



شرح وظایف و دستورالعمل اجرایی بانکدار متصدی امور کارت در شعبه

شرکت خدمات پرداخت الکترونیک پاسارگاد

آبانماه ۱۳۸۷

نسخه ۱/۰

تاریخچه :

ردیف	نسخه	تاریخ	شرح
۱	۱/۰	۲۱ آبانماه ۱۳۸۷	نسخه اولیه پیشنهاد شرکت خدمات پرداخت پاسارگاد
۲			
۳			

فهرست مطالب :

- ۳ پیش گفتار:
- ۳ هدف و گستره این مستند:.....
- ۳ تعاریف :.....
- ۵ بهره برداران:.....
- ۵ حوزه های مسوولیت:.....
- ۵ ۱- امور کارت
- ۶ ۲- پایانه های فروش کالا و خدمات (POS).....
- ۶ ۳- دستگاههای خودپرداز (ATM).....
- ۶ ۴- امور شبکه
- ۷ ۵- سایر
- ۷ ملزومات و پیش نیازهای انجام وظایف :
- ۷ ۱- اطلاعات کتبی.....
- ۷ ۲- آموزشها.....
- ۸ ۳- فرمها
- ۸ شرح اقدامات مربوط به کارت :

پیش گفتار:

به منظور خدمات رسانی تخصصی و بهینه به مشتریان دارنده کارت، بانک پاسارگاد تخصیص و استقرار یک نفر از بانکداران هر شعبه را به امور مرتبط با کارتهای صادره این بانک موظف نموده است. این بانکدار در راستای راهنمایی متقاضیان و دارندگان کارتهای اعتباری و نقدی و راه اندازی و مدیریت فعالیتهای مرتبط با این کارتها و رفع مشکلات احتمالی که ممکن است برای دارندگان کارت حادث گردد، زیر نظر ریاست شعبه فعالیت می نماید. دسترسی انحصاری این بانکدار به عملکردهای مرتبط با خدمات کارت در سیستم نگین، وی را در موقعیت پاسخگویی موثر در مقابل مراجعان قرار می دهد.

هدف و گستره این مستند:

این مستند با هدف تشریح نقش و وظایف سازمانی بانکدار متصدی امور کارت مستقر در شعبه بانک پاسارگاد تهیه شده است. در ادامه این نوشتار، علاوه بر تبیین ملزومات کاری، اقدامات قابل انجام این بانکدار به صورت دستورالعمل اجرایی تشریح گردیده است. با فرض وجود آموزش و راهکارهای اجرایی برای سایر مسوولینهای این بانکدار مثل: پشتیبانی راهبری دستگاه خودپرداز شعبه، پشتیبانی فنی شبکه و سخت افزار نصب شده در داخل شعبه و بازاریابی پذیرندگان، در این زمینه ها در این دستورالعمل اشاره ای نشده و تمرکز این مستند بر روی ارائه دستورالعمل اجرایی در زمینه کارتهای نقدی و اعتباری است.

در نسخه ۱/۰ که نسخه اولیه محسوب می شود، این دستورالعمل به صورت تشریحی به فرآیندها می پردازد و نقش آگاهی دهنده آن مد نظر بوده است. جزئیات عملیاتی، متناسب و مرتبط با قابلیتهای فنی سیستم نگین، طی نسخ بعدی نگارش و تکمیل خواهد شد.

تعاریف:

- ۱- **بانک:** منظور بانک پاسارگاد می باشد.
- ۲- **شرکت:** منظور شرکت خدمات پرداخت الکترونیک پاسارگاد می باشد.
- ۳- **کارت نقدی:** کارتی است که به عنوان ابزار برداشت و اطلاع گیری از انواع حسابهای سپرده دیداری مشتری در بانک در اختیار وی قرار می گیرد.
- ۴- **کارت اعتباری:** کارتی است با ماهیت اعتباری که پس از تصویب مبلغ اعتبار توسط بانک طبق شرایط قرارداد صدور کارت، صادر و در اختیار دارنده کارت قرار داده خواهد شد و طبق شرایط قرارداد امضاء شده با بانک، مورد استفاده قرار می گیرد و دارنده کارت را قادر می سازد تا کالا و خدمات مورد نیاز خود را حداکثر تا سقف اعتبار مصوبه از مراکز فروش کالا و خدمات که مجهز به پایانه فروش کارت هستند خریداری نماید.
- ۵- **کارت اعتباری ویژه:** زیر مجموعه کارت اعتباری می باشد که دارنده آن صرفاً با مراجعه به پذیرندگان ویژه معرفی شده بانک می تواند کالا و خدمات مورد نیاز خود را خریداری نماید.
- ۶- **کارت سفر:** زیر مجموعه کارت اعتباری ویژه می باشد که پس از تصویب مبلغ اعتبار توسط بانک طبق شرایط قرارداد صدور کارت، صادر و در اختیار دارنده کارت قرار داده خواهد شد و طبق شرایط قرارداد امضاء شده با بانک، مورد استفاده قرار می گیرد و دارنده کارت را قادر می سازد تا کالا و خدمات مورد نیاز خود را حداکثر تا سقف اعتبار مصوبه از پذیرندگان ویژه معرفی شده بانک خریداری نماید.

- ۷- **دارنده کارت:** شخص حقیقی (مشتری بانک پاسارگاد) است که حسب تقاضای وی براساس مقررات بانک، کارت برای وی صادر می‌شود و او می‌تواند به اتکای این کارت بدون پرداخت وجه اقدام به خرید کالا یا دریافت خدمات نماید.
- ۸- **مشتری:** شخص حقیقی یا حقوقی است که به صورت شخصی و یا برای پرسنل خود به نحوی علاقمند به استفاده از خدمات بانک پاسارگاد بوده و یا قبلاً از این خدمات بهره مند شده است.
- ۹- **پذیرنده ویژه:** دفاتر مراکز فروش کالا یا خدماتی هستند که به موجب قرارداد با بانک، کارت اعتباری ویژه و یا کارت سفر مورد پذیرش آنها قرار گرفته، و با نصب برچسب مخصوص "پذیرنده کارت اعتباری ویژه پاسارگاد" در محل عرضه کالا و خدمات، مشخص شده و مجهز به دستگاه کارتخوان برای پذیرش کارت گردیده‌اند.
- ۱۰- **پذیرنده:** دفاتر مراکز فروش کالا یا خدماتی هستند که مجهز به دستگاه کارتخوان برای پذیرش انواع کارت نقدی و اعتباری از نوع غیر ویژه پاسارگاد گردیده‌اند.
- ۱۱- **بانکدار متصدی امور کارت:** یکی از بانکداران مستقر در شعبه است که رسیدگی و انجام کلیه امور مربوط به خدمات کارت را در شعبه و زیر نظر مدیر شعبه بر عهده دارد.
- ۱۲- **سقف اعتبار:** عبارت است از حداکثر مبلغی که به صورت اعتبار برای دارنده کارت اعتباری از سوی بانک مشخص و دارنده کارت می‌تواند تا حد تعیین شده از تسهیلات بانکی استفاده نماید.
- ۱۳- **مدت اعتبار:** مدت زمانی است که تا قبل از خاتمه آن با رعایت کلیه قوانین، مقررات و شرایط حاکم بر کارت در بانک، مشتری مجاز به استفاده از آن برای پرداخت در مقابل خرید کالا یا خدمات می‌باشد. این مدت برای انواع کارتها ممکن است متفاوت باشد.
- ۱۴- **وثایق:** عبارت است از تضمینات مورد نظر بانک برای تخصیص سقف اعتبار که از دارنده کارت اعتباری اخذ خواهد شد.
- ۱۵- **صورتحساب:** عبارت است از مانده بدهی و ریز تراکنش‌های کارت اعتباری که هر ماهه بر مبنای تاریخ اولین تراکنش که مشتری برای اولین بار با کارت خود انجام داده تهیه و جهت دارنده کارت و به آدرس تعیین شده وی ارسال می‌گردد. تاریخ صدور صورت حساب برای مشتری ثابت بوده و هرماه در همان تاریخ برای وی صادر خواهد شد.
- ۱۶- **مهلت بازپرداخت:** عبارت است از زمانی که دارنده کارت اعتباری فرصت دارد تا از زمان صدور صورتحساب نسبت به باز پرداخت بدهی خود اقدام نماید که این مدت در حال حاضر ده روز می‌باشد. در صورت عدم پرداخت بدهی در مهلت یاد شده، بدهی مشتری مشمول ۲ درصد کارمزد نقل به دوره بعد خواهد شد.
- ۱۷- **ظرفیت اعتباری:** ظرفیت اعتباری عبارت است از میزان اعتبار تخصیص یافته به مشتریان با بررسی‌های همه جانبه به منظور اطمینان در ایفای به موقع تعهدات از سوی دارنده کارت اعتباری.
- ۱۸- **کارمزد از دارنده کارت:** عبارت است از مبلغی که در هنگام خرید از دارنده کارت کسر می‌شود. این کارمزد بنا بر تعرفه کنونی بانک برای کارتهای اعتباری ۱٪ مبلغ تراکنش و برای کارتهای اعتباری ویژه صفر ریال می‌باشد.
- ۱۹- **سیستم مجازی:** سیستمی است که شرکت صرفاً خدمات امور راهبری، نگهداری اثر تراکنشهای کارتهای مربوطه را بین سازمان ارائه دهنده این کارتها و سازمان پذیرنده آنها، عهده دار می‌گردد و فهرست تراکنشها را برای انجام

عملیات مالی بین این دو سازمان تهیه و ارائه می کند. این کارتها به صورت حساب مجازی در سیستم مدیریت کارت تعریف می شوند و حسابهای واقعی و وجوه مورد بهره برداری کارتهای صادره در این سیستم در بانک وارد نشده و بر روی دفاتر مالی بانک اثری نمی گذارند.

بهره برداران:

این مستند می تواند توسط مسولان زیر مورد بهره برداری قرار گیرد:

- ۱- بانکدار متصدی امور کارت مستقر در شعبه- به عنوان راهنما و مرجع انجام صحیح وظایف و عملیات مربوط به کارت
- ۲- مسوول شعبه - به منظور شناسایی وظایف مدیریتی خویش در جریان فعالیتهای مربوط به کارت و نظارت و کنترل بانکدار متصدی امور کارت
- ۳- شرکت خدمات پرداخت الکترونیک پاسارگاد- در جهت شناسایی روش خدمات رسانی به دارندگان کارت با هدف ارائه پشتیبانی صحیح و مناسب به بانکدار متصدی امور کارت در انجام وظایف
- ۴- مدیریت امور اعتباری بانک- به منظور آشنایی با روش ارائه اعتبار به مشتریان و اعلام نظر و درخواست تغییر در روند اعطای اعتبار به مشتریان
- ۵- امور نظارت و بازرسی بانک - به منظور راهنمای شناسایی موارد حساس و قابل کنترل در جریان امور مرتبط با خدمات کارت

حوزه های مسوولیت:

بانکدار متصدی امور کارت مستقر در شعبه، با توجه به آموزش و آگاهی داده شده به وی در زمینه های متنوع فنی در شعبه مسوولیت دارد و در خصوص خدمات و فعالیتهای مربوط به این زمینه ها به شرح زیر انجام وظیفه می کند:

۱- امور کارت

وظایف بانکدار متصدی امور کارت در خصوص قابلیتهای اجرایی و عملکردهایی که در شعبه به نوعی خدمات رسانی می شود به شرح سرفصلهای زیر از مجموعه عملکردهای مرتبط با کارت در این مستند تشریح شده است.

۱-۱- کارتهای نقدی

۱-۱-۱. صدور کارت اولیه

۲-۱-۱. پاسخگویی و راهنمایی دارنده کارت

۳-۱-۱. مسدودی/ رفع مسدودی کارت

۴-۱-۱. صدور کارت المثنی

۵-۱-۱. صدور رمز

۲-۱- کارتهای اعتباری

۱-۲-۱. درخواست مشتری

۲-۲-۱. صدور کارت و رمز

۳-۲-۱. صدور صورتحساب

- ۴-۲-۱. دریافت وجوه واریزی به حساب اعتبار
- ۵-۲-۱. تسویه اعتبار
- ۶-۲-۱. مدیریت سررسید گذشته ها
- ۷-۲-۱. ابطال کارت
- ۸-۲-۱. تمدید کارت
- ۹-۲-۱. مسدودی/رفع مسدودی کارت
- ۱۰-۲-۱. صدور کارت المثنی
- ۱۱-۲-۱. پاسخگویی و راهنمایی دارنده کارت
- ۱۲-۲-۱. ارائه اطلاعات و جذب مشتریان بالقوه

۳-۱. کارتهای سیستم مجازی

- ۱-۳-۱. بازاریابی و اطلاع رسانی به مشتری دارنده کارت
- ۲-۳-۱. ارائه پشتیبانی و اطلاع رسانی به دارنده کارت

۲- پایانه های فروش کالا و خدمات (POS)

دستورالعمل و روش کار در این زمینه، در این مستند شرح داده نشده و به کمک ارائه پرورشورها و راهنماییهای نوشتاری، سمینارها، آموزشها و اطلاع رسانیهای دوره ای و موردی، آگاهیهای لازم ارائه خواهد شد.

- ۱-۲. امور بازاریابی
- ۲-۲. اطلاع رسانی به مشتریان (برای مثال: در مورد محل نصب انواع پایانه ها و ...)
- ۳-۲. پشتیبانی اطلاعاتی به پذیرندگان
- ۴-۲. پشتیبانی اطلاعاتی برای پایانه های فروش سیستم مجازی

۳- دستگاههای خودپرداز (ATM)

دستورالعمل و روش کار در این زمینه، در این مستند شرح داده نشده و امور محترم انفورماتیک بانک روشهای اجرایی و آگاهیهای لازم را ارائه خواهد نمود.

- ۱-۳. اطلاع رسانی برای دریافت پشتیبانی فنی
- ۲-۳. همکاری و ارائه اطلاعات به منظور پیگیری مغایرات

۴- امور شبکه

دستورالعمل و روش کار در این زمینه، در این مستند شرح داده نشده و امور محترم انفورماتیک بانک روشهای اجرایی و آگاهیهای لازم را ارائه خواهد نمود.

- ۱-۴. شناسایی و رفع اشکال و یا اطلاع رسانی به واحد پشتیبانی شبکه مخابراتی شرکت و یا مخابرات بیرون از شعبه

۵- سایر

دستورالعمل و روش کار در این زمینه، در این مستند شرح داده نشده و امور محترم انفورماتیک بانک روشهای اجرایی و آگاهیهای لازم را ارائه خواهد نمود.

۱-۵- گزارش دهی از عملکرد امور کارت و انتقال نظرات به مسوولان و واحدهای ذیربط

۲-۵- مشارکت فعال در به روز نگه داشتن مستندات

۳-۵- شرکت در کلاسهای آموزشی و سمینارهای مربوط به امور کارت

ملزومات و پیش نیازهای انجام وظایف :

۱- اطلاعات کتبی

به منظور ارائه خدمات صحیح و به موقع به مشتریان امور کارت، لازمست به روزترین و آخرین نگرارش از مستندات و اطلاعات کتبی زیر در اختیار بانکدار متصدی امور کارت مستقر در شعبه قرار داشته باشد:

۱-۱- بروشور انواع کارتهای بانک پاسارگاد- جهت ارائه به مشتریان

۲-۱- آخرین فهرست شبکه پذیرندگان ویژه و عادی بانک و شبکه مجازی

۳-۱- شرح وظایف و دستورالعمل اجرایی بانکدار متصدی امور کارت مستقر در شعبه

۴-۱- دستورالعمل اجرایی خدمات رسانی برای متقاضیان و دارندگان انواع کارتهای بانک

۵-۱- آدرس وب سایت بانک و شرکت

۶-۱- شماره تلفنها و راهنمای تماس و دریافت خدمات از واحد امور امداد مشتریان

۷-۱- شماره تلفنها و راهنما و نام فرد مورد تماس برای دریافت پشتیبانی سخت افزار، نرم افزار، شبکه مخابراتی، شبکه محلی درون شعبه، دستگاههای کارتخوان (POS، ATM)

۸-۱- شماره تلفنها و راهنما و نام فرد مورد تماس برای دریافت پشتیبانی برای مشکلات اجرایی و مغایرتهای احتمالی مالی شعبه و یا مشتریان

۲- آموزشها

ضمنا لازمست بانکدار متصدی امور کارت، پیش از شروع به کار و انجام وظایف محوله، اطلاع و آموزش لازم در موارد زیر را نیز دریافت کرده باشد:

۱-۲- کارکرد و خدمات قابل ارائه توسط دستگاه خودپرداز

۲-۲- کارکرد و خدمات قابل ارائه توسط پایانه های فروش

۳-۲- کارکرد و خدمات قابل ارائه توسط سیستم فروش مجازی در پایانه های فروشگاهی

۴-۲- گردش کار و مقررات حاکم بر انواع کارتهای بانک

- ۵-۲- اشکالات احتمالی در عملکرد دستگاههای خودپرداز و پایانه فروش و نحوه رفع یا اطلاع رسانی به امور پشتیبانی آنها
- ۶-۲- اشکالات احتمالی در عملکرد سیستم نگین و گردش کار صدور کارت و رمز و نحوه رفع یا اطلاع رسانی به امور پشتیبانی آنها
- ۷-۲- جذب مشتری بالقوه کارت (اعتباری و نقدی) و روشهای جلب و توجیه مخاطب با برشمردن مزایای آن
- ۸-۲- جذب پذیرندگان کارت و روشهای جلب و توجیه مخاطب با برشمردن مزایای آن

۳- فرمها

بانکدار متصدی امور کارت، به منظور انجام عملیات امور کارت لازمست فرمهای زیر را نیز در اختیار داشته باشد:

- ۱-۳- برگ درخواست صدور کارت اعتباری - نمونه ۸۶/۱-۵۹۰
- ۲-۳- برگ مشخصات مشتریان حقیقی - جهت ضامن یا ضامنین - نمونه ۸۵/۱-۱۵۰
- ۳-۳- صورت ریز سفته عندالمطالبه - نمونه ۸۵/۱-۴۰۱
- ۴-۳- برگ سفته وصولی تضمینی - نمونه ۸۵/۱-۴۰۰
- ۵-۳- تعهدنامه متعهد و ضامن مخصوص کارت اعتباری - نمونه ۸۶/۱-۳۶۳
- ۶-۳- قرارداد توثیق برگ سپرده سرمایه گذاری بلندمدت در قبال اعطای تسهیلات - نمونه ۸۵/۱-۴۲۰
- ۷-۳- فرم تعهدنامه متعهد و ضامن مخصوص کارت اعتباری - نمونه ۸۶/۱-۳۶۳
- ۸-۳- قرارداد کارت اعتباری - نمونه ۸۶/۱-۴۶۲
- ۹-۳- اختیارنامه - جهت درج تاریخ اصلاحی سررسید سفته ها توسط بانک
- ۱۰-۳- پرسشنامه (مخصوص اشخاص حقیقی) - وضعیت دارایی/بدهی مشتری - نمونه ۸۶/۱-۵۴۰
- ۱۱-۳- پیشنهاد اعطای تسهیلات اعتباری - نمونه ۸۶/۱-۴۱۶
- ۱۲-۳- قرارداد پذیرش کارت - نمونه ۰۱۰۱، ۰۵۰، ۱۰۰، ب
- ۱۳-۳- فرم تحویل کارت به مشتری
- ۱۴-۳- فرم تحویل رمز به مشتری
- ۱۵-۳- فرم مجوز برداشت از حساب برای تسویه بدهی مشتری
- ۱۶-۳- قرارداد صدور کارت اعتباری ویژه- ویژه سازمان ها، شرکت ها و نهادها
- ۱۷-۳- فرم تعهدنامه متقاضی کارت سفر

شرح اقدامات مربوط به کارت :

۱- کارتهای نقدی

کارتهای نقدی برای دارندگان حسابهای سپرده قرض الحسنه پس انداز و جاری و حسابهای سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت ارائه می شود تا به کمک آن در دستگاههای کارتخوان عملیات مجاز مثل برداشت از حساب، پرداخت قبوض خدمات شهری، انتقال به حساب خود یا مشتری دیگر، دستیابی به اطلاعات گردش و مانده حساب را از حساب یا حسابهای مرتبط به کارت نقدی انجام دهد.

۱-۱- صدور کارت اولیه

مشتری با داشتن حساب فعال از انواع پس انداز و سرمایه گذاری کوتاه مدت، نزد بانکدار متصدی امور کارت، تقاضای صدور کارت نقدی را تکمیل می کند. با ثبت اطلاعات در سیستم نگین، تقاضا برای صدور کارت ارسال می شود.

با مراجعه مشتری جهت دریافت کارت و رمز، با احراز هویت وی با کارت شناسایی معتبر، بانکدار متصدی امور کارت، پس از تکمیل و اخذ امضای مشتری در فرم تحویل کارت و رمز و مطابقت آن با نمونه امضای موجود در شعبه و گواهی آن، پاکتهای حاوی کارت و رمز را تحویل مشتری داده و در صورتی که کارتها گروهی و برای کارکنان یک سازمان صادر شده باشد، بانکدار متصدی امور کارت، نماینده سازمان را برای تحویل پاکتهای کارت و رمز فرا می خواند و پس از اخذ معرفی نامه و کارت شناسایی معتبر، مهر و امضای شرکت را در ذیل معرفی نامه با نمونه موجود در سیستم مطابقت و تایید نموده و پس از احراز هویت، پاکتها را به وی تحویل می دهد.

کارتهای انفرادی تحویل شده در زمان تحویل، توسط بانکدار متصدی امور کارت در شعبه فعال می شود. کارتهای مشتریان گروهی، پس از اطلاع نماینده سازمان به شعبه توسط بانکدار متصدی امور کارت برای لیست ارسالی از سازمان، در سیستم فعال می شوند.

۱-۲- پاسخگویی و راهنمایی دارنده کارت

بانکدار متصدی امور کارت با مراجعه مشتری و یا تماس تلفنی وی، در صورت نیاز مشتری به اطلاعات عمومی، آنها را در اختیار وی قرار می دهد. در صورت نیاز به ارائه اطلاعات از حساب و گردش کارت، بانکدار متصدی امور کارت موظف به احراز هویت با کمک اطلاعات شخصی وی می باشد که در سیستم درج گردیده است.

۱-۳- مسدودی/رفع مسدودی کارت

در صورت اعلام مفقودی مشتری نسبت به کارت خود، پس از احراز هویت وی، بانکدار متصدی امور کارت نسبت به مسدودی کارت مشتری در سیستم اقدام می کند.

با ارائه کارت و درخواست کتبی رفع مسدودی توسط مشتری دارنده کارت، بانکدار متصدی امور کارت، پس از احراز هویت از مشتری، اقدام به رفع مسدودی کارت می نماید.

۱-۴- صدور کارت المثنی

با مخدوش و غیرقابل استفاده شدن کارت مشتری، پس از دریافت هزینه صدور مجدد کارت، این درخواست بایستی در سیستم تقاضای کارت توسط بانکدار متصدی امور کارت ثبت گردد.

با مراجعه مشتری جهت دریافت کارت و رمز، با احراز هویت وی با کارت شناسایی معتبر، بانکدار متصدی امور کارت پس از تکمیل و اخذ امضای مشتری در فرم تحویل کارت و رمز و مطابقت آن با نمونه امضای موجود در شعبه و گواهی آن، پاکتهای کارت المثنی و رمز را تحویل مشتری می دهد.

۱-۵- صدور رمز

در صورت فراموشی و یا خطر آشکار شدن رمز مشتری به دیگران، مشتری اقدام به درخواست رمز مجدد می نماید. بانکدار متصدی امور کارت این درخواست را در سیستم ثبت می کند.

با مراجعه مشتری جهت دریافت رمز، بانکدار متصدی امور کارت با احراز هویت وی با کارت شناسایی معتبر، متصدی پاکت رمز را تحویل مشتری داده و از وی در فرم تحویل رمز امضا می گیرد.

۲- کارتهای اعتباری

این کارتها برای مشتری معتبر بانک صادر می گردد تا وی را قادر نماید تا بدون داشتن وجه نقد در حساب، اقدام به خرید کالا و خدمات نموده و این وجه را به همراه کارمزدهای متعلقه بعدا به بانک بازپرداخت نماید.

۱-۲- درخواست مشتری

بانکدار متصدی امور کارت، مشتری را ابتدا در خصوص امکانات، مزایا، نحوه استفاده، مشکلات احتمالی برای وی در صورت عدم بازپرداخت مناسب و مشخصات انواع کارتها، توجیه نموده و بروشورها و اطلاعات کتبی و الکترونیکی لازم را به وی تسلیم می نماید.

مشتری پس از تکمیل فرم درخواست کارت اعتباری بانک پاسارگاد، نسبت به ارائه وثیقه، ضمانت و یا معرف اقدام می کند. مشتریان گروهی کارت اعتباری توسط سازمان متبوعشان ضمانت شده و بازپرداخت اعتبار مصرفی آنها، طی فرم تکمیل و امضا شده نماینده تام الاختیار سازمان به منظور تعهد پرداخت دیون سررسیدشده مشتری از بابت مطالبات دارنده کارت در سازمان، متعهد می گردد.

این درخواست به همراه مدارک دریافتی، توسط بانکدار متصدی امور کارت بررسی اولیه شده و سپس وی آن را به کمیته اعتباری شعبه برای ارزیابی و تعیین سقف اعتبار ارائه می دهد.

۲-۲- صدور کارت و رمز

با دریافت مجوز کتبی از مدیر شعبه هاشم فرم درخواست مشتری، بانکدار متصدی امور کارت با کمک منوهای سیستم نگین اقدام به ثبت درخواست کارت اعتباری و رمز می نماید.

با مراجعه مشتری جهت دریافت کارت و رمز، بانکدار متصدی امور کارت با احراز هویت وی با کارت شناسایی معتبر و اخذ امضا در فرم مربوط و مطابقت آن با امضای وی در سیستم و گواهی آن، پاکتهای کارت اعتباری و رمز را تحویل مشتری می دهد.

در صورت صدور کارت سفر از زیرمجموعه کارتهای اعتباری پاسارگاد، پاکت کارتهای صادر شده، به دفتر خدمات مسافرتی طرف قرارداد ارائه می گردد. پاکت حاوی رمز کارت در شعبه و پس از احراز هویت، به مشتری تحویل شده و در قبال آن امضای وی بر روی فرم مربوطه اخذ و پس از مطابقت با نمونه امضای وی، آن را گواهی می نماید.

بانکدار متصدی امور کارت، با صدور کارتهای مشتری گروهی، با تماس با نماینده سازمان، وی را جهت دریافت آنها به شعبه فرا می خواند. نماینده سازمان با ارائه مجوز رسمی از سازمان و کارت شناسایی معتبر، با امضای فرم تحویل گروهی پاکت کارتها و رمزها، آنها را تحویل می گیرد.

کارتهای انفرادی تحویل شده در زمان تحویل، توسط بانکدار متصدی امور کارت در شعبه فعال می شود. کارتهای مشتری گروهی، پس از اطلاع نماینده سازمان به شعبه توسط بانکدار متصدی امور کارت برای لیست ارسال از سازمان، در سیستم فعال می شوند.

۳-۲- صدور صورتحساب

بانکدار متصدی امور کارت به صورت روزانه در سیستم، پرونده های کارت اعتباری را که دوره اعتبار آنها منقضی شده است باز بینی می کند. پرونده های آماده را جهت چاپ صورتحساب به چاپگر داخل شعبه ارسال

می کند. سپس صورتحسابهای چاپ شده را در داخل پاکت قرار داده و با درج آدرس مشتری که از طریق نمایش اطلاعات پرونده در سیستم به دست می آید، پاکتها را برای تحویل به پست به کارگزار شعبه می سپارد.

با مراجعه مشتری، صورتحساب کارت اعتباری وی در سیستم جستجو شده و سپس برای چاپ به چاپگر ارسال می شود و با احراز هویت مشتری به وی تحویل می گردد.

۴-۲- دریافت وجوه واریزی به حساب اعتبار

در صورت مراجعه و اعلام تمایل به پرداخت بخشی از مبلغ اعتبار جهت واریز به حساب اعتباری به صورت وجه نقد توسط مشتری و یا تکمیل فرم برداشت از حساب، بانکدار متصدی امور کارت، مشتری را به واریز حداقل ۱۰٪ مبلغ اعتبار راهنمایی می کند. او سپس مطابق مقررات واریز نقدی و یا برداشت از حساب سپرده یا قرض الحسنه پس انداز یا جاری مشتری، مبلغ مورد نظر را دریافت و به حساب اعتباری مشتری واریز نموده و رسید آن را بنا به مورد به وی ارائه کرده و یا برایش ارسال می کند.

۵-۲- تسویه اعتبار

ابتدا بانکدار متصدی امور کارت در سیستم، پرونده کارت اعتباری را بررسی کرده و مانده بدهی را به مشتری اعلام می کند. مشتری نسبت به پرداخت مبلغ اعلام شده و تسویه حساب اعتباری اقدام و رسید وجوه پرداختی توسط بانکدار ذیربط به مشتری ارائه می گردد.

۶-۲- مدیریت سررسید گذشته ها

بانکدار متصدی امور کارت، در اولین روز هفته (یا یک روز مشخص کاری طی هفته) نسبت به بررسی پرونده های کارتهای اعتباری برای شناسایی سررسیدگذاشته ها اقدام می کند. پرونده هایی که در سیستم به عنوان سررسید گذشته مشخص شده اند، با اطلاعات گردش آنها چاپ می شود. در صورتی که بانکدار متصدی امور کارت اطلاعات اضافی از پرونده ای دارد، به کمک یک یادداشت بر روی چاپ گردش آن پرونده، نقطه نظر خود را اعلام می نماید. این مستندات برای بررسی به مدیر شعبه ارائه شده و نقطه نظر وی در خصوص چگونگی پیگیری پرونده های سررسید گذشته درخواست می گردد.

بانکدار متصدی امور کارت در صورت دستور مدیر شعبه، پرونده های سررسید گذشته را به کمک منوهای سیستم، به مطالبات معوق انتقال می دهد.

۷-۲- ابطال کارت

بانکدار متصدی امور کارت به صورت روزانه به بررسی پرونده های مشکل دار، از جمله پرونده های بدون تراکنش طی سه ماه گذشته، پرداخت نشده به مدت طولانی و یا دارای بدهی معوق با اطمینان از عدم پرداخت، می پردازد. این پرونده ها با آخرین مقررات ابلاغی بانک جهت ابطال کارت اعتباری مورد رسیدگی قرار گرفته و با اخذ گزارش از این پرونده ها از سیستم و اعلام نظر کتبی برای هر یک، پرونده ها را برای دستور مدیر شعبه ارسال می نماید.

بانکدار متصدی امور کارت با دستور مدیر شعبه، پرونده های اعتباری مشمول شرایط ابطال را در سیستم به عنوان باطل شده مشخص و نسبت به درخواست ابطال کارت اعتباری آنها اقدام می نماید.

۸-۲- تمدید کارت

بانکدار متصدی امور کارت به صورت روزانه به بررسی پرونده کارتهای در حال انقضا طی ۱۵ روز آتی، می پردازد. خلاصه گزارش این پرونده ها برای بررسی و دستور مدیر شعبه استخراج و در صورتی که بانکدار متصدی امور کارت اطلاعات اضافی از پرونده ای دارد، به کمک یک یادداشت بر روی چاپ گردش آن پرونده، نقطه نظر خود را اعلام می نماید.

بانکدار متصدی امور کارت با دستور کتبی مدیر شعبه، پرونده های قابل تمدید را مشخص نموده و نسبت به اطلاع رسانی به مشتریان مربوطه جهت مراجعه به شعبه برای انجام تمدید کارت، به نحو مقتضی اقدام می کند.

۹-۲- مسدودی/رفع مسدودی کارت

بانکدار متصدی امور کارت در صورت شرایط زیر اقدام به مسدود کردن کارت اعتباری می کند:

- ۱- تماس یا مراجعه مشتری و اعلام وی مبنی بر مفقودی کارت با ارائه اطلاعات لازم
 - ۲- وصول اطلاع امکان سوء استفاده از کارت به دلیل ورشکستگی، فوت، محجوری و دارنده کارت یا آشکار شدن رمز کارت برای غیر
 - ۳- عدم استفاده از کارت برای مدت بیش از شش ماه
 - ۴- اعلام سازمان کارفرمای دارنده کارت مبنی بر ترک ضمانت اعتبار مشتری به دلیل ترک خدمت و یا بازنشستگی وی
 - ۵- اطلاع از عدم اعتبار یا احتمال حذف وثیقه یا ضامن (یا ضامنین)
 - ۶- اطلاع از امکان استفاده از کارت در فعالیتهای غیرمجاز
- در صورت بروز هر یک از شرایط فوق، با تکمیل و امضای فرم مسدودی کارت توسط مشتری و یا به دستور کتبی مدیر شعبه، بانکدار متصدی امور کارت اقدام به ثبت اطلاعات مسدودی کارت اعتباری در سیستم نگین می نماید. با رفع مشکلات فوق و با تایید کتبی مدیر شعبه، عمل رفع انسداد کارت اعتباری در سیستم توسط بانکدار متصدی امور کارت انجام می شود.

۱۰-۲- صدور کارت المثنی

بانکدار متصدی امور کارت در صورت تماس یا مراجعه مشتری و اعلام وی مبنی بر مفقودی و یا غیر قابل استفاده شدن کارت، پس از احراز هویت و اخذ مستندات یا مشخصات کافی از دارنده کارت، نسبت به ثبت درخواست صدور کارت المثنی برای مشتری در سیستم اقدام می کند.

با مراجعه مشتری جهت دریافت کارت و رمز، با احراز هویت وی با کارت شناسایی معتبر، بانکدار متصدی امور کارت پس از تکمیل و اخذ امضای مشتری در فرم تحویل کارت و رمز و مطابقت آن با نمونه امضای موجود در شعبه و گواهی آن، پاکتهای کارت المثنی و رمز را تحویل مشتری می دهد.

۱۱-۲- پاسخگویی و راهنمایی دارنده کارت

بانکدار متصدی امور کارت با مراجعه مشتری و یا تماس تلفنی وی، در صورت نیاز مشتری به اطلاعات عمومی، آنها را در اختیار وی قرار می دهد. در صورت نیاز به ارائه اطلاعات از حساب و گردش کارت، بانکدار متصدی امور کارت موظف به احراز هویت با کمک اطلاعات شخصی وی می باشد که در سیستم درج گردیده است.

۱۲-۲- ارائه اطلاعات و جذب مشتریان بالقوه

جذب مشتری توسط بانکدار متصدی امور کارت به دو صورت متصور است:

- ۱- شناسایی مشتری بالقوه از میان مشتریان شعبه
- ۲- مراجعه مشتری حقیقی و یا نماینده مشتری حقوقی برای اخذ اطلاع از خدمات کارت اعتباری

بانکدار متصدی امور کارت، در ساعات کم مراجعه در شعبه به بررسی پرونده مشتریان شعبه، زیر نظر مدیر شعبه، به منظور اطلاع یابی از مشتریان بالقوه کارت اعتباری می نماید. با تماس تلفنی با مشتری حقیقی و یا مدیر امور مالی-پرسنلی مشتری حقوقی، اطلاعات اولیه بازاریابی خدمات کارت را ارائه داده و سپس با وی قرار ملاقات حضوری در محل مشتری در ساعات خارج از کار شعبه گذاشته و یا از وی برای مذاکره حضوری در شعبه دعوت به عمل می آورد.

با مراجعه مشتری (بدون پیش زمینه و یا در پی قرار ملاقات حضوری)، بانکدار متصدی امور کارت توضیحات دقیقتری در خصوص گردش کار کارت اعتباری ارائه می کند و اطلاعات پایه ای برای اعتبارسنجی مشتری را از وی درخواست می نماید. سپس، نوع کارت منطبق با ظرفیت اعتباری مشتری به وی توصیه شده و مشخصات آن کارت برای مشتری بازگو شده و مشتری به ارائه درخواست کارت ترغیب می شود.

۳- کارتهای سیستم مجازی

این نوع کارت، بدون تخصیص اعتبار از طرف بانک و بنا به توافق انجام شده سه جانبه با سازمان کارفرمای مشتریان از یک طرف و ارائه دهنده کالا و یا خدمات از طرف دیگر، صادر و مدیریت می شود. وجه خرید کالا و خدمات مورد نظر در این توافق، بین سازمان کارفرمای مشتریان و ارائه دهنده کالا و یا خدمات، بر اساس گزارش گردش تراکنشهای این کارتها، مبادله می گردد.

بازاریابی، صدور کارت و سایر فعالیتهای مورد نیاز برای مدیریت این دسته از کارتها در مسولیت شرکت قرار دارد. بانکدار متصدی امور کارت، در انجام اقدامات گردش کار مربوط به این دسته از کارتها مسئولیتی ندارد، ولی به دلیل احتمال مراجعه دارندگان کارت به شعبه به عنوان مرجع پاسخگویی بانک پاسارگاد، در زمینه اطلاع رسانی به دارندگان کارت و هدایت آنها برای رفع مشکلات احتمالی به شرکت اقدام می نماید. ضمناً، در صورت تمایل شعبه به انجام فعالیت بازاریابی بین مشتریان و جذب سازمانهای موجود در حیطه جغرافیایی، می تواند با آگاهی از این نوع خدمت، اقدام به جذب مشتری و پشتیبانی اطلاع رسانی به مشتریان و سازمانهای طرف قرار داد نماید.

۳-۱- بازاریابی و اطلاع رسانی به مشتری دارنده کارت

بانکدار متصدی امور کارت، با تماس با سازمانهای بزرگ (که ممکن است مشتری شعبه نیز باشند) در حیطه جغرافیایی شعبه، با تشریح مزایای بهره برداری از خدمات این دسته از کارتها برای مسول رفاه امور کارکنان، اقدام به معرفی خدمات سیستم کارتهای مجازی و ترغیب آنها برای استفاده از این خدمت به عنوان بین رفاهی/فروشگاهی برای پرسنل آنها می نماید.

بانکدار متصدی امور کارت با هماهنگی با شرکت، نماینده سازمانها را جهت تنظیم و امضای قرارداد بهره برداری از سیستم کارتهای مجازی به تماس با واحد دارندگان کارت راهنمایی می کند.

۳-۲- ارائه پشتیبانی و اطلاع رسانی به دارنده کارت

بانکدار متصدی امور کارت با مراجعه مشتری و یا تماس تلفنی وی، در صورت نیاز مشتری به اطلاعات عمومی، آنها را در اختیار وی قرار می دهد. در صورت نیاز به ارائه اطلاعات از حساب و گردش کارت، بانکدار متصدی امور کارت موظف به احراز هویت با کمک اطلاعات شخصی وی می باشد که در سیستم درج گردیده است.