

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

سیاست تطبیق بانک سینا

فهرست مطالب :

شماره صفحه

۴	۱. مقدمه
۵	۲. مأموریت عملکرد تطبیق
۵	۳. خط مشی (سیاست) تطبیق
۵	۳-۱. اصول تطبیق
۵	۳-۲. راهبردهای تطبیق
۶	۴. مفاهیم و تعاریف
۶	۴-۱. مدیریت ارشد
۶	۴-۲. قوانین و مقررات و استانداردها
۶	۴-۳. تطبیق
۶	۴-۴. ریسک تطبیق
۷	۴-۵. ریسک حقوقی
۷	۴-۶. واحد تطبیق
۷	۴-۷. سیستم مدیریت تطبیق
۷	۴-۸. کمیته تطبیق
۷	۵. چارچوب عملکرد تطبیق
۸	۶. مدیریت
۸	۶-۱. وظایف هیات مدیره
۹	۶-۲. وظایف مدیریت ارشد
۱۰	۶-۳. وظایف کمیته تطبیق
۱۱	۷. واحد تطبیق
۱۱	۷-۱. ساختار سازمانی واحد تطبیق
۱۱	۷-۲. استقلال واحد تطبیق

۱۲	۷-۳. مسئولیت و وظایف واحد تطبیق
۱۳	۷-۴. قابلیتها و توانایی های کارکنان واحد تطبیق
۱۳	۷-۵. ارتباط با سایر واحدها
۱۳	۷-۶. عضویت در کمیته ها
۱۴	۷-۷. مشاوره
۱۴	۸. سیستم مدیریت تطبیق
۱۴	۸-۱. شناسایی، اندازه گیری و ارزیابی ریسک تطبیق
۱۴	۸-۲. کاهش ریسک تطبیق شامل استانداردها، روش ها و دستور العمل ها
۱۵	۸-۳. نظارت بر ریسک تطبیق
۱۵	۸-۴. مدیریت حوادث و رویدادها
۱۶	۹. آموزش
۱۶	۱۰. گزارشات
۱۷	۱۱. حسابرسی واحد تطبیق
۱۷	۱۲. حوزه بین الملل
۱۷	۱۳. برون سپاری
۱۷	۱۴. ارتباط متقابل با بانک مرکزی

۱- مقدمه

از جمله مهمترین مباحث در حوزه بانکی، موضوع نظارت، بهبود و تقویت رویه های مطمئن در بانکها می باشد.

مطابقت اجرای موثر سیاستها، برنامه ها و دستور العمل های بانک با قوانین و مقررات و استانداردهای مربوطه موجب ارتقاء شفافیت، مطابقت عملکرد بانک با قوانین و مقررات، استانداردها و بخصوص بخشنامه های بانک مرکزی ج.ا.ا، ترویج فرهنگ تطبیق و موارد مترتب بر آن می گردد. این امر موجبات کنترل و کاهش ریسک تحریمهای قانونی یا نظارتی، زیان های مالی و یا آسیبهای وارده بر اعتبار و شهرت بانک را فراهم می نماید.

تطبیق باید از رده های بالای سازمان شروع شود و انجام این کار بعنوان فرهنگ سازمانی با محوریت هیات مدیره و مدیران ارشد، موجب ارتقاء استانداردهای صداقت و درستی بانک می گردد. تمامی کارکنانی که در بانک و بخشهای مختلف آن فعالیت می کنند باید در این امر مشارکت داشته باشند. کوتاهی در این امر، هرچند که قانونی نقض نشده باشد، می تواند بر کلیه فعالیتهای بانک در رابطه با سهامداران، مشتریان، کارکنان و بازار تاثیر گذار باشد و حتی ممکن است به از بین رفتن اعتبار و حسن شهرت بانک منجر شود.

۲- ماموریت عملکرد تطبیق

ماموریت عملکرد تطبیق حصول اطمینان از تطابق فعالیتهای بانک با قوانین، مقررات و استانداردهای مربوطه به منظور جلوگیری یا کاهش ریسکهای تطبیق در عملکرد بانک و یا کارکنان آن می باشد. هدف آن است که بانک قادر باشد از قرار گرفتن در معرض ریسک تطبیق، تحریم های اداری یا قانونی، جرایم مالی و یا از دست دادن شهرت ناشی از عدم تطبیق و سایر موارد مترتب بر آن جلوگیری نماید.

۳- خط مشی (سیاست) تطبیق:

۳-۱- اصول تطبیق شامل:

- نهادینه نمودن ارزشهای صداقت و درستی در عملکرد کل بانک
- حفظ یکپارچگی، وجهه و شهرت بانک

لذا لازم است:

- تطبیق با قوانین، مقررات و استانداردهای مربوطه بصورت ابزارهایی ضروری برای رسیدن به این اهداف مورد توجه قرار گیرد.
- اجرای موثر، سریع و پایبندی به سیاست تطبیق بوسیله هیات مدیره، مدیریت ارشد، واحد تطبیق و کلیه مدیران مد نظر قرار گیرد.

۳-۲- راهبردهای تطبیق:

- راهبردهای تطبیق شامل اصولی است که کلیه مدیران و کارکنان می بایست در چارچوب آن عمل نمایند. این اصول عبارتند از:
- منشور اخلاقی کارکنان بانک (با تاکید بر اینکه پایبندی کارکنان به اصول و ارزشهای اخلاقی، رعایت قوانین، مقررات و استانداردها نقش موثری در جایگاه سازمانی آنان خواهد داشت).
 - تطبیق بخشی از فرهنگ سازمان بوده و یک مسئولیت است، کلیه کارکنان ملزم به تطبیق و رعایت ضوابط و مقررات در چارچوب وظایف محوله باشند.
 - تبیین جایگاه واحد تطبیق، استقلال، کارکردها و مسئولیتهای آن

- حدود اختیارات واحد تطبیق : شامل برخورداری آن واحد از دسترسی به کلیه اطلاعات لازم جهت انجام وظایف خویش ، حق مکاتبه با هیات مدیره ، مدیریت ارشد ، مدیران و هریک از کارکنان بانک و دریافت هر گونه مدرک یا مستند موجود به منظور انجام وظایف مرتبط
- الزامات گزارش دهی در مورد عملکرد تطبیق
- حسابرسی واحد تطبیق
- همه باید از سیاست تطبیق پیروی کنند. محتوای این سیاست الزامی است و نشان دهنده حداقل استانداردهایی است که در بانک اعمال می شود.
- این سیاستها می بایست جهت در دسترس بودن کلیه ذینفعان (داخلی و خارجی) در سایت بانک قرار گیرد .

۴- مفاهیم و تعاریف

۴-۱- مدیریت ارشد :

اعضای هیات عامل یا مدیر عامل و آن گروه از مدیران اجرایی و کارکنان ارشد بانک، که مستقیماً زیر نظر هر یک از اعضای هیات عامل یا مدیرعامل قرار داشته، مسئولیت اجرای استراتژیها و سیاستهای مصوب هیات مدیره یا هیات عامل را حسب مورد بر عهده دارند.

۴-۲- قوانین، مقررات و استانداردها :

شامل قوانین و مقررات اداری، مالی (از جمله قوانین مالیاتی)، گمرکی، تجاری و دیگر قوانین و مقررات مرتبط که برای فعالیتهای آن بانک الزام آور اعلام شده و نیز قواعد سازمانی، ضوابط اخلاقی و اصول حرفه ای مربوط می باشد.

۴-۳- تطبیق :

سازگاری فعالیت بانک با قوانین، مقررات و استانداردهای مرتبط با فعالیتهای آن است.

۴-۴- ریسک تطبیق :

احتمال شمول جریمه، مجازاتهای قانونی، تنبیهات نظارتی، مواجهه با زیانهای حایز اهمیت و یا آسیب وارد شدن به حسن شهرت بانک، به دلیل عدم رعایت قوانین، مقررات و استانداردها است .

۴-۵- ریسک حقوقی (قانونی):

احتمال زیان ناشی از مشاوره یا مستندسازی نامناسب حقوقی، اشتباهات حقوقی و نیز عدم کفایت قوانین و مقررات و استاندارد های موجود (از جمله ساکت بودن آن ها) برای حل موضوعات حقوقی مبتلا به بانک و هرگونه تغییرات غیر قابل پیش بینی در قوانین و مقررات و استاندارد ها

۴-۶- واحد تطبیق :

منظور واحد تطبیق مقررات است که در قالب یک اداره به طور خاص برای انجام مدیریت ریسک تطبیق ایجاد شده است.

۴-۷- سیستم مدیریت تطبیق :

سیستم مدیریت تطبیق شامل کلیه راهبردها، سیاستها، چارچوبهای کنترلی، آموزش و دستور العمل ها به منظور رعایت و تبعیت از الزامات جاری به منظور مدیریت ریسک تطبیق می باشد.

۴-۸- کمیته تطبیق :

کمیته ای است تحت نظارت هیات مدیره که به منظور بررسی موارد مرتبط با عملکرد ریسک تطبیق تشکیل می شود. اعضای آن علاوه بر مسئول واحد تطبیق از میان مدیران و کارشناسان واحدهای ذیربط توسط هیات مدیره تعیین می شود.

۵- چارچوب عملکرد تطبیق :

چارچوب عملکرد تطبیق، ریسک تطبیق و موارد مترتب بر آن شامل موارد متعددی از جمله :

- قوانین و مقررات و استانداردها

قوانین، مقررات و استانداردهای تطبیق از منابع متفاوتی شامل قوانین، مقررات و استانداردهای وضع شده، ضوابط و بخشنامه های ابلاغی بانک مرکزی، دستورالعمل ها و رویه های صادره توسط مراجع ذیربط مرتبط با عملیات بانک و ضوابط داخلی وضع شده توسط هیئت مدیره و مدیریت ارشد تشکیل شده که می بایست توسط کارکنان در حوزه مربوطه رعایت گردد.

- موارد مربوط به تحریم ها و جرایم اقتصادی - مالی

- پولشویی

- تامین مالی تروریسم

- رشوه خواری و دیگر جرائم

- شناسایی مشتریان از جمله (Customer Due Diligence) CDD

- ریسک کلی در ارتباط با رفتار شخصی کارکنان از جمله: سوء استفاده از سازمان و تجارت شخصی، اصول

کسب و کار و هدایت رفتار، افشای اطلاعات

- ریسک کلی در ارتباط با انجام خدمات مالی از جمله: بازاریابی، مشاوره دادن، شفافیت در ارائه محصول، حفاظت از منافع مشتری، فرآیندهای شکایت کردن و غیره
- محصولات و خدمات، تطبیق فرآیندهای تصویب و استاندارد سازی قبل از عرضه یا ارائه محصولات جدید به بازار و تطبیق فرآیندهای پس از عرضه محصولات ارائه شده

۶- مدیریت

۱-۶- وظایف هیئت مدیره:

- سیاست و خط مشی تطبیق توسط هیات مدیره تصویب و ابلاغ می گردد..
- هیئت مدیره مسئول عملکرد تطبیق بوده و مسئولیت نهایی اجرا و پایبندی به اجرا و پیروی از این سیاستها را بر عهده دارد.
- هیات مدیره باید از وجود سیاست مناسب برای مدیریت تطبیق اطمینان حاصل نمود و بر اجرای صحیح سیاست نظارت نماید.
- بصورت ادواری و یا حداقل سالی یکبار از طریق گزارشهای دریافتی از مدیریت ارشد، وظایف واحد تطبیق را مورد ارزیابی قرار دهد و در صورت مشاهده هر گونه نارسایی و ابهام در سیاستها و راهبرد ها و یا عدم تطابق آنها با قوانین، مقررات و استانداردهای جدید، نسبت به بازنگری آنها اقدام نماید.
- مسئولیت تامین منابع و نیروی انسانی کافی جهت واحد تطبیق جهت اجرای الزامات این سیاست را برعهده دارد.
- باید همه اقدامات مناسب را برای اطمینان از اینکه همه کارکنان در انجام وظایف خود به موازین و قوانین حقوقی، اخلاقی و قانونی متناسب با کسب و کار بانک پایبند می باشند فراهم نماید.
- هیات مدیره مسئول انتصاب یک مسئول برای واحد تطبیق و همچنین ایجاد یک عملکرد تطبیق موثر در واحد تطبیق می باشد.
- جایگاه واحد تطبیق را در بانک و نحوه تعامل آن با دیگر واحدها را به گونه ای تعیین و تصویب کند که استقلال آن واحد تامین شود.
- نظارت موثر بر عملکرد تطبیق جهت جلوگیری از نقض این سیاستها، انجام اقدامات اصلاحی مناسب.
- هیئت مدیره می بایست کمیته تطبیق را با تعیین اعضاء مربوطه تعیین و معرفی نماید.
- هیئت مدیره می تواند بخشی از وظایف خود را به کمیته تطبیق محول نماید.

۲-۶- وظایف مدیریت ارشد

- مدیریت ارشد موظف است در چهارچوب سیاستها و راهبردهای تطبیق، اصول اساسی و لازم الاجرا توسط مدیران و کارکنان بانک و رویه های مدیریت ریسک را در تمامی سطوح سازمانی تعیین و به کارکنان ابلاغ نموده، از حسن اجرای آن ها اطمینان حاصل کند.
- مدیریت ارشد موظف است کارکنان را از اهداف، منشور اخلاقی و اصول حرفه ای بانک آگاه نموده، ضمن ترویج و بهبود ارزشهای درستکاری و صداقت، شرایط همکاری جمعی کارکنان برای اجرای موثر قوانین، مقررات و استانداردها را فراهم نماید.
- مدیریت ارشد موظف است با ارزیابی سیاست های تطبیق، از کارآمد بودن آنها اطمینان حاصل نماید.
- مدیریت ارشد موظف است با توجه به اندازه و پیچیدگی فعالیتهای بانک، ساختار سازمانی واحد تطبیق، مسئولیتها و وظایف رئیس اداره و کارکنان واحد یاد شده و ارتباط آن با دیگر واحدها و کمیته مدیریت تطبیق، به گونه ای طراحی و تنظیم کند که استقلال واحد یاد شده تامین شود.
- مدیریت ارشد موظف است برای حفظ استقلال واحد تطبیق و کارکنان آن، به ویژه از نظر پیشگیری از تعارض منافع با دیگر واحدها، تدابیر لازم را اتخاذ نموده، و تداوم استقلال آن را تحت پایش قرار دهد.
- مدیریت ارشد موظف است مسئول واحد تطبیق را با صلاحیت های اخلاقی مورد نیاز از جمله صداقت و درستکاری، برخوردار بودن از ذهنی پرسشگر و نیز استقلال رای و توان حفظ بی طرفی (وصلاحیت های تجربی و تخصصی لازم و کافی) بویژه، اشراف کامل به قوانین، مقررات و استانداردها (برای این سمت)، از بین کارکنان رسمی واجد شرایط بانک انتخاب و برای تایید به هیات مدیره معرفی نماید.
- مدیریت ارشد موظف است چگونگی تعامل و همکاری بین واحد تطبیق و دیگر واحدها را در چهارچوب سیاستهای هیات مدیره تعیین نماید.
- مدیریت ارشد موظف است ریسک های تطبیق مهم بانک را شناسایی و اطمینان حاصل کند که بین واحد های تطبیق، ریسک و حسابرسی داخلی و نیز دیگر واحدها برای انجام این امر، همکاری لازم وجود دارد.
- مدیریت ارشد موظف است در صورت شناسایی موارد نقض یا عدم رعایت قوانین، مقررات و استانداردها، در اسرع وقت مراتب را به هیات مدیره گزارش نموده، نسبت به انجام اقدامات اصلاحی و انضباطی اقدام نماید.
- مدیریت ارشد موظف است حدود اختیارات واحد تطبیق را برای دسترسی آزاد به دیگر کارکنان و نیز به اطلاعات و مستندات لازم و ذیربط، به آن واحد و دیگر کارکنان ابلاغ نماید.

- مدیریت ارشد موظف است جزییات مربوط به الزامات گزارش دهی (شامل گزارش دهی در مورد نتایج پایش، ارزیابی ریسک تطبیق، هرگونه تغییر در وضعیت ریسک تطبیق و تعیین خطوط گزارش دهی به مدیریت ارشد، هیات مدیره یا کمیته ای منتصب از سوی وی) را به کارکنان تطبیق ابلاغ نماید.
- مدیریت ارشد موظف است از ارسال به موقع گزارشهای مربوط به موارد حائز اهمیت ریسک تطبیق اطمینان حاصل کند و در صورت تعلل در اطلاع رسانی بموقع در خصوص موارد نقض حایز اهمیت قوانین، مقررات و استانداردها، مراتب را به هیات مدیره یا کمیته مدیریت تطبیق گزارش نماید.
- مدیریت ارشد موظف است گزارش مربوط به ریسکهای تطبیق بانک را به گونه ای طراحی نماید که به هیات مدیره یا کمیته مدیریت تطبیق، در خصوص آخرین وضعیت بانک از نظر ریسکهای تطبیق اطلاعات دقیقی را (مثلا درباره هرگونه تغییر در وضعیت ریسک تطبیق در دوره مورد ارزیابی، نقض قوانین، مقررات و استانداردها، نارسایی در تطبیق و اقداماتی که قبلا انجام شده، یا انجام آنها توصیه می شود) ارائه نماید.
- مدیریت ارشد موظف است در صورت تغییر مسئول واحد تطبیق و یا سایر تغییرات شدید سازمانی در واحد تطبیق را با دلایل و مستندات لازم به هیئت مدیره و سایر مراجع لازم منعکس نماید.

۳-۶- وظایف کمیته تطبیق:

- بررسی سیاستهای عملکرد تطبیق و در صورت ضرورت ارائه پیشنهادات لازم به هیات مدیره و مدیریت ارشد جهت بازنگری آن
- بررسی موارد مرتبط با ریسک تطبیق و ارائه گزارش به هیات مدیره و مدیریت ارشد
- بررسی گزارشات مآخوذه از واحد تطبیق در خصوص موارد عدم تطبیق و ارائه گزارشات و راهکارهای مناسب به هیات مدیره و مدیریت ارشد.
- پایش عملکرد تطبیق در بانک در حوزه های مختلف و ارائه گزارشات لازم به هیات مدیره
- ارائه راهکارهای لازم در خصوص چگونگی تخصیص مسئولیت ها به کارکنان، در زمانی که مسئولیت های تطبیق بر عهده کارکنان ادارات مختلف گذارده شده است.
- رسیدگی به تخلفات احتمالی و نقض سیاست تطبیق و انجام اقدامات لازم
- در رابطه با رعایت قوانین، مقررات و استانداردها، به ویژه، آخرین تحولات مربوط به آنها از طریق تهیه دستورالعمل و شیوه نامه اجرایی به مدیریت ارشد یاری رساند.
- به طور مستمر آخرین تحولات مربوط به قوانین، مقررات و استانداردها را پیگیری نموده، به درک درستی از مواد و مفهوم واقعی آنها دست یابد. به طور دقیق تاثیر تحولات و تغییرات قوانین، مقررات و استانداردها را بر فعالیت بانک شناسایی کرده، به تناسب آن، پیشنهادهای خود را در مورد چگونگی تطبیق با موارد یاد شده، به مدیریت ارشد ارائه کند.

- بر رعایت تمامی سیاستها، رویه ها و دستورالعملهای بانک نظارت کند و از خطوط کاری و مجریان کنترل داخلی بانک درخواست نماید که سیاستها، رویه ها و دستورالعملهای مرتبط به خود را مورد بازنگری قرار داده و از انطباق آنها با قوانین، مقررات و استانداردهای مربوط اطمینان حاصل کند.
- در ارتباط مستمر با واحدهای نظارتی بانک باشد و اجرای مقررات و پیشنهادهای آن واحد ها را مورد پیگیری قرار دهد.

۷- واحد تطبیق

۷-۱- ساختار سازمانی واحد تطبیق:

- مدیریت ریسک تطبیق مستلزم مشارکت کارکنان تمامی واحدهای سازمان است.
- ایجاد واحد سازمانی مناسب در ساختار سازمانی بانک به هیات مدیره و مدیریت ارشد در ایفای مسئولیتهای خود در زمینه شناخت و مدیریت موثر ریسک تطبیق یاری می رساند.
- ساختار سازمانی واحد تطبیق می بایست متناسب با اندازه، حجم و پیچیدگی فعالیتهای بانک تعیین شود.

۷-۲- استقلال واحد تطبیق:

- واحد تطبیق باید مستقل باشد که مفهوم استقلال مستلزم به تحقق پیوستن موارد ذیل می باشد:
- واحد تطبیق باید دارای جایگاهی رسمی در درون بانک باشد.
- کارکنان واحد تطبیق و خصوصاً مسئول آن نباید در موقعیتی قرار گیرند که احتمال برخورد منافع بین مسئولیتهای تطبیق و دیگر مسئولیتهایی که برعهده آنهاست بوجود آید.
- واحد تطبیق می بایست به صورت متمرکز ایجاد شود، به طوری که کارکنان آن صرفاً در واحد یاد شده فعالیت داشته و به هیچ وجه در واحدهای اجرایی فعالیت نداشته باشند.
- کارکنان واحد تطبیق باید امکان دسترسی به کارکنان و نیز اطلاعات مورد نیاز برای اجرای مسئولیت های خود را داشته باشند.
- تمامی واحدهای اجرایی بانک، ملزم به همکاری با واحد تطبیق باشند.
- استقلال واحد تطبیق از واحد حسابرسی داخلی و بازرسی باید به گونه ای تامین شود که وظایف آن از واحد حسابرسی داخلی و بازرسی بطور شفاف تفکیک گردد.
- مفهوم استقلال بدین معنا نیست که واحد تطبیق نمی تواند ارتباط کاری نزدیکی با مدیریتها و کارکنان واحدهای دیگر داشته باشد. در واقع همکاری و ارتباط کاری بین واحد تطبیق و خطوط کاری بانک، در مراحل اولیه به شناسایی و مدیریت ریسکهای تطبیق کمک می کند.

۳-۷- مسئولیت و وظایف واحد تطبیق:

- واحد تطبیق با هدایت مسئول آن می بایست وظایف ذیل را انجام دهد:
- به مدیریت ارشد در رابطه با رعایت قوانین و مقررات و استانداردها بویژه آخرین تحولات مربوط به آنها کمک کند.
- به طور مستمر آخرین تحولات مربوط به قوانین، مقررات و استانداردها را پیگیری نموده، به درک درستی از مواد و مفهوم واقعی آنها دست یابد. به طور دقیق تاثیر تحولات و تغییرات قوانین، مقررات و استانداردها را بر فعالیت بانک شناسایی کرده، به تناسب آن، پیشنهادهای خود را در مورد چگونگی تطبیق با موارد یاد شده، به مدیریت ارشد ارائه کند.
- برنامه های مدیریت ریسک تطبیق را اجرایی نموده، متناسب با ریسکهای تطبیق پیشنهادهای خود را به مدیریت ارشد ارائه نماید.
- مسئول تطبیق با همکاری کمیته تطبیق و واحدهای ذیربط، شیوه نامه ای برای انجام وظایف محوله به کارکنان واحد تطبیق، تدوین و پس از تایید مدیریت ارشد، در اختیار کارکنان قرار دهد.
- بر رعایت تمامی سیاستها، رویه ها و دستورالعملهای بانک نظارت کند و از خطوط کاری و مجریان کنترل داخلی بانک درخواست نماید که سیاستها، رویه ها و دستورالعملهای مرتبط به خود را مورد بازنگری قرار داده و از انطباق آنها با قوانین، مقررات و استانداردهای مربوط اطمینان حاصل کند.
- در زمینه تطبیق در محصولات، خدمات و فرآیندها در بانک نقش اصلی را ایفا نماید.
- به طور ادواری موارد نقض قوانین، مقررات و استانداردها را به همراه رهنمودهایی برای پیشگیری از این ریسک به اطلاع مدیریت ارشد برساند.
- فرآیندها و محصولات و خدمات را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و از طریق کنترلهای لازم، قبل از ارائه محصول و یا آغاز فرآیند، ریسک آن به گونه ای مناسب شناسایی و کاهش یابد.
- در خصوص فعالیت های برون مرزی بانک، میبایست قوانین، مقررات و استانداردهای کشور میزبان رعایت شود، اینکار از طریق فردی مسلط به قوانین محلی، که قوانین، مقررات و استانداردهای کشورهای که بانک در آن فعالیت دارد، رعایت شود.
- به عنوان مرجعی برای تبیین و تفسیر قوانین، مقررات و استانداردها در بانک، به استعلام های دریافتی از واحدهای کاری پاسخگو باشد.
- در ارتباط مستمر با واحدهای نظارتی بانک باشد و اجرای مقررات و پیشنهادهای آن واحدها را مورد پیگیری قرار دهد.

- اطلاعاتی (مثل شاخص افزایش شکایتها، عملیات غیر عادی و...)، که مشکلات تطبیق بانک را مشخص کند، از واحدهای مربوطه اخذ و گردآوری نماید.

- با واحدهای آموزشی برای انجام آموزش های مورد نیاز کارکنان بانک همکاری موثر داشته باشد.
- ارتباط واحد تطبیق با واحدهای حسابرسی داخلی، ریسک، حقوقی و غیره جهت انعکاس گزارشات در خصوص عملکرد تطبیق، یافته های مرتبط با ریسک تطبیق توسط واحدهای مذکور به رئیس واحد تطبیق - کمک، پشتیبانی و مشاوره به مدیريتها جهت انجام تطبیق در آن مدیريتها

۴-۷- توانایی های کارکنان واحد تطبیق:

- کارکنان واحد تطبیق باید جهت انجام وظایف خود از تجربه و مهارتهای حرفه ای و شخصی برخوردار باشند. کارمندان تطبیق بنابراین باید:
- دارای وضعیت، قدرت و شخصیت برای به چالش کشیدن هر شخصی در مورد اقدام در یک روش مناسب و متعادل را داشته باشند. آنها باید قادر به پیگیری هر گونه نگرانی باشند.
- دسترسی مستقیم به تمام عملیات در حوزه کاری خود، که شامل دسترسی به همه اسناد و مصوبات می باشد.
- حضور فعال در تمامی جلسات بانک جهت پایش عملکرد تطبیق
- دسترسی مستقیم و بدون محدودیت به تمام سطوح مدیریت
- در صورتی که پس از بررسی و تأیید، مشخص گردد برای یک کارمند تطبیق جهت انجام وظایفش نیاز است تخصص کافی، زمان و یا منابع لازم در اختیار وی قرار داده شود، این موضوع باید در موارد مشابه برای کارمند تطبیق بعدی نیز رعایت گردد.

۵-۷- ارتباط با سایر واحدها:

حوزه های اصلی در برنامه تطبیق مربوط به مشتری، خدمات مالی، منشور اخلاقی و رفتار سازمانی بانک می باشد. لذا برنامه واحد تطبیق ارتباط و تعامل با سایر واحدها و مدیريتها جهت پیشبرد اهداف در حوزه های یاد شده را ضروری می نماید. از جمله:

- واحد حسابرسی داخلی می بایست رئیس واحد تطبیق را از یافته های مرتبط با ریسک تطبیق آگاه نماید
- واحد تطبیق می بایست در رابطه با مدیریت ریسک تطبیق با واحدهای مربوطه همکاری داشته باشد.
- واحد تطبیق جهت بررسی عملکرد تطبیق می بایست با همه واحدهای بانک همکاری نماید.

۶-۷- عضویت در کمیته ها:

جهت ارزیابی و نظارت بر عملکرد تطبیق در کلیه حوزه های بانک، رئیس واحد تطبیق می بایست در کمیته های مربوطه از جمله کمیته مدیریت تطبیق، کمیته مربوط به بخشنامه ها و دستور العمل ها، کمیته مربوط به محصولات و خدمات جدید و سایر کمیته ها به تشخیص مدیریت ارشد عضویت یابد.

۷-۷- مشاوره:

مسئول و کارکنان تطبیق نسبت به ارائه مشاوره به واحد های بانک در خصوص عملکرد تطبیق بانک و ارائه راهنمایی لازم مبادرت می نمایند.

۸- سیستم مدیریت تطبیق:

سیستم مدیریت تطبیق شامل کلیه راهبردها، سیاست ها، چارچوبهای کنترلی، آموزش و دستورالعملهای به منظور رعایت و تبعیت الزامات جاری می باشد. یک سیستم مدیریت تطبیق کارآمد یک ابزار کلیدی برای ارتقاء روابط تجاری است. سیستم مدیریت تطبیق قوی سطوح اعتماد به بانک را افزایش داده و موقعیت بانک را در بازار بین رقبای تثبیت می کند.

همچنین سیستم مدیریت تطبیق موجب افزایش شفافیت در عملکرد بانک است. این امر موجب افزایش اعتماد ذینفعان از جمله مشتریان گردیده تا نسبت به حفظ منافع و حقوق خود در بانک مطمئن باشند.

۸-۱- شناسایی، اندازه گیری و ارزیابی ریسک تطبیق:

واحد تطبیق باید بر اساس اقدامات پیشگیرانه، شناسایی، مستند سازی و ارزیابی ریسکهای تطبیق مربوط به فعالیتهای حرفه ای بانک، از جمله در حوزه قوانین و مقررات، فعالیتهای مربوط به گسترش محصولات و رویه کاری، پیشنهاد انجام فعالیت یا برقراری روابط با مشتریان جدید یا ایجاد تغییرات اساسی در ماهیت چنین روابطی را انجام دهد.

بانک با توجه به ساختار سازمانی، گستره و حجم فعالیتهای، لازم است سیستمی را برای مدیریت ریسک تطبیق طراحی نماید. این سیستم باید عناصر زیر را در برگیرد:

شناسایی، ارزیابی، اندازه گیری ریسک و واکنش مناسب به آن، پایش و نظارت مستمر بر آن از طریق:

- برنامه های مدیریت ریسک تطبیق

- رویه های مدیریت ریسک تطبیق

- برنامه های مستمر آموزشی تطبیق

۸-۲- کاهش ریسک تطبیق شامل استانداردها، روش ها و دستورالعمل ها:

واحد تطبیق باید مناسب بودن شیوه های اجرایی داخلی و دستورالعمل های مربوطه را مورد ارزیابی قرار داده و بلافاصله پس از شناسایی نارسایی های موجود، در سیاست ها و شیوه نامه های اجرایی، در صورت لزوم راهکار لازم را برای انجام اصلاحات ارائه نماید.

واحد ریسک باید راههای اندازه گیری ریسک تطبیق را در نظر گیرد و از این اندازه گیری ها برای ارتقای ارزیابی ریسک تطبیق استفاده نماید. فنآوری اطلاعات می تواند با کمک گردآوری یا پایش داده ها بعنوان ابزاری برای تشخیص مشکلات بالقوه تطبیق مورد استفاده قرار گیرد.

بر اساس شناسایی ریسک و ارزیابی، باید موارد ذیل در نظر گرفته شود:

- ایجاد اقدامات کلیدی مناسب کاهش دهنده ریسک، از جمله استانداردهای مشخص، روش ها و دستورالعمل

- توصیه، بهبود و یا کمک به بهبود و یا اجرای استانداردها، روش ها و دستورالعمل ها،
- توسعه جدول زمانی برای آموزش، نظارت، گزارش های نظارتی و غیره

۳-۸- نظارت بر ریسک تطبیق:

واحد تطبیق باید اثربخشی و صداقت و درستی روند تطبیق را با نظارت مناسب و دقیق از پابندی به پیروی از سیاست ها و استانداردهای قانونی و نظارتی اطمینان حاصل نماید.

واحدهای تطبیق و ریسک نسبت به پایش مناسب برای ریسک تطبیق در بانک مبادرت نمایند و نتایج مانیتورینگ خود را در بانک باید به سطح بالاتر گزارش نمایند.

۴-۸- مدیریت حوادث و رویدادها:

- حصول اطمینان از رسیدگی به شکایتها جهت جلوگیری از تبدیل رویداد به حادثه: که بخشی از حصول اطمینان از طریق سازمان، بخشی از طریق فرآیند رسیدگی به شکایتهای مشتریان با فرآیندها و دستورالعمل ها و استانداردهای داخلی و در صورت لزوم بین المللی صورت می گیرد.
 - شناسایی و کنترل ریسک تطبیق در فرآیند رسیدگی به شکایت مشتریان.
- حوادث تطبیق باید به صورت دوره ای گزارش شوند. حوادث دارای شرایط ذیل هستند:
- نقض اصول بانک
 - نقض قوانین، مقررات و استانداردهای
 - آسیب به شهرت
 - درگیری با مسئول، مدیریت، مدیریت ارشد
- حوادث تطبیق می تواند رویدادهای زیر را در بر داشته باشد:

۱. تقلب و جرم داخلی (به عنوان مثال، تقلب توسط کارمند)
۲. تقلب و جرم خارجی (به عنوان مثال پولشویی توسط مشتری)
۳. سوء عملکرد در ارائه محصولات به مشتری بانک (به عنوان مثال معامله نادرست با مشتری)
۴. قصور و کوتاهی کارکنان
۵. فعالیت های غیر مجاز
و غیره

۹- آموزش:

- به منظور ارتقای کیفی دانش و نیز بهنگام سازی اطلاعات کارکنان واحد تطبیق، لازم است آنان بطور ادواری تحت آموزش قرار گیرند.
- مسئول واحد تطبیق می بایست با همکاری واحدهای مربوطه، موضوع آموزشی مورد نیاز کارکنان تطبیق را برای کارکنان جدید و نیز برای دیگر کارکنان (بصورت نیازهای آموزشی ضمن خدمت) به صورت برنامه ای مدون تهیه و اعلام نماید.
- مسئول واحد تطبیق می بایست با همکاری واحد آموزش بانک امکاناتی را که برای کمک به اهداف آموزشی بانک در این خصوص می توانند در اختیار بانک قرار گیرد شناسایی نموده، مورد بهره برداری قرار دهند.
- برنامه های آموزشی بانک در خصوص واحد تطبیق، با توجه به گسترش فعالیت آن از نظر ابزارهای مالی و حوزه جغرافیایی و ... می بایست مورد بازنگری ادواری قرار گیرند.

۱۰- گزارشات :

- کارکنان واحد تطبیق باید از حمایت کافی برای انجام موثر وظایف خود برخوردار باشند، به گونه ای که بدون نگرانی از پیامدهای نامطلوب یافته ها بر موقعیت سازمانیشان، آنها را به مدیریت ارشد گزارش نمایند و رونوشت گزارش را برای هیات مدیره یا کمیته تطبیق ارسال نمایند.
- گزارش سالانه واحد تطبیق درباره نقض عمدی یا سهوی قوانین، مقررات و استانداردها باید به اطلاع روسای واحدهای اجرایی نیز رسانیده شود.
- عدم رعایت قوانین، مقررات و دستورالعمل های مهمی که به موجب آنها بر علیه بانک اقامه دعوی صورت گرفته و نیز نتایج آن باید در گزارش سالانه به اطلاع عموم رسانیده شود.

- موارد مهم نقض قوانین، مقررات و استانداردها که منجر به مجازات های قانونی و تنبیهات نظارتی، زیانهای حائز اهمیت و آسیب وارد شدن به شهرت بانک گردیده است می بایست سریعا به هیات مدیره یا کمیته تطبیق گزارش شود.
- واحد تطبیق می بایست وضعیت ریسک تطبیق را بصورت ادواری به هیات مدیره یا کمیته تطبیق گزارش نماید.
- واحد تطبیق علاوه بر گزارش سالانه، در فواصل سال گزارشی در مورد وضعیت تطبیق به مدیریت ارشد ارائه و تصویری از آن را برای کمیته تطبیق ارسال نماید.
- واحد تطبیق می بایست نتایج پایشها را بصورت گزارش در اختیار مدیریت ارشد قرار دهد.
- واحد تطبیق می بایست هر گونه تغییر در وضعیت ریسک تطبیق و تعیین خطوط گزارش دهی را بصورت گزارش در اختیار مدیریت ارشد قرار دهد.
- واحد تطبیق باید به طور ادواری موضوعات مهم تطبیق را به مدیریت ارشد گزارش نماید. این گزارش شامل موارد نقض یا نارسایی ها، اقدامات اصلاحی و پیشنهادی و غیره می شود.

۱۱- حسابرسی واحد تطبیق

- حسابرسی واحد تطبیق توسط حسابرس داخلی صورت می پذیرد.

۱۲- حوزه بین الملل

- در صورت فعالیت های برون مرزی توسط بانک، میبایست قوانین، مقررات و استانداردهای کشورهای میزبان نیز رعایت گردد. که این امر می بایست از طریق افراد مسلط به قوانین محلی کشورهای میزبان صورت گیرد که قوانین، مقررات و استانداردهای کشوری که بانک در آن فعالیت خواهد داشت رعایت می شود.

۱۳- برون سپاری :

- تطبیق باید بعنوان فعالیت اصلی مدیریت ریسک بانک در نظر گرفته شود. وظایف واحد تطبیق می تواند برون سپاری گردد. ولی در این صورت لازم است این کار تحت نظارت مناسب مسئول تطبیق انجام شود.

۱۴- ارتباط متقابل با بانک مرکزی

- اطلاع به بانک مرکزی درباره سیاستها و رویه های ریسک تطبیق
- اطلاع برنامه ها و ارزیابیهای ریسک تطبیق به بانک مرکزی
- اطلاع هر مورد نقض بااهمیت قوانین و مقررات به بانک مرکزی

- ارسال مشخصات رییس تطبیق به بانک مرکزی
- رایحه توضیح به بانک مرکزی درباره علت استعفا یا برکناری مسئول واحد تطبیق
- تعامل مستمر با بخش نظارت بانک مرکزی.
- و سایر موارد لازم