



"سياسات وإجراءات"

قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور

مقدمة

بناءً على ما جاء في كتاب البنك المركزي العراقي عدد 427/1/7/9 في 2016/11/7 ولغرض تعزيز ثقة الجمهور بمصرفنا وخاصة الزبائن ونشر الوعي بين الزبائن والموظفين تم إنشاء قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور .

هيكلية القسم :

- 1- يرتبط القسم إدارياً بالسيد المدير المفوض للمصرف .
- 2- يتكون القسم مما يلي :
 - مدير قسم التوعية المصرفية : له خبرة مصرفية لا تقل عن (3) سنوات حاصل على شهادة الدراسة الجامعية الأولية في اختصاصات (القانون أو الإعلام أو أحد العلوم الإنسانية) وعمله في أقسام (الرقابة الداخلية ، الجاري ، التوفير ، الأئتمان بأنواعه) .
 - معاون مدير قسم التوعية المصرفية : له خبرة مصرفية لا تقل عن (3) سنوات حاصل على شهادة الدراسة الجامعية الأولية في اختصاصات (القانون أو الإعلام أو بقية العلوم الإنسانية) وعمله في أقسام (الرقابة الداخلية ، الجاري ، التوفير ، الأئتمان بأنواعه) .
 - موظف أو أكثر حسب متطلبات العمل لإنجاز الأعمال التي يكلف بها من قبل مدير القسم .

أهداف التوعية المصرفية :

- 1- حماية الجمهور من خلال معالجة شكاويهم وخاصة المتكررة منها و وضع الحلول الجذرية المناسبة بالتنسيق مع مراقب الأمثال وإدارة المخاطر والتدقيق الداخلي .
- 2- معرفة مدى رضى الزبائن عن الخدمات المصرفية ومعاملة الموظفين لهم من خلال مقترحاتهم وملاحظاتهم على أستمارات الإستبيان .
- 3- توفير سياسات وأليات واضحة لحماية الزبائن من التعرض للإحتيال والتزوير والإبتزاز .

- 4- حماية الزبائن وذلك بأعلامهم عن الآثار المحتملة لتقلبات الأسعار بما فيها أسعار الصرف وأسعار الفائدة.
- 5- العمل على توعية الزبائن عند تحديث معلومات الخدمات والمنتجات التي يقدمها المصرف لهم .
- 6- وضع برامج وأليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات الزبائن الحاليين والمستقبليين .
- 7- الالتزام بسرية المعلومات ومتابعة تنفيذها من خلال (استمارة سرية المعلومات) .
- 8- تذكير موظفي المصرف بالالتزام بمبدء (إعرف عميلك) وما يتطلبه قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب .

• سياسات وإجراءات قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور . كما يلي :

• أولاً : السياسات :

- 1- تعزيز الثقة بين المصرف والجمهور وخاصة الزبائن من خلال نشر الوعي المصرفي بين الزبائن والموظفين وحماية الجمهور وثقيفه لما له أثر على الإستقرار المالي .
- 2- تحسين وتطوير الخدمات المصرفية وذلك لتحقيق الجودة الشاملة من خلال الرضا التام للزبائن والمراجعة والإستجابة لمتطلباتهم .
- 3- توجيه الموظفين للحفاظ على السرية المصرفية وعدم تسريب المعلومات عنهم مما يُعرضهم لمخاطر الإعتداء والسلب عن طريق إستمارة [ISSO \(WI-111-F03 \)](#) .
- 4- يقوم القسم بتوفير سياسات وأليات واضحة ومُحددة لحماية الزبائن من تعرضهم للإحتيال والتزوير والإبتزاز .
- 5- الإلتزام بمبدء (إعرف عميلك) وما يتطلبه قانون مكافحة غسل وتمويل الارهاب وإن هذا القانون له قواعد وحدوده ويجب أن يُطبق بشكل سليم ولا يتعارض مع معاملات المواطنين البسيطة .
- 6- التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع الزبائن في جميع مراحل العمل بحيث يكون ذلك جزء لا يتجزء من ثقافة المصرف .
- 7- يجب بذل عناية وأهتمام خاص للزبائن محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الإحتياجات الخاصة من كلا الجنسين .
- 8- على القسم الاستفادة من آراء الزبائن ونظرتهم للمصرف وما هي السلبيات والإيجابيات والمقترحات التي من شأنها تطوير خدمات المصرف والحلول بشأن معالجة السلبيات وذلك من خلال اللقاءات المباشرة مع الزبائن أو من خلال إستخدام نموذج إستمارة [ISO \(WI-111-F01 \)](#) .
- 9- يتطلب وضع نظام رقابة داخلية يضمن التأكد من إيجاد الحلول المناسبة وعدم تكرار تلك الشكاوي والإعتراضات مستقبلاً .
- 10- على القسم عرض نتائج تحليل الشكاوي المتكرره على كل من مراقب الأمتثال وإدارة المخاطر والتدقيق الداخلي في المصرف للحد من تكرار تلك المشاكل ووضع الحلول الجذرية والمناسبة لها .

- 11- في حال قيام المصرف بتغيير مجموعة من الخدمات التي يقدمها يجب أن يوجه قسم التوعية إشعار إلى الزبائن المتضررين وألذين من المحتمل أن يتأثروا (قبل شهر واحد) على الأقل من إجراء هذا التعديل أو الأستحداث .
- 12- في حال قيام المصرف بوقف العمليات التشغيلية أو دمج النشاطات مع كيان آخر أو نقل جزء من الأنشطة إلى كيان آخر أو دمج فرع أو نقله إلى مكان آخر فيجب على قسم التوعية :
- إخطار البنك المركزي على الفور .
- توفير شهرين على الأقل لإشعار الزبائن المتضررين لتمكينهم من إتخاذ التدابير البديلة .
- 13- عند قيام المصرف بنشر جدول تغيير في أسعار الفائدة عن طريق قسم التوعية يجب أن يتضمن الجدول مقدار السعر القديم والسعر الجديد والتاريخ الذي سيتم فيه تطبيق التغييرات .
- 14- يحق للمصرف اغلاق الحساب في حال كان رصيد الحساب (صفر) لمدة (30) يوم عمل من تاريخ فتحه .
- 15- يقوم المصرف بإبلاغ الزبائن بأي قرار يتخذه المصرف في حال إغلاق حساباتهم قبل (60) يوم من تاريخ صدور القرار مع توضيح الأسباب التي أدت إلى ذلك ويمكن للمصرف إغلاق أو تجميد الحساب فوراً في حال إكتشاف حالات إختلاس أو احتيال مرتبطة به أو بناءً على صدور أوامر قضائية بذلك .
- 16- يحق للمصرف الاستفادة من المبالغ المعاده التي تنشأ بسبب خطأ(عطل) وعليه اعادتها الى حساب المتضرر دون تأخير ودون أنتظار المطالبه بها .
- 17- في حال اكتشف المصرف خطأ أو في حال ابلاغه بحدوث أي خطأ نتيجة تقديم شكوى او مطالبه ينبغي على المصرف عندئذ تعويض الزبون والزبائن الاخرين جميعهم الذين تعرضو لنفس الخطأ وينبغي أكمال الاجراء في غضون (60) يوم عمل اعتباراً من تاريخ تحديد الخطأ الاصلي . كما ينبغي على المصرف الاتصال بجميع العملاء المتأثرين واحاطتهم بالخطأ وبالاجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها بما في ذلك اعاده المبالغ الى حساباتهم.
- 18- يجب على المصرف التحقق من استمراريه عمل انظمته المصرفيه وجودتها في تلبية احتياجات العملاء في كافه الاوقات وتوفير البدائل عند حدوث خلل او عطل في تلك الانظمه.
- 19- ان يتضمن تقرير التدقيق الداخلي في المصرف ومراقب الامتثال فقره هامه بأجراءات المصرف بخصوص حمايه الجمهور والتوعيه المصرفيه .

• ثانياً : الإجراءات :

- عند ورود شكوى للقسم تكون الإجراءات كالتالي :
- 1- يتم تقديم شكوى الزبون وفق إستمارة ISO (WI-111-F02) باللغة العربية و (WI-111-F02E) باللغة الإنكليزية والمرفقتان طياً وألتن تُحددان أليات عرض الشكوى والمستندات والمعلومات المطلوبة وغير ذلك من أمور مرتبطة بأركان الشكوى المقدمة .
 - 2- قيام القسم ببحث الشكوى المقدمة من الزبائن ألذين تتعامل معهم أو لديهم حسابات قائمة وفقاً للعقود المبرمه معهم .
 - 3- تُحدد وسائل تلقي الشكوى المقدمة من الزبائن بالطرق التالية :
- عن طريق البريد الالكتروني للمصرف .
- عن طريق صندوق الشكاوي .
- عن طريق هاتف القسم .

- عن طريق صندوق بريد العلوية .

- 4- يجب أن لا يكون موضوع الشكوى منظوراً أمام القضاء .
- 5- تمتنع الجهة عن تقديم الزبون إلى القضاء طالما الشكوى المقدمة من الزبون لا تزال منظورة من الوحدة ولم يتم البت فيها أو تقديم الرأي بشأنها إلى الزبون .
- 6- يُقدم القسم رأي مكتوب إلى العميل بشأن موضوع الشكوى القائمة مع تدعيم هذا الرأي بالمبررات المناسبة بحيث يتضمن هذا الرأي الإجراءات التصحيحية إن وجدت لحل موضوع الشكوى .
- 7- يلتزم القسم بتقديم رأيه للزبون خلال مدة أقصاها (15) يوم من تاريخ تقديم الشكوى ويبلغ الزبون بنتائج التحقيق خلال (5) أيام من تاريخ الإنتهاء من التحقيق بالشكوى وفي حال تقاعس الزبون عن إستلام الرد خلال تلك المدة فيتعين على الجهة إرسال الرد للعميل من خلال البريد الإلكتروني أو البريد المسجل .
- 8- تُرفع تقارير شهرية عن أداء القسم للسادة أعضاء أمانة سر المجلس ولجنة التدقيق .
- 9- على الزبون تقديم شكواه إلى قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور في المصرف الذي تعامل معه قبل اللجوء إلى البنك المركزي العراقي مع تقديم ما يثبت عدم قيام المصرف بمساعدة الزبون في طلبه .
- 10- الاحتفاظ بسجلات شاملة لكل شكوى وردت من المستهلك .
- 11- إجراء تحليل مناسب لأنماط الشكاوى من المستهلكين على أساس مُنتظم والتحقق فيما إذا كانت الشكاوى تُشير إلى مسألة مُحددة أو قضية أكثر إنتشاراً بالنسبة للمستهلكين .
- 12- إرسال تقارير دورية للبنك المركزي تتضمن عدد الشكاوى المُستحقة وموضوعاتها وما تم إنجازه من الإجراءات لمعالجة موضوع كل شكوى و مُتابعاتها والموقف الحالي لها وفق نموذج إستمارة (WI-111-F06) .

• **ثالثاً :** يقوم البنك المركزي العراقي بأعمال الرقابة والفحص على كفاءة القسم مكتبياً وميدانياً للتحقق من مدى التزامه بالتعليمات الصادرة إليه و كيفية التعامل مع الزبائن وإيجاد الحلول للعوائق والمشاكل الخاصة بهم .

• **رابعاً :** واجبات القسم فيما يخص التوعية المصرفية :

- 1- ينبغي على المصرف تحديث معلومات الخدمات و المُنتجات التي يُقدمها للزبائن بحيث تكون واضحة ومختصرة وسهلة الفهم وغير مظللة ويمكن الوصول إليها دون عناء .
- 2- القسم مسؤول عن تقديم أفضل الخدمات لزبائنه وتطويرها ومراجعتها باستمرار وسوف تخضع تلك الخدمات للتقييم المستمر سنوياً أو نصف سنوياً من قبل البنك المركزي العراقي .
- 3- على القسم حماية ومراقبة ودائع الزبائن و المدخرات وغيرها من الأصول المالية المتشابهة من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عالي من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الاحتيال والإختلاس أو إساءة الإستخدام وأستخدام إستمارة ISO الخاصة بـ(رضا الزبون) (WI-111-F01) .

- 4- إعداد نتائج الأستبيان وإرساله إلى السيد المدير المفوض و يتم إعداده وفق إستمارة ISO (WI-111-F04) .
- 5- عمل تقارير دورية للبنك المركزي تتضمن إنجازات القسم خلال الربع المنتهي ويتم بموجب إستمارة ISO (WI-111-F07) .
- 6- توفير وسائل ارشادية كافية داخل قاعات المصرف وفروعه وعلى موقعه الإلكتروني توضح للزبون جميع حقوقه فيما يتعلق بتقديم الشكوى وكيفية الإستفسار عن كافة جوانب الخدمة المصرفية المقدمة له .
- 7- إصدار المصارف نموذج موحد يمثل الخدمات الخاصة والقسم المسؤول عن هذه الخدمة وميزاتها المقدمة والأسعار والعمولات والفوائد التي تخصها .
- 8- على المصرف وفروعه كافة إنشاء (لوحة معلومات إلكترونية) وتوضيح أسعار الفوائد والعمولات الممنوحة على مختلف أنواعها ويقوم المصرف بتحديثها باستمرار وتُعلق في مكان ظاهر و بصورة واضحة لجميع الزبائن .

policies

• خامساً : واجبات قسم التوعية المصرفية في الدعاية والأعلان عن الخدمة المصرفية :

- 1- على القسم الترويج لخدمات المصرف عبر قنواته الرئيسية (الفروع ، الموقع الإلكتروني ، الصراف الآلي ، القنوات الإعلامية السمعية والمرئية) لغرض إستخدام الدعاية الخاصة شريطة عدم المبالغة و توخي الحذر في أسلوب و مضمون الأعلام وعدم إستخدام إغرائي يُضلل من تسويق المنتج و كذلك عدم تضخيم مميزات المنتج أو الخدمة المقدمة .
- 2- يتطلب موافقة البنك المركزي العراقي على الحملات الترويجية و الإعلان .
- 3- إشعار البنك المركزي العراقي بأي خدمة أو منتج جديد يُقدمها للعملاء و بعضها يتطلب موافقة البنك المركزي العراقي عليها .
- 4- قدرة المصرف على تقديم الخدمة المُعلن عنها .
- 5- عند نشر الإعلان يجب أن يظهر أسم المصرف بشكل واضح في جميع الإعلانات .
- 6- أن يضمن المصرف إن الإعلان قد تم تصحيحه و عرضه بحيث يُمكن أن يتوقع أن يُعرف على الفور ويصل إلى جميع المُستهلكين .
- 7- على المصرف ضمان أن الإعلان الذي يحتوي على أي مُختصرات بأن يكون هناك توضيح لما تعنيه تلك المُختصرات .

المرفقات: نموذج عدد 9