

ویژگیهای نظام کنترلهای داخلی بانک ملت

مطابق بخشنامه شماره ۲/۳۱۸۹۴۹ مورخ ۱۴۰۲/۱۲/۲۷
(دستورالعمل حداقل الزامات ناظر بر استقرار نظام کنترلهای داخلی
در مؤسسات اعتباری))
منتهی به اسفند ماه ۱۴۰۴



مقدمه

استفاده مؤثر و کارآمد از منابع در دستیابی به اهداف سازمانی، ارزش افزایی، شفافیت و پاسخگویی از راهبردهای اساسی مدیریت بانک هاست. گستردگی و پیچیدگی روزافزون فعالیتها، تشدید رقابت، تغییرات سریع در محیط اقتصادی، ضرورت تنوع بخشی و ارائه خدمات جدید، فناوری اطلاعات و سیستمهای مکانیزه، بانکها را با انواع ریسکهای اعتباری، بازار و عملیاتی در دستیابی به اهداف سازمانی روبه رو ساخته است.

استقرار و استمرار یک نظام کنترل داخلی توانمند در بانک، امکان مدیریت کارا و مؤثر سازمان و ریسکهای مزبور را برای مدیریت آن فراهم می‌آورد. مدیریت در مواجهه با تغییرات سریع محیطهای اقتصادی و رقابتی و تغییر تقاضا و سلیقه مشتریان، و تجدید ساختار به منظور رشد در آینده، سیستم کنترل داخلی را به خدمت می‌گیرد تا بتواند به موقع از خود واکنش مناسبی نشان دهد. در بانک ملت به منظور پیاده سازی نظام کنترلهای داخلی در حوزه‌های ذیل، اقداماتی به شرح ذیل انجام شده است:

الف) حوزه نظارت مدیریت و فرهنگ کنترلی

- مسئولیت تصویب و بازبینی ادواری استراتژیهای کلی تجاری و سیاستهای عمده بانک بر عهده هیات مدیره می‌باشد. به طوری که سالانه مضامین استراتژیک تعریف و تدوین می‌گردد. همچنین مسئولیت اجرای استراتژیها و سیاستهای مصوب هیات مدیره در قالب مضامین استراتژیک بر عهده مدیرعامل بانک است.
- تصویب ساختار سازمانی و اطمینان از این که مدیریت ارشد، بر اثربخشی نظام کنترلهای داخلی نظارت دارد از دیگر وظایف هیات مدیره است. در این خصوص هیات مدیره طی مصوبه شماره ۴۰۱۷/۸ مورخ ۱۴۰۳/۰۲/۱۷ از طریق اداره کل سازمان و بهبود روشها ساختار سازمانی بانک را تدوین، تصویب و ابلاغ نموده است.
- کمیته حسابرسی به منزله بازوی توانمند هیات مدیره برای تحقق مسئولیتهای نظارتی در فرآیند گزارشگری مالی، استقرار نظام کنترلهای داخلی، فرآیند حسابرسی و سایر امور مرتبط و نیز به منظور پایش اطلاعات و فرآیندها از حیث مطابقت با قوانین و مقررات حاکم و در راستای اجرای قوانین و مقررات، در سال ۱۳۸۷ در بانک ملت ایجاد گردیده است. اعضا کمیته مزبور در سال ۱۴۰۴ شامل ۴ نفر می‌باشد که متشکل از عضو هیات مدیره و سه نفر عضو مستقل از بین متخصصین برجسته مالی و حسابرسی کشور هستند. این کمیته با تشکیل جلسات هفتگی براساس وظایف و مسئولیتهای مندرج در نظامنامه کمیته حسابرسی، ارزیابی‌هایی که حسابرسان داخلی و مستقل راجع به کنترلهای داخلی به عمل می‌آورند، را مورد بررسی قرار می‌دهد. این کمیته در سال ۱۴۰۴ تعداد ۳۷ جلسه

برای اجرای وظایف و مسئولیت‌هایش برگزار نموده و گزارش عملکرد سالانه آن نیز در اختیار هیئت مدیره قرار می‌گیرد.

• مدیریت حسابرسی داخلی به عنوان یکی از ارکان حاکمیت شرکتی، براساس مصوبه هیات مدیره بانک در سال ۱۳۸۹ ایجاد گردیده است. در ساختار این مدیریت یک مدیر و دو معاونت حسابرسی امور عملیات بانکی و شرکتها و حسابرسی فناوری اطلاعات تعیین گردیده است. ساختار مدیریت حسابرسی داخلی بانک ملت برای اولین بار با هدف انجام وظیفه طبق اصول و ضوابط حرفه ای بین المللی برنامه‌ریزی شده است. در این راستا منشور مسئولیتهای واحد حسابرسی داخلی بانک ملت به تصویب هیئت مدیره بانک رسیده است. براساس این منشور، واحد حسابرسی داخلی باید نقاط ریسک مربوط به راهبری، عملیات و سیستمهای اطلاعاتی بانک را در خصوص موارد ذیل ارزیابی نماید:

۱. قابلیت اتکا و صحت اطلاعات مالی و عملیاتی؛

۲. اثربخشی و کارایی عملیات؛

۳. حفاظت از داراییها؛

۴. رعایت قوانین و مقررات، آیین نامه‌ها، الزامات صنعت بانکداری و مفاد قراردادهای؛

۵. دستیابی به هدفهای تعیین شده برای عملیات و برنامه‌ها.

• مدیریت حسابرسی داخلی به صورت مستمر و براساس برنامه‌های جامع حسابرسی داخلی سالانه، با انجام حسابرسی ادارات کل و فرآیندهای عملیاتی بانک و IT، اثربخشی نظام کنترل‌های داخلی را ارزیابی و از طریق کمیته حسابرسی به مدیریت بانک گزارش می‌نماید. این مدیریت براساس حسابرسی ادواری مصوب کمیته حسابرسی، گزارشات حسابرسی را در قالب یافته‌ها و توصیه‌ها و نکات لازم جهت مختومه شدن توصیه‌های مذکور تهیه و پس از تایید کمیته حسابرسی به مدیریت بانک گزارش می‌نماید. همچنین براساس توافقی‌های به عمل آمده بین حسابرسان داخلی و واحدهای مورد رسیدگی در خصوص زمان اجرای توصیه‌های ارائه شده، گزارش پیگیری در مقاطع مورد نظر تهیه و در اختیار هیات مدیره بانک قرار می‌گیرد.

• در خصوص تعیین ساختار سازمانی و ایجاد مسئولیتهای، اختیارات و روابط گزارشگری، اداره کل سازمان و بهبود روشها مسئولیت انجام مطالعات و بررسیهای کارشناسی در خصوص واحدهای بانک (اعم از ستادی و یا اجرایی) اعم از تعیین ساختار سازمانی و تهیه استانداردهای لازم برای محل و نحوه استقرار واحدها، نیروهای مورد نیاز بخشهای مختلف بانک، تهیه و تدوین شرح وظایف، تهیه دستورالعملها و رویه‌های کاری مربوط به نحوه انجام کار، بررسی و انجام مطالعات مستمر در خصوص نارساییها و مشکلات مربوط به سیستمها، فرآیندها و ارائه راهکارهای عملیاتی و اجرایی در زمینه بهبود، طبقه‌بندی مشاغل و تدوین روابط و نمودار سازمانی بانک را عهده‌دار می‌باشد.

- استقرار کنترل‌های داخلی در حوزه‌های مختلف از قبیل اعتبارات ریالی و ارزی، مالی، عملیاتی، سیستم‌های اطلاعاتی از طریق تدوین سیاستها و خطمشی‌ها برای هر یک از حوزه‌های مذکور به عنوان مثال تدوین سیاستها و خطمشی‌های اعتباری سالانه.
- در اجرای کنترل و نظارت بر دستیابی به اهداف استراتژیک بانک و ارزیابی عملکرد هر یک از واحدها از سال ۱۳۸۵ برنامه جامع عملیاتی بانک ملت طراحی و ارائه گردید. برنامه عملیاتی به عنوان نظام مدیریتی بانک، از طریق کمیته‌ای فنی که وظیفه فرموله کردن استراتژی‌های بانک را به عهده داشت تدوین گردید. هدف از تدوین برنامه عملیاتی در بانک، برنامه ریزی مدون برای آینده، ایجاد تفکر بهینه جهت جذب منابع و ایجاد خلاقیتها و نوآوری‌هایی جهت کسب موفقیت‌های بزرگ در آینده است. نظام ارزیابی برنامه عملیاتی با الگوگیری از یک سیستم جامع ارزیابی عملکرد تحت عنوان مدل کارت امتیاز متوازن یا BSC طراحی شده است. براساس این سیستم، عملکرد سازمان با توجه به چهار محور مالی، مشتری، فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری کارکنان، مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. از این رو در برنامه عملیاتی چالشها و شاخصهای هر محور شناسایی و همچنین اهداف هر چالش مشخص می‌گردد و فرآیند هدفگذاری براساس اصول مدیریت بر مبنای هدف (MBO) صورت می‌گیرد.
- مدیریت ارشد بانک با بکارگیری سیاستهای مناسب برای جبران خدمات کارکنان، نادیده گرفتن یا بی‌اعتنایی به ساز و کارهای کنترل داخلی را به حداقل رسانده و در راستای ایجاد انگیزش کارکنان، مسیر پیشرفت شغلی پرسنل صف و ستاد را مورد بازنگری قرار داده است.
- در حوزه استخدام و به کارگیری نیروی انسانی مناسب و مستعد و آموزش مناسب آنان نیز اداره کل سرمایه انسانی و اداره کل آموزش دارای برنامه‌ها و دستورالعملهای مناسبی در هر سال می‌باشند.
- مدیریت ارشد بانک در راستای ایجاد محیط کنترلی مناسب مبادرت به تدوین منشور اخلاقی جهت ایجاد فضا و فرهنگی فراگیر در میان کلیه سطوح و کارکنان و اشاعه ارزشهای اخلاقی مانند درستکاری و صداقت نموده است. مدیریت ارشد بانک در راستای تقویت ارزشهای اخلاقی، سیاستها و روشهایی از جمله طرحهای جبران خدمات و اعمال کنترل و نظارت بر رعایت ارزشهای اخلاقی از طریق ادارات کل حراست و مدیریت امور بازرسی و نظارت و کمیته انضباطی را در نظر گرفته است.

ب) حوزه شناخت و ارزیابی ریسک

یک نظام کنترل داخلی موثر، مستلزم شناخت، ارزیابی و تعیین نحوه مواجهه مستمر با ریسکهای عمده‌ای است که بر دستیابی به اهداف بانک به شکل نامطلوبی اثر می‌گذارند. در این راستا بانک ملت با ایجاد واحد مدیریت ریسک و تطبیق، کلیه ریسکهایی که بانک با آن مواجه است را ارزیابی می‌نماید. این ریسکها شامل ریسک اعتباری، ریسک بازار، ریسک حسابداری، ریسک اجرایی، ریسک حقوقی و مالیاتی، ریسک تطبیق، ریسک منابع انسانی، ریسک فناوری اطلاعات و ریسک تجاری و شهرت می‌باشند.

کمیته عالی ریسک در سال ۱۳۸۷ براساس مصوبه هیأت مدیره تشکیل گردیده است. اعضای این کمیته متشکل از ۵ نفر، شامل دو نفر از مدیران ارشد و سه نفر عضو مستقل از اساتید دانشگاهی صاحب نظر در امور مالی و بانکی می‌باشد. اهداف و مسئولیت اصلی این کمیته، نظارت بر عملکرد مدیریت ریسک بانک در حوزه‌های مختلف ریسک، ارائه مشاوره به مدیریت در مورد نحوه مدیریت ریسک، حصول اطمینان از اعمال مناسب مدیریت ریسک در بانک و افزایش آگاهی از موضوع ریسک می‌باشد.

مدیریت ریسک براساس مصوبه هیات مدیره بانک در سال ۱۳۸۹ طبق چارت سازمانی مصوب تشکیل گردیده است. وظیفه اصلی این واحد عبارت از شناسایی، ارزیابی و کنترل به موقع ریسکهای بالقوه به منظور پیشگیری، یا به حداقل رساندن زیانها و بررسی و ارتقای مستمر شیوه‌های مورد عمل می‌باشد. واحد مدیریت ریسک در بانک ملت شامل هفت واحد فرعی ریسک اعتباری، بازار، ریسک مالی و شرکتها، ریسک عملیاتی، فناوری اطلاعات، عدم تطبیق و نقدینگی می‌باشد.

در حوزه شناخت و ارزیابی ریسک، مدیریت حسابرسی داخلی نیز جهت اولویت بندی حسابرسی چرخه‌های عملیاتی و فعالیتهای ستادی براساس ریسک، اقدام به ارزیابی ریسک چرخه‌ها و فعالیتهای مزبور می‌نماید. هر یک از واحدهای مورد حسابرسی از طریق ابزارهایی از جمله پرسشنامه در قالب حوزه‌های ریسک به شرح ذیل مورد ارزیابی قرار می‌گیرد:

۱. محیط کسب و کار

۲. سیستم کنترل داخلی

۳. فرآیندها

۴. حسابرسی و مراجع قانونی

۵. کارکنان

۶. نقص سیستمها

۷. اقلام معوق و رویدادها

۸. رعایت قوانین و مقررات

پس از شناخت فعالیتهای و انجام آزمون کنترلها، رتبه ریسک مربوطه براساس مدل‌های طراحی شده تعیین و برنامه جامع حسابرسی داخلی با توجه به آن تدوین و اجرا می‌گردد.

ج) فعالیتهای کنترلی و تفکیک وظایف

لازمه یک نظام کنترل داخلی موثر، ایجاد ساختار کنترلی مناسبی است که در آن برای هر یک از سطوح کاری، فعالیتهای کنترلی مربوط تعریف شده باشد. در این راستا فعالیتهای کنترلی در بانک ملت به شرح ذیل است:

- ارائه گزارشهای عملکرد مالی و غیرمالی و مقایسه‌ای با بودجه و برنامه عملیاتی بانک به هیأت مدیره و مدیریت ارشد بانک در مقاطع مختلف.

- بررسی گزارشهای مرتبط با نقاط ضعف کنترلی، وجود اشتباهات گزارشگری مالی یا فعالیتهای مشکوک در کارگروه های تخصصی و کمیته حسابرسی.
- استقرار کنترلهای فیزیکی شامل محدودیت در دسترسی به داراییهای مشهود، وجوه نقد و اوراق بهادار و سایر داراییها.
- تدوین خط مشیهای اعتباری و تفویض اختیارات جهت اعمال محدودیتهایی در اعطای اعتبار به مشتریان به صورت سیستماتیک و مکانیزه.
- طراحی یک پیشنهاد کنترلی روزانه، هفتگی و ماهانه برای سطوح مختلف مدیریت.
- الزام به اخذ مصوبه و مجوز در حوزههای مختلف اعتباری، مالی، نیروی انسانی، انجام هزینهها، خرید داراییها و سایر موارد.
- مدیریت نقدینگی و تشکیل جلسات هفتگی جهت بررسی وضعیت نقدینگی بانک در کمیته نقدینگی.
- بررسی مستمر وضعیت ارقام باز بدهکاران و بستانکاران موقت و داخلی به طور ماهانه در اداره کل حسابداری مالی
- بررسی میزان پیروی از سیاستها و رویههای کنترلی توسط مدیریت حسابرسی داخلی و اداره کل بازرسی و نظارت.
- تفکیک وظایف مناسب در سطح کلیه فعالیتهای بانک، که نمونههایی از آن به شرح ذیل می باشد:
 ۱. یکی از ویژگیهای استقرار سامانه کربانکینگ تفکیک فعالیتهای کلیدی سامانه مذکور مطابق سیاستهای اعتباری و مالی بانک، پیشنهاد اعطای تسهیلات، تصویب و صدور مجوز، پرداخت، دریافت، نگهداری فیزیکی داراییهای نقدی و شناسایی و ثبت رویدادهای مالی می باشد.
 ۲. تفکیک وظایف مرتبط با بخشهای ستادی در خصوص شناسایی، ثبت رویدادهای مالی و پردازش نهایی در قالب خلاصه دفترکل بانک از فعالیتهای پرداخت، دریافت، صدور مجوز، صدور احکام پرسنلی، تعیین حقوق و مزایای کارکنان و نگهداری داراییها.
 ۳. تفکیک وظایف نظارتی از وظایف اجرایی از طریق ایجاد واحدهای مدیریت حسابرسی داخلی و اداره کل بازرسی و نظارت.
 ۴. ارزیابی کفایت مستندات تسهیلات و نظارت بر عملکرد گیرنده آن (در پرداخت اقساط) بعد از اعطای تسهیلات در ادارات کل برنامهریزی و نظارت اعتباری، اعتبارات، بین الملل و امور ارزی شعب.

د) اطلاعات و ارتباطات

یک نظام کنترل داخلی موثر میبایست در حوزههای مالی، تطبیق و عملیاتی، از دادههای کافی و جامعی برخوردار باشد. اطلاعات کافی، مرتبط، معتبر و به موقع و ارتباطات اثربخش این اطلاعات در سطح سامانههای اطلاعاتی بانک عواملی ضروری برای کارکرد مناسب یک نظام کنترل داخلی هستند. وجود بستر اطلاعاتی یکپارچه و کامل منجر به ایجاد یک زنجیره عطف حسابرسی می گردد. در این خصوص در بانک ملت با توجه

به استقرار سامانه متمرکز جهت اجرای عملیات بانکی، شناسایی، ثبت و پردازش رویدادهای مالی و نگهداری اطلاعات مرتبط با عملیات، بستر کافی جهت بهره برداری از اطلاعات کافی به وجود آمده است. همچنین با اعمال کنترل‌های داخلی از سوی مدیریت و ارزیابی آن از طریق مدیریت حسابرسی داخلی به صورت دوره‌ای از قابلیت اتکا و پردازش صحیح الکترونیکی اطلاعات سامانه‌های مالی و عملیاتی بانک اطمینان حاصل می‌گردد.

به منظور برخورداری از بستر اطلاعاتی یکپارچه و کامل، آن بخش از اطلاعات مالی و عملیاتی بانک که در سامانه‌های جزیره‌ای می‌باشند، در حال انتقال به سامانه متمرکز هستند. در این خصوص یکی از معاونت‌های اداره کل آمار و فرآوری داده در بانک ملت مسئول جمع‌آوری اطلاعات جامع در زمینه منابع، تسهیلات، تعهدات و مطالبات و ارائه اطلاعات به مدیریت ارشد بانک و مراجع قانونی از جمله بانک مرکزی شده است. از آنجا که سیستم‌های الکترونیکی اطلاعات و استفاده از فناوری اطلاعات متضمن ریسک‌هایی هستند که بانکها باید به شیوه موثری آنها را کنترل نمایند تا بدین طریق از ایجاد اختلال در عملیات تجاری و بروز زیانهای بالقوه جلوگیری نمایند؛ وظیفه ارزیابی سیستم کنترل‌های داخلی در حوزه فناوری اطلاعات بانک علاوه بر ادارات کل زیرساخت و نرم افزار، آمار و فرآوری داده و مدیریت امور بازرسی و نظارت توسط یکی از معاونت‌های مدیریت حسابرسی داخلی نیز در حوزه کنترل‌های عمومی و کاربردی صورت می‌پذیرد. دسترسی به اطلاعات مرتبط با پیش‌عملکرد در دستیابی به اهداف تعیین شده از سوی مدیریت ارشد بانک از طریق سیستم‌های کربانکینگ در اختیار هر یک از واحدهای عملیاتی با سطوح دسترسی معین قرار داده شده است. بنابراین شعب، مدیریت شعب و نواحی می‌توانند عملکرد خود را در یک دوره معین بررسی و اهداف، استراتژیها و انتظارات بانک را محقق سازند.

ه) فعالیتهای نظارتی و اصلاح نارساییها

لازم است اثربخشی کنترل‌های داخلی بانک، به طور مستمر تحت نظارت باشد. نظارت بر ریسک‌های عمده و نیز انجام ارزیابیهای ادواری از سوی واحدهای کاری و حسابرسی داخلی می‌بایست بخشی از فعالیتهای روزانه بانک را تشکیل دهند. فعالیتهای مستمر نظارتی می‌تواند به کشف سریع نواقص موجود در نظام کنترل‌های داخلی و اصلاح آنها بیانجامد. در این راستا و ضعیف فعلی فعالیتهای نظارتی در بانک به شرح ذیل می‌باشد:

۱. حسابرسی داخلی

حسابرسی داخلی در بانک ملت به عنوان فعالیتی اطمینان بخش و مشاوره‌ای مستقل و بی طرفانه، با هدف ایجاد ارزش افزوده و بهبود عملیات بانک، وظیفه آزمون و ارزیابی سیستم کنترل‌های داخلی و گزارش آن را بر عهده دارد. مدیریت حسابرسی داخلی اختیارات اجرایی خود را از هیات مدیره و کمیته حسابرسی کسب می‌کند. هیات مدیره به منظور انجام حسابرسی داخلی از لحاظ دسترسی به اسناد و مدارک، کارکنان

و فعالیتها، به مدیریت حسابرسی داخلی اختیار کامل داده است و هر گونه ممانعت از این حق در صورت ناموجه بودن، نقص رویه سازمانی محسوب می گردد.

مدیریت حسابرسی داخلی بانک در اجرای وظایف محوله خود از استانداردهای حرفه‌ای حسابرسان داخلی پیروی می‌نماید.

مقرراتی که مبنای کار حسابرسان داخلی می‌باشد عبارتند از:

- استانداردهای بین المللی حسابرسان داخلی (IIA)
- مصوبات کمیته بال مربوط به «حسابرسی داخلی در بانکها و رابطه ناظران با حسابرسان»
- مطابق بخشنامه شماره ۲/۳۱۸۹۴۹ مورخ ۲۷/۱۲/۱۴۰۲ ((دستورالعمل حداقل الزامات ناظر بر استقرار نظام کنترل‌های داخلی در مؤسسات اعتباری))
- حداقل الزامات ناظر بر ریسک فناوری اطلاعات مؤسسات اعتباری طی بخشنامه ۱۹۱۰۱۲ مورخ ۱۴۰۰/۰۷/۰۶

ماموریت‌های حسابرسی داخلی:

۱. ماموریت‌های اصلی برنامه‌ریزی شده با هدف ارزیابی سیستم کنترل داخلی بانک از نقطه نظر طراحی، کاربرد مناسب و اثربخشی آن در حوزه‌های مختلف به شرح زیر می‌باشد:

الف. حسابرسی رعایت جهت کسب اطمینان از:

- درک صحیح قوانین، مصوبات و رهنمودهای نهادهای نظارتی و کاربرد مناسب آن
 - انطباق ضوابط و مقررات داخلی بانک با قوانین و مقررات حاکم
 - رعایت قوانین، مقررات و همچنین خط مشی‌های مدیریت در کلیه سطوح سازمانی
 - تعیین نقاط ضعف سیستم کنترل داخلی از نقطه نظر طراحی و اجرا
 - انجام آزمون‌های رعایت به منظور اطمینان از اجرای درست سیستم‌های کنترل داخلی طراحی شده
- ب. حسابرسی کارایی جهت کسب اطمینان از:

- کارایی روشها و ابزارهای عملیات جهت تحصیل، تخصیص و حفاظت از منابع داخلی بانک (منابع انسانی، فناوری، تجهیزات و سایر داراییهای بانک)

ج. حسابرسی مدیریت جهت کسب اطمینان از:

- توانایی سطوح مختلف مدیریت در ایفای مسوولیتها، مدیریت گروه‌های کاری و تعیین راهکارهای صحیح جهت حرکت به سوی اهداف تعیین شده
- استفاده از روشهای مناسب برای رسیدن به اهداف و اجرای راهبردها و برنامه‌های عملیاتی تعریف شده توسط بانک

۲. ماموریت‌های ویژه که از جانب هیأت مدیره و کمیته حسابرسی به مدیریت حسابرسی داخلی ارجاع می‌شود، به خصوص هنگامی که معاملات مشکوک، سوء استفاده از وجوه یا مواردی از تقلب کشف شود.

مراحل اجرای حسابرسی داخلی در بانک ملت به شرح ذیل است:

۱. شناخت کسب و کار و فعالیتهای بانک (Mapping)
 ۲. ارزیابی ریسک فرآیندها و فعالیتهای عملیاتی شناسایی شده
 ۳. اولویت بندی فرآیندهای عملیاتی جهت انجام حسابرسی بر حسب ریسک و برنامه‌ریزی حسابرسی
 ۳. براساس اولویتهای تعیین شده بر حسب ریسک و نظر مدیریت.
 ۴. انتخاب حوزه مورد رسیدگی و فرآیندهای آن براساس اولویت بندی فوق.
 ۵. تهیه بودجه زمانی حسابرسی حوزه مورد رسیدگی و فرآیندهای آن.
 ۶. تهیه طرح و دامنه کار حسابرسی حوزه مورد رسیدگی و فرآیندهای آن.
 ۷. مرحله آماده سازی (بررسی اولیه) حسابرسی فرآیند عملیاتی مورد حسابرسی.
 ۸. مرحله ارزیابی سیستم کنترل‌های داخلی فرآیند مورد حسابرسی (توصیف، تجزیه و تحلیل و ارزیابی ساختار کنترل داخلی)
 ۹. مرحله رسیدگی (آزمون اضافی کنترل‌های داخلی جهت تکمیل رسیدگی و ارزیابی نهایی از سیستم کنترل‌های داخلی)
 ۱۰. مرحله گزارش حسابرسی (مستند کردن یافته‌ها، توصیه‌ها و تهیه گزارش حسابرسی)
 ۱۱. پیگیری یافته‌ها و توصیه‌های حسابرسی
- نکات مندرج در پیش‌نویس گزارش‌های حسابرسی داخلی با مدیر یا مسئولین مرتبط با واحد مورد رسیدگی در میان گذاشته می‌شود و نسخه‌ای از آن به مدیریت مافوق ارائه می‌گردد. مدیریت واحد مورد رسیدگی مسوولیت دارد که تمامی پیشنهادات را در فاصله زمانی معقولی مورد بررسی قرار دهد و در صورت پذیرش تاریخ رفع آن را به حسابرس داخلی اعلام کند. پس از آن گزارش نهایی در اختیار ذینفعان قرار می‌گیرد.
- پیگیری اقدامات اصلاحی در مورد هر یک از توصیه‌های حسابرس داخلی که تا چه حد عملی شده توسط مدیریت حسابرس داخلی انجام و در مقاطع زمانی معین گزارش پیگیری توصیه‌ها به مدیر واحد مورد رسیدگی، کمیته حسابرسی و هیات مدیره گزارش می‌شود.

۲. بازرسی و نظارت

- در زمینه فعالیتهای نظارتی اداره کل مدیریت امور بازرسی و نظارت نیز جهت اعمال نظارت در رعایت رویه‌ها، خط مشی‌ها و قوانین و مقررات داخلی و خارج از بانک اقدامات ذیل را انجام می‌دهد:
۱. اجرای برنامه عملیاتی در اداره کل مدیریت امور بازرسی و نظارت به موازات برنامه عملیاتی بانک، در جهت تحقق اهداف استراتژیک بخش نظارت.
 ۲. ایجاد کارگروه "کنترل‌های داخلی و بهینه سازی نظارت" به منظور شناسایی، تحلیل و رفع آسیبها با حضور مدیران و کارشناسان ارشد بانک.
 ۳. ایجاد سامانه‌ی کنترل و نظارت از راه دور (بازرسی نامحسوس) در اداره کل مدیریت امور بازرسی و نظارت.

۴. وجود برنامه مدون به منظور بازرسی فیزیکی تمامی واحدهای اجرایی ارزی و ریالی (هر شعبه لااقل سالی یکبار به صورت فیزیکی بازرسی می‌گردد).

۵. طراحی و برپاسازی سامانه ثبت و تحلیل اطلاعات حاصل از بازرسیهای شعب به منظور تجمیع اطلاعات و شناسایی ریسک شعب.

۶. به روز رسانی دستورالعملهای پیشین بازرسی همچنین تهیه و ابلاغ دستورالعملهای جدید مرتبط و متناسب با نرم افزاری جدید منصوب در شعب.

۷. آسیب شناسی فرآیندها و سیستمها توسط بخش بازرسی و نظارت و ارائه گزارش به مراجع مرتبط به منظور رفع نواقص موجود.

۸. استفاده از نقطه نظرات و تجربیات بخش بازرسی و نظارت بانک در طراحی محصولات و نرم افزارهای مورد نیاز.

۹. استفاده از قابلیت‌های داده کاوی و وب کاوی جهت (شناسایی و کشف رفتار مشکوک کارکنان و مشتریان)

۱۰. ارائه آموزشهای لازم به ویژه در زمینه IT به بازرسان بانک

۱۱. اجرای طرح تحول شیوه‌های بازرسی با بهره‌گیری از بسترها و مزیت‌های IT در بانک

۱۲. اقدام در جهت نصب و راه اندازی سامانه کشف تقلب

۱۳. تهیه چک لیستهای ویژه به منظور اعمال بیشتر نظارت و کنترل‌های داخلی از سوی مسئولین شعب

۱۴. اقدام در جهت تهیه نرم افزارهای مختص مبارزه با پولشویی

۱۵. برگزاری دوره‌های آموزشی به منظور معرفی نقاط آسیب سامانه‌های بانکداری نوین و ارائه راهکارها و کنترل‌های ضروری به همکاران ذیربط.

۳. واحد تطبیق در مدیریت ریسک

در راستای دستورالعمل مورخ ۱۳۸۸/۰۲/۰۷ بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و به منظور حفظ ثبات امنیت عملیاتی بانک، واحد تطبیق بر مبنای نظامنامه مصوب هیئت مدیره با ساختار سازمانی متمرکز و مستقل از سایر واحدها ایجاد و آغاز به کار نموده است. وظیفه و مسئولیت این واحد عبارت است از فراهم نمودن تمهیدات و مراقبت در رعایت قوانین و مقررات، به منظور حفظ ثبات در عملیات بانکی و پیشگیری از مواجهه با مخاطراتی که به موجب آنها ممکن است بانک مشمول جریمه و مجازاتهای قانونی و یا تنبیهات نظارتی گردد؛ با زیانهای با اهمیت مواجه و یا به حسن شهرت بانک صدمه وارد گردد. این واحد گزارشات دوره‌ای به کمیته عالی ریسک و پس از تایید به هیات مدیره بانک ارائه می‌دهد.

۴. مدیریت رعایت قوانین و مقررات

حسب تصویبنامه شماره ۳۵۶۴/۱۲ مورخ ۹۶/۱۱/۱۶ هیئت مدیره محترم بانک؛ واحد مدیریت رعایت قوانین و مقررات، در سطح اداره کل و تحت نظارت هیئت مدیره محترم در ساختار کلان بانک ایجاد گردیده است. اهم شرح وظایف واحد مزبور به شرح ذیل می‌باشد:

۱. جمع آوری، نگهداری و به روزآوری قوانین، الزامات و استانداردهای داخلی و بین المللی مرتبط با فعالیتهای بانک.
۲. تدوین خط مشی رعایت قوانین و مقررات، شاخص ها و شیوه نامه های موضوعات رعایت قوانین و مقررات به ویژه مقررات احتیاطی.
۳. ابلاغ و حصول اطمینان از استقرار و اجرای خطمشی رعایت قوانین و مقررات در تمامی سطوح بانک از جمله واحدهای مستقل فرعی و شعب خارج از کشور.
۴. شناسایی و گزارش وضعیت و کیفیت رعایت قوانین و مقررات در واحدهای بانک.
۵. اخذ گزارش موارد عدم رعایت قوانین و مقررات از سوی واحدهای بانک از جمله واحدهای نظارتی؛ مدیریت امور بازرسی و نظارت، مدیریت حسابرسی داخلی، مدیریت ریسک و مدیریت امور حراست.
۶. ارائه مشورت در خصوص رعایت قوانین و مقررات به مدیر عامل و مدیران اجرایی بانک.
۷. گزارش موارد مهم عدم رعایت قوانین و مقررات چارچوب های مصوب هیئت مدیره و هیئت عامل به کمیته رعایت قوانین و مقررات و هیئت مدیره.
۸. گزارش اقدامات اصلاحی انجام شده و ارزیابی کفایت و اثربخشی آنها به کمیته رعایت قوانین و مقررات و هیئت مدیره بانک.
۹. شناسایی و ارزیابی ریسک های ناشی از عدم رعایت قوانین و مقررات با هماهنگی مدیریت ریسک و واحدهای ذیربط.
۱۰. پیگیری از واحدهای ذیربط به منظور تحلیل و پاسخگویی به ریسک های عدم رعایت قوانین و مقررات.
۱۱. گزارش نتایج ارزیابی ها و تغییرات کلیدی در وضعیت ریسک عدم رعایت قوانین و مقررات بانک به کمیته رعایت قوانین و مقررات و هیئت مدیره بانک.
۱۲. ارائه مشاوره و راهکارهای رفع نواقص موارد عدم رعایت قوانین و مقررات به واحدهای اجرایی پیشنهاد برنامه های آموزشی جهت کارکنان بانک در خصوص مباحث مرتبط با رعایت قوانین و مقررات به مدیریت محترم بانک.
۱۳. ارائه گزارش ارزیابی آثار موارد عدم رعایت قوانین و مقررات اعم از مالی و غیرمالی بر موسسه اعتباری به هیئت مدیره و کمیته رعایت قوانین و مقررات.