

۶-۸- روشهای کاهش ریسک اعتباری

بانک ملت به منظور مدیریت ریسک اعتباری با توجه به ساختارهای تشریح شده فوق الذکر مبنی بر حاکمیت ریسک، صاحب برنامه‌ها، فرآیندها، سامانه‌ها و شرکتهای تخصصی می‌باشد که با بهره‌مندی از آنها در کاهش ریسک اعتباری موفق عمل نموده است. در ادامه به صورت مختصر برنامه‌ها، فرایندها و سامانه‌های مورد استفاده تشریح می‌گردد:

برنامه‌ها:

بانک ملت از برنامه‌های منسجمی به منظور کاهش ریسک اعتباری استفاده می‌نماید. مهمترین برنامه‌ها به منظور کاهش ریسک اعتباری عبارتند از:

- **گزارشات واحد ریسک بازار:** همانگونه که در بال نیز اشاره شده، ریسک اعتباری بایستی با توجه به شاخصهای اقتصاد کلان و بازار مدیریت شود. لذا واحد ریسک بازار وضعیت آتی اقتصاد کشور را از ابعاد مختلف مانند: تورم، نرخ سود، قیمت ارز، وضعیت صنایع، بخشهای اقتصادی، وضعیت کسب و کار و... مورد بررسی قرار می‌دهد و نتایج را به صورت منظم به کمیته‌های عالی ریسک، هیات مدیره و کمیته بهینه‌سازی مصارف ارائه می‌نماید. با توجه به ارزیابی‌های فوق، ریسک صنایع مختلف و... مشخص می‌گردد. گزارشات به گونه‌ای است که واحدهای اعتباری بانک را قادر به استفاده مشخص و مفید از رهنمودهای آن به منظور کاهش ریسک اعتباری می‌نماید.
- **توسعه ارزیابی مشتریان:** توسعه بانکداری‌ها یکی از برنامه‌های اساسی بانک ملت به منظور تسهیل در ارائه خدمات بانکی و مدیریت ریسکهای اعتباری است. بانکداری‌های شرکتی، اختصاصی، تجاری و خرد به هر گروه از مشتریان متناسب با سطح ریسکهای اعتباری آنها به صورت تخصصی خدمات ارائه می‌نمایند.
- **توسعه سامانه‌های اعتباری:** هر چند در حال حاضر بانک ملت از سامانه‌های ارزشمندی در بخش مدیریت اعتباری بهره می‌گیرد، اما توسعه سامانه‌ها از برنامه‌های مهم بانک ملت است. توسعه سامانه‌هایی مانند سامانه جامع اعتباری، سامانه ارزیابی ریسک اعتباری، سامانه مدل ریسک مشتریان، سامانه اهلیت و ظرفیت سنجی، سامانه‌های اجرایی اعتباری و... در دستور کار بانک قرار دارد. سامانه‌های مذکور طوری طراحی شده‌اند که شاخصها با توجه به تغییرات اقتصادی و تغییرات محیطی به روز می‌شوند.
- **طراحی خدمات متناسب با ریسک مشتریان:** در بانک ملت واحد مطالعات نوین و بررسی‌های اقتصادی وجود دارد که عمده هدف این واحد طراحی خدمات متناسب با نیاز مشتریان و همچنین حذف و یا محدود ساختن تسهیلاتی است که متناسب با نیاز مشتری نمی‌باشد. به عبارت بهتر در فرآیند مدیریت ریسک اعتباری بانک ملت، نه تنها ریسک اعتباری بانک، بلکه ریسک مشتریان نیز مدیریت می‌شود.

سامانه‌ها:

بانک ملت از نرم افزارهای مختلفی به منظور کاهش ریسک اعتباری استفاده می‌نماید. مهمترین نرم‌افزارهای مذکور عبارتند از:

- **سامانه جامع اعتباری:** سامانه جامع اعتباری در واقع بانک اطلاعاتی ارزشمندی از کلیه اطلاعات شرکتهای حقوقی، در اختیار مراجع مختلف تصمیم گیر قرار می دهد.
- **سامانه گزارشگری آماری:** این نرم افزار به منظور بررسی وضعیت ریسک پرتفوی اعتباری بانک طراحی شده و گزارشهای مختلف مورد نیاز مدیران در سطوح مختلف را تهیه می نماید.
- **سامانه ذینفع واحد:** سامانه منحصر به فردی است که به منظور شناسایی اشخاص مرتبط و ذینفع واحد و همچنین میزان تسهیلات و تعهدات اشخاص مرتبط مورد استفاده قرار می گیرد. بانک با استفاده از این سامانه بخش مهمی از ریسک تمرکز اعتباری را مدیریت می نماید.
- **سایر سامانه ها:** بانک ملت از سامانه‌های متعدد دیگری منجمله سامانه‌های ارتباط با بخشهای متعدد اقتصادی و اجتماعی کشور به منظور پیگیری مطالبات و همچنین سامانه‌هایی به منظور ارتباط با مشتریان و یا ضامنین آنها استفاده می نماید.

واسپاری

با عنایت به مزایای قابل توجه واسپاری بخشهایی از فرآیندها و تاثیرات آن بر ایجاد رویکردهای تخصصی به فرآیندهای فرعی، ارتباط قابل حذف با مشتریان، سرعت ارائه خدمات و بهبود کنترل و کاهش ریسکها در فرآیندهای فرعی و همچنین به منظور توسعه فرآیند مدیریت ریسک اعتباری بانک ملت بخشی از فرآیند اعتباری را به شرکتهای تخصصی واسپاری نموده است. بخشهای دریافت اطلاعات مشتری و وصول مطالبات بخشهایی هستند که در آنها بانک ملت از خدمات دو شرکت تخصصی استفاده می نماید هر دو شرکت مذکور دارای ساختار مناسب، پرسنل آموزش دیده و سامانه‌های توسعه یافته مختص خدمات مورد نظر هستند.

- دریافت اطلاعات مشتری: بانک ملت به منظور کاهش ریسک اعتباری و افزایش سرعت و دقت خدمات اعتباری از خدمات یک شرکت تخصصی در دریافت اطلاعات مشتریان استفاده می نماید. شرکت مذکور به منظور اخذ سریع اطلاعات مالی و غیر مالی مشتریان و همچنین ارزیابی وثایق مشتریان از کارشناسان خبره استفاده می نماید. سامانه های مورد استفاده شرکت مذکور با سامانه‌های بانک ملت مرتبط شده و گزارشات در بانک ملت قابل رویت است.
- وصول مطالبات: بانک ملت به منظور وصول مطالبات از خدمات یک شرکت تخصصی در وصول مطالبات استفاده می نماید. شرکت مذکور ضمن برخورداری از کارشناسان متخصص در زمینه وصول مطالبات و سامانه‌های پیشرفته، از

فرآیندهای حرفه‌ای توسعه یافته که همگی مستند شده‌اند، استفاده می‌نماید. خدمات شرکت مذکور موجب افزایش سرعت پیگیری مطالبات شده است. از سوی دیگر فرآیند تخصصی این شرکت و همچنین اختیارات به منظور تغییرات اقساط و یا کاهش جرایم تاخیر، افزایش رضایت‌مندی مشتریان را نیز به همراه داشته است.