا يتعدي 1000 جنيه بضمان الوالدين لتغطية المصروفات الدراسية ومصاريف الإجازات علي الا يقل رصيد الحساب عن 300 جنيه.

منتج الإِدخار الشهري

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

الإِدخار الإجباري:

مرتبط بالتمويل إجباري للمقترض للحصول على القرض وقدره 5% للعضو داخل المجموعة و10% للأفراد من جملة مبلغ القرض ... للمقترض الحق في سحبه بعد تسديد القرض أو تركه للحصول علي قرض آخر

الإِدخار الطوعي الودیعة:

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



الباب السابع

السياسات الائتمانية

السياسات الائتمانية

السياسات والمبادئ العامة :

1. توخي الدقة وبذل العناية اللازمة عند إدخال البيانات من قبل موظفة إدخال البيانات وعند تدقيقها من قبل المستوى المعني .
2. الحصول على كافة الشهادات والسندات 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. الالتزام بتعبئة كافة البيانات على النماذج .
6. بيان رأي كافة الأطراف ذات العلاقة مع ضابط الائتمان ومشرف ومدير الفرع ومدير العمليات والمدير العام وتثبيت ذلك خطياً على النماذج حسب الصلاحيات .
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 اللازمة وحسب الأصول .
10. بذل المزيد من العناية في التحليل المالي والائتماني وخاصة الطلبات بالمبالغ الكبيرة .
11. إضافة الكفلاء وتعزيز الضمانات بما يتناسب مع وضع العميل .
12. الإلتزام بتعليمات الإدارة بعدم منح القرض للعملاء الذين تزيد أعمارهم عن الحد المقرر.
13. إلتزام كل ضابط بعملائه 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 والصلاحيات 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 ويمنح لصاحب أكبر نسبة وتؤخذ موافقة خطية من باقي الشركاء على التمويل (مع ضرورة أن

يكون احد الشركاء ضامن) وإذا كانت النسب متساوية يمنح التمويل لمن يقوم بالإدارة وصاحب أكثر نفوذ مع أخذ بقية الشركاء ككفلاء في التمويل .

18. يراعي ضابط الائتمان المرونة في تطبيق البرنامج وذلك منة حيث تحديده لحاجة المشروع الفعلية للتمويل على ضوء دراسة الجدوى الإقتصادية وتدفقات المشروع النقدية , والدراسة الائتمانية للعميل والمشروع. يمكن¹⁹ إستثنائيا ً منح التمويل لأكثر من فرد داخل الأسرة الواحدة في حال كان المشروعين مختلفين تماما ً , وغير مرتبطين بأي 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 الائتمان بتسليم الشيك للمستفيد الأول (التاجر) بعد إستلامه للبضاعة ومن ثم يسلم السلعة للعميل , وفقا ً لصيغ التمويل الإسلامي .

22. يتم توزيع التمويل كل يوم عمل من أيام الإيسوع ولكن يحدد السداد لفترة خلال الشهر .

23. يمكن قبول الدفعات المجزئة .

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 ولايزيد 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 لاتقل مدة خدمته عن عام أو إظهار أنه مثبت .

26. يمنع إي ضابط أو موظف في البنك أخذ إي مبلغ نقدي أو عيني من العميل على سبيل الهدية أو المكافأة .

27. يتم إعتماد سياسة القائمة السوداء لكل عميل متعثر بالتمويل.

سياسة الجدولة وإعادة الجدولة أو الترحيل :

لا يعتمد البنك إي من السياسات أعلاه إلا في حالات إستثنائية بعد الدراسة و التقييم 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 إنتهائه من القرض القائم .

سياسة القروض المتوازنة (آلية عمل إعادة تمويل لمنتجات بنك الإبداع) :

■ الهدف من تطبيق هذه الآلية

تقديم خدمة إضافية للعملاء الفعالين والذين يطلب مشروعاتهم تمويل إضافي يساعد على الإحتفاظ بهم وتنمية مشاريعهم دون الحاجة لأغلاق قروضهم الحالية أو اللجوء للمصادر الأخرى قد تشكل عبئا ً إضافيا ً على إلتزاماتهم المالية.

■ الفئة المستهدفة :

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

■ آلية العمل :

1. تقديم طلب جديد (نفس النموذج المعتمد ولكن يشار إليه بكلمة "إعادة تمويل" .
2. طباعة كشف حساب العميل لمعرفة مدى إلتزامه بالسداد ويرفق بالطلب .
3. يتم 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 أخرى :

- في حال إنتقال العميل من منتج لمنتج 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 الحالة المثالية يفضل يحقق كل الشرطين أعلاه معا .

سياسة سداد الدفعات :

1. يتم سدا القرض شهرياً على دفعات متساوية حسب سياسات البنك .
2. يقبل البنك الدفعات النقدية أو الجزئية .
3. لايسمح تسليم الغلاف 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.

عندها 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 " ملغي " 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 دائرة العمليات مرفقا ٭ مع الشيك الملغي .

في حالة وفاة العميل :

- يتم إرسال صورة مصدقة عن شهادة الوفاة من قبل مدير فرع العميل المتوفي بالإضافة لتقرير الوفاة أو اي مستندات أخرى تطلبها شركة التأمين .
 - يتم إرسال مذكرة تفصيلية من قبل مدير الفرع يوضح فيها الوضع الإتماعي والإقتصادي لعائلة العميل المتوفي.
 - إحالة الملف لشركة التأمين للتعويض عن القرض .
- #### في حالة سفر العميل :
- ضرورة تسديد كامل الرصيد أو يتم الضغط على الضامنون بالسداد.

في حالة إحتراق المشروع :

1. عمل زيارة ميدانية من قبل مدير الفرع والضابط المسؤول لتقييم الوضع .
2. إرسال مذكرة تفصيلية عن الحلة من قبل مدير الفرع مشفوعة بتقرير رسمي من الجهات المختصة يبين إذا كان الحريق متعمداً , فإذا كان متعمدا ٭ لا يتم إعادة الجدولة أو المسامحة .
3. عمل توصية لإعادة جدولة القرض كاملة أو تأجيل قيمة الدفعة المستحقة لتصبح الدفعة الأخير بالقرض أو المسامحة من جدد أو كل أرباح القرض.

سياسة مخصصات القروض في خطر :

- نظرا ٬ لطبيعة عمل بنك الإبداع لتمويل المشاريع الصغيرة، وتماشيا ٬ مع الاعراف المحاسبية وافضل الممارسات المتبعة في صناعة التمويل الصغير، تم وضع هذه السياسة وتسمى "سياسة مخصصات القروض في خطر" :
1. اخذ مخصص ديون معدومة يتراوح بين % من محفظة القروض بدون اي تأخير
 2. أخذ مخصص ديون معدومة لمحفظه القروض التي تكون في خطر وذلك حسب الجدول التالي .

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

3. يعدم القرض بعد مرور 180 يوم علي تاريخ استحقاق آخر دفعة ولم تدفع .
 4. يتم احتساب السياسة في نهاية كل شهر .
 5. القيود المحاسبية :
- أ- في نهاية الشهر وبناء ٬ على نتائج احتساب /محفظة القروض في خطر طبقا للسياسة أعلاه يتم عمل القيود التالية :
- من ح / مصاريف ديون معدومة l.l.p – الارباح والخسائر
علي ح / مخصص ديون معدومة l.l.r – الميزانية
مع مراعاة تحميل المنتج والفرع بما يخصه من مصاريف
- ب- عند إعدام اي قرض وتكون طريقة احتساب الفائدة علي الأساس النقدي
من ح / مخصص ديون معدومة l.l.r – الميزانية
إلي ح / محفظة القروض p.o – الميزانية
6. عند إسترداد قيمة أو جزء من قيمة أي قرض تم إعدامه، يتم عمل القيد لتالي :
- من ح / النقد – ميزانية
إلى ح/ إيرادات 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 توفي المدين ولم يبادر الورثة بسداد الدين .
3. هروب المدين وتعذر ملاحقته قانونيا لأكثر من عامين.

الضوابط :

4. يتم إهلاك الديون بعد موافقة مجلس الإدارة.
5. يتم اهلاك الديون خصما على مخصص الديون الهالكة .
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 الارباح والخسائر .



الباب الثامن

Annexes الملاحق

أول المفاهيم والسياسات العامة

الجانب الإداري :

الملصقات:

✓ ملصقات إجبارية:

- تصميم يحدد مناطق العمل على مستوى كل إحصائي 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 إحصائي الائتمان يتم في الميدان، حيث يجب على الإحصائي دائم الحضور ومعروف في الأحياء التي يعمل بها ، على إحصائي الائتمان ومدير الفرع بشكل جماعي وضع خطة عمل محددة لكل أسبوع بحيث تكون معدة ومعتمدة من مدير العمليات ومعلنة عند بداية كل أسبوع جديد. الخطة تشتمل على المهام الواجب تنفيذها وزمن التنفيذ لكل إحصائي ائتمان في الفرع 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

الاجتماعات التنظيمية لفريق العمل:

✓ الاجتماع الصباحي:

يجب أن يجتمع فريق العمل لمدة لا تزيد عن 15 دقائق يوميا ، قبل قدوم العملاء وذلك بهدف:

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

✓ الاجتماع الدوري للفرع:

على كل مدير فرع تنظيم اجتماع دوري بمعدل مرة في الشهر على الأقل، بحيث يجب تحديد المواضيع التي سيتم مناقشتها في شكل جدول أعمال يشمل مقترحات 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 الاجتماعات ترفع إلى مدير العمليات خلال مدة لا تزيد عن 5 أيام بعد بداية كل شهر مرفقة بالتقرير الشهري للمدراء.



ثانياً تقارير العمليات :

✓ تقارير الإدارة

✓ تقارير الفروع والنوافذ

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:-

١ : السادة: بنك الإبداع للتمويل الأصغر _ فرع: يسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالبنك طرف أول
(المستصنع).

٢ : السيد/السادة: ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالطرف الثاني (الصانع).

حيث إن الطرف الأول يرغب في صناعة

وبما أن الطرف الثاني قبل القيام بذلك فقد أبرم 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_ إلزام 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_ إلزام الطرف الثاني (الصانع) في تنفيذه للتعاقد بمراعاة الأصول المتعارف عليها في مثل هذه الأعمال.

١_ يلتزم الطرف الأول بأن يدفع الثمن المتفق عليه وهو مبلغ ج س:

نقدا ٢ عند التوقيع على العقد .

نقسطا ٣ على النحو التالي :

أ _ % قسط أول عند التوقيع على العقد.

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

ج _ % عند نهاية المرحلة الثانية في

د _ % عند نهاية المرحلة الثالثة في

{ عقد إستصناع }

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

أولاً: أ / السادة:

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

ء : 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 /

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_ إلزام 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_ إلزام الطرف الثاني (الصانع) في تنفيذه 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:-

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

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

طلب الطرف الثاني من الطرف الأول أن يشاركه في

..... وقبل الطرف الأول هذا الطلب.

وعليه تم الإتفاق بين الطرفين على إبرام عقد المشاركة ههنا ء لأحكام الشريعة الإسلامية بالشروط التالية: 1_ يكون
رأسمال المشاركة قدره ج س يدفع بواسطة الطرفين عند التوقيع على هذا العقد.

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

3_ يساهم الطرف الثاني في رأس مال المشاركة بنسبة % تعادل مبلغ وقدره ج س(هـ ء) .

ا. 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 ء بأول.

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

6_ تؤمن عملية مشاركة هذه تأمينا شاملا ء 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 ء وبالسعر الذي يوافق عليه الطرفان.

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

{عقد إيجارة}

أبرم هذا العقد بمدينة في اليوم الموافق من شهر لسنة بين كل من:-
أولاً _ السادة: بنك الإبداع للتمويل الأصغر وتسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالبنك طرف أول (المؤجر).
ثانياً _ المواطن السوداني: ويعمل ويحمل إثبات شخصية رقم
..... وعنوانه بواسطة (.....) ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالطرف الثاني (المستأجر).
حيث إن الطرف الأول هو المالك لـ 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 بينهما على إبرام عقد إيجارة بالشروط التالية:

- 1_ فترة الإيجارة شهراً تبدأ في اليوم من شهر لسنة وتنتهي في اليوم من شهر لسنة م.
- 2_ القيمة الكلية للإيجارة تبلغ ج س وتدفع الأجرة على دفعة 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 تأميناً شاملاً يغطي كل فترة الإيجارة.
- 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 تعتري العين المؤجرة جراء إنتفاعه بها.
- 9_ يلتزم الطرف الثاني أن يعمل على العين المؤجرة بنفسه وفي نطاق دائرة النشاط المصادق 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 الإيجارة فوراً ودون إنذار أو إذن مسبق من الطرف الثاني إذا ما أحل الطرف الثاني بأي من بنود هذا العقد.

عقد بيع المراجعة للأمر بالشراء

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

أولا ١ : السادة: الإبداع للتمويل الأصغر _ فرع:
ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالبنك (طرف أول).

ثانيا ٢ : السيد/السادة..... ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالطرف الثاني.

_ بما أن الطرف الثاني قد تطلّط الطرف الأول طالبا ٣ منه شراء

..... وبيعه / بيعها له عن طريق بيع المراجعة 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 شراءه / شراءها.

فقد أبرما بينهما عقد بيع بالمراجعة 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

زائدا ٤ المصروفات وقدرها مبلغ ج س زائدا ٥ الربح وقدره مبلغ ج س .

2_ قبل الطرف الثاني شراء البضاعة المذكورة.

3_ يقر الطرف الثاني بأنه قد عاين البضاعة المذكورة ووجدتها 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 المراجعة}

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

أولا ٥ : السادة: بنك الإبداع للتمويل الأصغر _ فرع:
ويسمى فيما بعد لأغراض هذا العقد بالبنك (طرف أول).

ثانيا ٥ : 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 المراجعة، فقد أبرم بينهما هذا العقد على النحو الآتي:
1_ باع الطرف الأول للطرف الثاني

بمبلغ وقدره: ج س (فقط جنهما سودانيا)
ويمثل هذا المبلغ ثمن شراء البضاعة المذكورة وقدره ج س زائدا ٥ المصروفات وقدرها مبلغ ج س زائدا ٥
الربح وقدره 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		
5		
6		

عقد مقاوله

أبرم 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 أبرم بينهما عقد المقاوله الآتي:

1/ طلب الطرف الأول من الطرف الثاني القيام بالمقاول فيه المذكور أعلاه بمواصفاته في الجدول / الجداول الملحقه 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/ إلتمزم الطرف الثاني (المقاول) بإنجاز المقاول فيه وتسليمه في مدة اقصاها (.....).

4/ إلتمزم 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(مقعد دراسي) (أ)

أبرم هذا العقد في:

اليوم..... من شهر..... 2015م

بين كل من:

أولاً: بنك الأبداع وهو شركة خاصة مسجلة بمقتضي قانون الشركات السوداني لعام 1925م ومقر رئاستها بالرياض شارع عبيد ختم, ويسمي فيما بعد لأغراض هذا العقد (بالطرف الأول)

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

تمهيد:

بما ان الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) هي مالكة منفعة (مقعد دراسي) في (.....) وبما ان الطرف الأول (البنك) قد تقدم للطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) طالباً "إجارة المقعد الدراسي 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 اهليتهما المعتمدة شرعاً" وقانوناً" علي إبرام عقد إيجار منفعة المقعد الدراسي الموصوف في الذمة علي النحو التالي:

1/تضمن التمهيد والملاحق:

يعتبر التمهيد اعلاه جزءاً لا يتجزأ من هذا العقد ويؤخذ في الاعتبار عند تطبيق و/أو تنفيذ و/أو تفسير اي بند من بنوده بهدف الوصول الي قصد الطرفين.

2/العرض والقبول:

2.1 عرض الطرف الثاني علي الطرف الاول تملك منفعة المقعد الدراسي المبين وصفه في الملحق المرفق بمبلغ و قدره إجمالياً" (.....) جنهما سودانيا في العام.

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

3/الإيجار من الباطن:

3.1 وافق الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) علي ان يؤجر الطرف الأول من الباطن منفعة (المقعد الدراسي) الذي استأجره الي مستأجر من الباطن خلال او لمدة الإيجار علي ان يراعي الشروط و الضوابط التعليمية و الإدارية الجارية في المؤسسة التعليمية.

3.3 يلتزم الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) بتقديم كل العون الي المستأجر من الباطن بناء علي طلب المستأجر من الباطن و ذلك لتمكينه من الانتفاع من الباطن بالمقعد الدراسي.

4 الأجرة:

4.1 يلتزم الطرف الاول (البنك) بدفع الاجرة المحددة المنصوص عليها في البند (2.1) دفعة واحدة عند توقيع هذا العقد أو متي طلبت منه المؤسسة التعليمية ذلك.

4.2 يوافق الطرفان علي ان الإلتزام بسداد الاجره هو التزام مطلق ويجب علي الطرف الاول (البنك) دفعها بغض النظر عما اذا لم يقيم الطرف الأول (البنك) بأستعمال منفعة الأصل المؤجر . شريطة ان يكون الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) قد قام بتمكين الطرف الأول (البنك) او المستأجر من الباطن من تسليم المقعد موضوع هذا العقد.

5منفعة الاصل 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 المترتبة علي هذا العقد الا اذا مكن الطرف الاول (البنك) من الحصول علي منفعة المقعد المؤجر وفقا لعرض الايجار و بناء علي الشروط والمواصفات المتفق عليها في هذا العقد .



5.2 يتحمل الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) مسؤولية توفير منفعة الاصل المؤجر و انها صالحة للاستخدام الامثل بموجب هذه الاجارة, وان جميع الواجبات والالتزامات المتعلقة بملكية منفعة الاصل 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 الاول البنك:

6.1 علي الطرف الاول (البنك) الإلتزام بالقواعد العامة وانظمة و لوائح الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) بالنسبة للالتزامات التي تم اعلامه بها خطيا" 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 الاصل 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) بانه قد اطلع علي هذا العقد و فهم 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 اللازمة لإبرام هذا العقد و تنفيذ الالتزامات الوارده فيه. وان هذا التنفيذ لايتعارض مع اي عقد سابق او قائم او التزام للطرف الثاني (المؤسسة التعليمية).

8 معالجة الإخلال:

إذا اخل الطرف الثاني (المؤسسة التعليمية) في واجباته وفقا لهذا العقد يحق للطرف الاول (البنك) اتخاذ مايلي:

8.1 انتهاء عقد الإيجار و استرداد الاجرة المدفوعة سابقا.

8.2 تأجيل مدة الايجار الي التاريخ و الوقت الذي يقرره.

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

9 القانون الواجب التطبيق والاختصاص:

9.1 يخضع هذا العقد و يفسر ويحدد نطاق تطبيقه ويكمل ما لم يرد ذكر فيه وفقا 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 الي المحاكم السودانية المختصة.

9.3 اذا ما تقرر اعتبار اي مادة او مادة فرعية , او نص , او شرط من هذا العقد باطلا " او لاغيا" او غير قابل للنفاذ من قبل محكمة مختصة , فسوف يتم تجاهل ذلك الجزء فقط , بينما ما تبقي من مواد , ومواد فرعية , ونصوص , وشروط العقد قابلة للنفاذ قانونية.

10 احكام متنوعة:

10.1 يقرأ ويفسر هذا العقد وفقا " لنطاق تطبيقه , ويأتي متفقا مع القوانين و اللوائح السودانية السارية النظم المصرفية في السودان و نظام البنك الأساسي

11 الأخطارات و المراسلات:

توجه جميع المراسلات التي تتم بين الطرفين كتابة مهما كان موضوعها الي عناوينها الموضحة ادناه، ويلتزم كل طرف بإخطار الطرف الآخر باي تغيير في العنوان و علي الطرف الاخر العمل وفقا " لهذا التغيير فور اخطاره به.

توجه الاخطارات و المراسلات علي العناوين الاتية:

الملحق رقم 1

تفاصيل المنفعة المستأجره و تفاصيل الياجاره الاخرى:

الرقم	التفاصيل
1	اسم المعهد التعليمي
2	اسم مالك المعهد التعليمي/ المفوض بالتوقيع
3	تفاصيل متعلقة بالالتحاق في المعهد التعليمي
4	مدة الياجارة- 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 لمقعد دراسي لأجل

مدير بنك الإبداع للتمويل الأصغر

مدير المؤسسة التعليمية

عقد الاجارة الموصوفة بالذمة (مقعد دراسى) (ب)

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

أولاً: / السادة: بنك الابداع للتمويل الا صغر - فرع ويسى فيما بعد لأغراض هذا العقد
بالطرف الأول (المؤجر).

ثانياً: السيد/ السيدة: ويسى وتسمى لأغراض هذا العقد بالطرف الثانى (المستأجر) .

بما ان الطرف الثانى المسأجر قد تقدم للطرف الاول (البنك) طالبا منه إستئجار مقعد دراسى

بمدرسة الصف إجارة موصوفة فى الذمة ثم تأجيره له
عن طريق الإجارة من الباطن ووعد البنك بإستئجاره وتأجيره للطرف الثانى .

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

1/ عرض الطرف الاول (البنك) على الطرف الثانى تمليكه منفعة المقعد الدراسى المحدد فى الملحق المرفق
بمبلغ فى العام عام دراسى شريطة ان يلتزم بالنظم واللوائح الخاصة به وتحمل ما
يترتب على تطبيقها .

2/ قبل الطرف الثانى استئجار المقعد الدراسى بالمبلغ المذكور والتزم بالتقيد بالنظم واللوائح الخاصة به .

3/ إلتزم الطرف الثانى بدفع الاجرة المنصوص عليها فى البند (1) من هذا العقد على النحو التالى :

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

ب/ يدفع اقساط الاجرة كالاتى :

القسط	المبلغ المستحق	التاريخ
الاول		
الثانى		
الثالث		
الرابع		
الخامس		
السادس		
السابع		
الثامن		
التاسع		
العاشر		
الحادى عشر		
الثانى عشر		
الثالث عشر		
الرابع عشر		
الخامس عشر		

4/ على الطرف الثانى تقديم ضمان شخصى مقبول للبنك يضمن قيام الطرف الثانى بسداد جميع الاقساط المستحقة عليه للبنك فى مواعييدها المحددة بموجب هذا العقد .

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

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

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

إشهادا على ما سبق وقع فيه الطرفان في حضور الشهود.

الطرف الأول (البنك)
الطرف الثاني (الطالب/ولى امره)

الاسم: الاسم:



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)

١ - المفاهيم والسياسات العامة والجوانب الإدارية

المفاهيم العامة

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

❖ المحفظة المعرضة للخطر (PAR) PORFOTFOLIO

هي القيمة الاصلية للدفعة المستحقة وغير المسددة بالإضافة الدفعات المتبقية من اصل القرض (دون المصاريف)

❖ المحفظة المتأخرة POROLOIO IN ARREAR

احتساب نسبة التأخر:

المحفظة المتأخرة ÷ حجم الحقيبة %

❖ احتساب نسبة المعرض للخطر

المحفظة المعرضة للخطر ÷ حجم الحقيبة الماليه %

❖ الاستدامة المالية والتشغيلية : OPERATION & FINANCIAL SUSTAINABILITY

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

الملصقات:

✓ ملصقات إجبارية:

- تصميم يحدد مناطق العمل على مستوى كل إحصائي 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 إحصائي الائتمان يتم في الميدان، حيث يجب على الإحصائي دائم الحضور ومعروف في الأحياء التي يعمل بها ، على إحصائي الائتمان ومدير الفرع بشكل جماعي وضع خطة عمل محددة لكل أسبوع بحيث تكون معدة ومعتمدة من مدير العمليات ومعلنة عند بداية كل أسبوع جديد. الخطة تشتمل على المهام الواجب تنفيذها وزمن التنفيذ لكل إحصائي ائتمان في الفرع 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

الاجتماعات التنظيمية لفريق العمل:

✓ الاجتماع الصباحي:

يجب أن يجتمع فريق العمل لمدة لا تزيد عن 15 دقائق يوميا ، قبل قدوم العملاء وذلك بهدف:

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

✓ الاجتماع الدوري للفرع:

على كل مدير فرع تنظيم اجتماع دوري بمعدل مرة في الشهر على الأقل، بحيث يجب تحديد المواضيع التي سيتم مناقشتها في شكل جدول أعمال يشمل مقترحات 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 الاجتماعات ترفع إلى مدير العمليات خلال مدة لا تزيد عن 5 أيام بعد بداية كل شهر مرفقة بالتقرير الشهري للمدراء.



ثانياً: تقارير العمليات :

✓ تقارير الإدارة

✓ تقارير الفروع والنوافذ

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

ثالثا : تصميم فروع البنك

