



دليل حماية المستهلك المصرف الوطني الاسلامي

اعداد

قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور

دليل حماية المستهلك

المقدمة

يهدف مصرفنا الى تعزيز مفهوم الافصاح والشفافية في المعاملات المالية والمصرفية التي نقدمها لزبائنا وذلك لحفظ حقوقهم , لذلك قمنا باعداد هذا الدليل وحسب تعليمات البنك المركزي العراقي المرقمة 427/7/1/9 والمؤرخة 2016/11/7 والتي تشمل الافراد الطبيعيين او المعنويين .

ويجب على مصرفنا اتخاذ الاجراءات اللازمة لتطبيق ماورد في هذا الدليل من مبادئ وضوابط . على ان تكون السياسات معتمدة من مجلس الادارة وتحديث ادلة العمل لدينا.

يقوم المصرف على توفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق الزبائن في اطار علاقة متوازنة توفر الحماية للمصرف وللزبون, ولذلك تم تخصيص قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور والذي يقوم بنشر الوعي المصرفي والمالي لدى الزبائن ويتلقى شكاواهم ومعالجتها بالطرق الصحيحة.

اولا: حماية الزبائن

يقوم مصرفنا بتطبيق اجراءات تهدف الى الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها الزبائن في مجال تعاملهم مع المصرف من خلال التنظيمات والسياسات والاجراءات التي تكفل حصول الزبون على مختلف الخدمات المالية في ظل الافصاح والشفافية وذلك لضمان حصولهم على حقوقهم كاملة.

ابعاد عملية حماية الزبائن

- البعد التنظيمي والرقابي

ويشمل مجموعة الاساليب والتطبيقات والممارسات التي تمارسها السلطات الرقابية المعنية في سبيل تعزيز حماية الزبائن والتزام مصرفنا بالحوكمة المؤسسية وتفعيل الاقسام الرقابية من قسم الابلاغ عن غسل الاموال وتمويل الارهاب, التدقيق الشرعي داخلي, الامتثال الشرعي, وادارة المخاطر.

- البعد التشريعي

ويشمل مجموعة الأنشطة والممارسات والضوابط المنظمة لحقوق الزبائن وواجباتهم والتي تشكل الاطار
الالزامي الذي يتعين العمل به حيث ان مصرفنا ملتزم بقرارات الهيئة الشرعية للوصول الى افضل
الاساليب لحماية زبائن مصرفنا.

- البعد التوعوي والتثقيفي

ويشمل مجموعة الأنشطة والممارسات التي تستهدف رفع مستوى المعرفة والثقافة المالية والمصرفية
للزبائن وبما يرفع من قدرتهم على اتخاذ القرار المناسب الذي يعزز من اساليب حمايتهم
وحصولهم على حقوقهم من خلال التوعية المصرفية التي نقوم بها ثم التوعية من خلال التغذية
العكسية بمتابعة مؤشرات الزبائن لغرض تلافيا.

ثانيا : الاطار التنظيمي والرقابي

يعطي المصرف الوطني الاسلامي الاهمية القصوى لحماية الزبائن ويعتبر من ضمن خطته المستقبلية
للسنوات القادمة السياسات والاجراءات التي تتضمن قواعد صارمة تتعلق بالعناية الواجبة لحماية الزبون
وبما يعزز تطبيق معايير مهنية عالية المستوى في المصرف.

لذا يحتوي هذا الدليل على المبادئ والقواعد التي يتعين على المصرف الالتزام بها ومراعاتها لدى تقديم
منتجاتها او خدماتها المصرفية لزبائنهم، ولدى تقديم النصح والمعلومات المالية لهم , وعند الاعلان
والدعاية عن تلك المنتجات او الخدمات , اضافة الى معالجة حالات الشكاوى وتسوية الخلافات
والنزاعات.

ثالثا: الهدف من اصدار دليل حماية الزبائن

1. يؤكد مصرفنا على الاهتمام في مجال حقوق الزبائن , بما يضمن حصولهم على الخدمات المالية
والمصرفية في اطار متكامل من المصداقية.
2. ايجاد مجموعة من المعايير والممارسات المتعلقة بحماية زبائن المصرف .
3. يعتبر هذا الدليل اداة تثقيفية وتوعوية لزبائن المصرف بما يحتويه من عرض للحقوق والواجبات
والمبادئ التي تحسن مستوى المصرف , وبما يساهم في الارتقاء بالعملية التثقيفية ماليا وقانونيا
للزبائن في معاملاتهم المصرفية.

رابعاً: مبادئ حماية الزبائن

المبدأ الاول : المعاملة بعدل ومساواة

يراعي مصرفنا في جميع مراحل تعامله مع الزبائن ان تتم بالعدل والمساواة والانصاف والامانة , وتحرص على جعل هذا المنهج جزءا من قواعد الحوكمة لديها.

المبدأ الثاني: الافصاح والشفافية

يقدم مصرفنا لزبائنه جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدم لهم , على ان تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة, والذي يتكفل اعلام الزبون على المزايا والمخاطر , ويقوم مصرفنا بتقديم معلومات وايضاحات لحقوقهم ومسؤولياتهم وتفاصيل الاسعار والعمولات والرسوم مقابل الخدمات والمنتجات المصرفية وان مصرفنا ملزم بالافصاح في قوائمه المالية للالتزام بالمعايير الدولية والمحلية والاسلامية.

المبدأ الثالث : التوعية والتثقيف المالي

يقوم مصرفنا بوضع الخطط والبرامج والاليات المناسبة لتطوير ونشر الوعي المصرفي والمالي لزبائنه الحاليين والمحتملين والسعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف بما يمكنهم من التعرف على الجوانب المتعلقة بالخدمات والمنتجات المصرفية كافة , ومن ثم المساعدة في اتخاذ قرارات مدروسة وتوجيههم الى الجهة المناسبة التي يمكن من خلالها الحصول على المعلومات الاضافية اذا كانت لديهم حاجة اليها , وكذلك يقوم مصرفنا بتعريف الزبائن بحقوقهم ومسؤولياتهم ولاسيما الزبائن الذين لايملكون خبرة ودراية مصرفية.

المبدأ الرابع: السلوك المهني

ان اسلوب مصرفنا بالتعامل مع الزبائن مبني على اسلوب مهني مسؤول اخذا بنظر الاعتبار تحقيق افضل مصلحة للزبائن في جميع مراحل تعاملهم مع المصرف , حيث يعتبر مصرفنا نفسه مسؤولا عن حماية الزبون وما يقدم اليه من خدمات او منتجات مصرفية ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصادقية والتحقق من مناسبة الخدمات والمنتجات المطروحة للزبون حسب امكانياته وقدراته واحتياجاته , مع

التأكد من توفر التدريب الكافي لموظفي المصرف الذين يتعاملون مباشرة مع الزبائن ويقدمون الخدمات المصرفية لهم.

المبدأ الخامس : حماية الزبائن ضد الاحتيال المالي

ان مصرفنا ملزم بحماية ودائع زبائننا ومدخراتهم وهي من ضمن الاولوية في تعاملاته مع الزبائن , وذلك من خلال وضع انظمة الرقابة الداخلية الفعالة التي تتسم بالكفاءة والمستوى العالي من الرقابة الدقيقة بهدف الحد من عمليات الاحتيال والاختلاس او اساءة استخدام الخدمات المالية , والتأكد بشكل مستمر من كفاءة الانظمة المستخدمة لمواكبة التغيرات في الاساليب الاحتيالية.

المبدأ السادس: حماية الخصوصية وسرية المعلومات

قام مصرفنا بوضع الانظمة الرقابية والاليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لزبائنه , فجميع تعاملات مصرفنا تتمتع بسرية ولايجوز الاطلاع عليها او كشفها الا وفق ماينظمه القانون والتشريعات السارية على مصرفنا الانظمة الامنة للتعاملات الالكترونية اضافة الى ضرورة شمول قواعد السلوك المهني للالتزام الموظفين بالسرية المهنية وحماية الزبائن.

المبدأ السابع : معالجة شكاوى وتظلمات الزبائن

يقوم مصرفنا بمتابعة شكاوي الجمهور ونشر التوعية بين جمهور المتعاملين وخلق حالة سليمة وايجابية بينهم وبين موظفي المصرف كافة لتعزيز الثقة و الرضى للجمهور بمكانة المصرف , وتحدد وسائل الابلاغ عبر القنوات التالية :-

- عن طريق الاتصال الشخصي المباشر بمسؤولي الشعب والاقسام.
- عن طريق البريد الالكتروني للمصرف (info@nibiq.com)
- عن طريق الهاتف النقال الخاص بالقسم (07709688873) .
- عن طريق صندوق الشكاوي الذي يقوم مسؤول القسم بفتحه يومياً للتأكد فيما اذا وجدت فيه اي شكاوى.
- يتلقى المصرف الشكاوى عبر نموذج مُعد لذلك بالقرب من صندوق الشكاوي .

وكذلك يقوم القسم بفتح ملف خاص يحتوي على كافة الأوليات والمستندات الخاصة بتلك الشكاوي ومتابعتها ورفعها الى المدير المفوض والمتابعة بتحليل الشكوى للوصول الى نتائج وحلول للشكوى المقدمة .

المبدأ الثامن: التنافسية

يقوم مصرفنا بتقديم افضل المنتجات والخدمات لزبائنه والذي يجعل الزبون على معرفة ودراية بافضل المنتجات والخدمات المصرفية حيث يستطيع الاختيار فيما بينها دون عناء او تعقيدات وان يكون ذلك بدون اي تكلفة .

المبدأ التاسع: حماية الزبائن من مخاطر عمليات الاسناد الخارجي

في حالة استعانتنا بخدمات تشغيلية من جهات خارجية , يجب التأكد من التزام الجهات الخارجية بالمبادئ التي يشملها هذا الدليل وانها تعمل لما فيه مصلحة زبائن المصرف وانها تتحمل مسؤولية حمايتهم بما فيها المحافظة على السرية المصرفية لمعلوماتهم وحسب القوانين والتعليمات والتشريعات العراقية.

المبدأ العاشر: تعارض المصالح

لدى مصرفنا سياسة مكتوبة واضحة ومعتمدة من مجلس الادارة بشأن تعارض المصالح والتأكد وبشكل مستمر من كفاية الاجراءات المتبعة والسياسة المطبقة في كشف الحالات المحتملة لتعارض المصالح وانها تطبق بشكل فعال , والتأكد من الافصاح عن حالات تعارض المصالح وفقاً لما تحدده تلك السياسة.

سادساً : الممارسات الخاصة بالافصاح وتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية

ان مصرفنا يلتزم بما يلي :

- 1- ان يوفر للزبائن نسخة مكتوبة من الأحكام والشروط الخاصة بكل منتج او خدمة قبل حصولهم عليها.
 - 2- استخدام مصرفنا وسائل شفافة وعادلة في تسويق المنتجات والخدمات المصرفية .
 - 3- لدى مصرفنا موظفين مؤهلين للتعامل المباشر مع الزبائن للمساعدة في توضيح الخدمات المنتجات المقدمة اليهم ويتعين حصول هؤلاء الموظفين على تدريب الكافي للتواصل والرد على استفسارات الزبائن بصورة صحيحة .
 - 4- الافصاح عن الخدمات والمنتجات على لوحات اعلانية وعرضها داخل وخارج المصرف.
 - 5- توفير كافة الشروط والاحكام الخاصة بالخدمات المعلنة على الموقع الإلكتروني الخاص بالمصرف للاطلاع عليها وتحديث بصورة مستمرة.
- سابعاً : التعامل مع حسابات زبائن المصارف

- 1- يزود مصرفنا الزبائن وبشكل دوري بيانات مفصلة عن المعاملات والتحويلات المالية وأرصدة حساباتهم .
- 2- اخطار الزبائن خلال وقت كاف بشكل كتابي او عن طريق الوسائل الالكترونية عن اي تغييرات في الرسوم والعمولات او فرض رسوم جديدة على المنتجات والخدمات التي يحصلون عليها قبل القيام بالتغيير .
- 3- الاحتفاظ بسجلات تاريخية لمعاملات الزبائن و ان يكون والوصول لتلك السجلات بسهولة وبدون مقابل او مقابل رسوم معقولة .
- 4- يوضح للزبائن جميع المصارف والرسوم المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تقدم مثل خدمة الشيكات سواء ما يتعلق بالحصول على دفتر شيكات او اعتماد الشيكات او تسويتها او غيرها من الاجراءات ذات الصلة .
- 5- في حال عدم وجود تعليمات من الزبون يتعين على المصرف تقديم كشف حساب شهري مجاني لمرة واحدة يوضح فيها كافة معاملات الزبون التي تمت خلال الشهر وما تم قيده من عوائد/رسوم على هذه الحسابات وفي حالة اختيار الزبون الحصول عليها عن طريق الوسائل الالكترونية او الخدمة الهاتفية كبديل للكشوف الورقية الشهرية فينبغي تقديمها بصورة سهلة القراءة ومتضمنة التفاصيل المناسبة .

6- ارسال اخطار بشكل كتابي للزبائن الذين مضى على حسابات مدة طويلة دون ان يتم تحريكها ووضعتها تحت العناية ووضع ضوابط رقابية للوصول اليها وحمايتها مع الالتزام بتعليمات البنك المركزي رقم (1) لسنة 2009 المرقم 3733/4/9 في 2009/8/11.

ثامناً: حماية السرية المصرفية وخصوصية المعلومات

- 1- حماية زبائن المصرف من خلال وضع اجهزة رقابية على مستوى عالي وتشتمل على آليات مناسبة تحدد الاغراض التي تم من اجلها جمع المعلومات .
- 2- توفير البيئة الداخلية التي تكفل الأمن والسرية للمعلومات والبيانات لكافة زبائنها والتعاملات ويلتزم مصرفنا باختبار هذه البيئة بشكل مستمر للتأكد من صلاحيتها .
- 3- الافصاح للزبائن عن الحالات التي يستثنى فيها قاعدة المحافظة على السرية المصرفية والبيانات وهي :-

- 1- الحالات التي يتم فيها الكشف عن المعلومات بموافقة الزبون الكتابية .
 - 2- الحالات التي يتم فيها الكشف عن المعلومات الزامياً بموجب القوانين والتشريعات والجهات الرسمية حسب الصلاحيات .
- تاسعاً: التوعية المالية والمصرفية

- 1- قام مصرفنا بتصميم ووضع اليات مناسبة لتطوير مهارات الزبائن الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والارشاد لتمكينهم من فهم المخاطر الاساسية للمعاملات التي يتم التعامل بها مع المصرف .
 - 2- يحتوي الموقع الالكتروني للمصرف على صفحة خاصة للتوعية المالية والمصرفية ويضم هذا الدليل حقوق ومسؤوليات الزبون كيفية تقديم الشكوى والاسئلة المتكررة التي يتوقع ان يثيرها الكثير من الزبائن وردود المصرف عليها .
- وفي هذا الاطار يتعين الآتي:-

- قام مصرفنا بوضع خط سنوية مشمولة ببرامج محددة لتدعيم نشر المعلومات المالية المصرفية لنشر الوعي المصرفي والمالي .

- المشاركة مع المؤسسات وهيئات المجتمع المدني والمؤسسات العلمية والمهنية التي تسعى لتعزيز الوعي المالي والمصرفي ورفع مستوى المعرفة والوضع وتنفيذ برامج التوعية المالية المصرفية.
- يشارك المصرف من وقت لآخر في اجراء دراسات خاصة بقياس الوعي المالي واثار التدابير المتخذة على زيادة الوعي .

عاشرا: برامج الشمول المالي والمصرفي

- الشمول المالي يهدف الى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة لفئات المجتمع كافة من جمعيات , والمؤسسات , وافراد خصوصا للشرائح ذات الدخل المنخفض في المجتمع , على عكس الاقصاء المالي الذي يستثني هذه الشرائح , يتطلب الشمول المالي توافر القدرة الذي يستثني هذه الشرائح كما يتطلب الشمول المالي توافر القدرة لدى الافراد والمؤسسات على الحصول على الخدمات المالية واستخدامها بفعالية وبطريقة مسؤولة والشمول المالي لايحقق من دون التثقيف المالي , فالمستهلك الواعي يعتبر اكثر ادراكا للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية واكثر وعيا لحقوقه وواجباته.
- يلتزم مصرفنا بتقديم مجموعة شاملة من الخدمات المالية تتضمن الحسابات المصرفية والمدخرات وقروض قصيرة وطويلة الاجل والتاجير التمويلي والرهن العقاري والتأمين والرواتب والمدفوعات والتحليلات المالية المحلية والدولية وخطط التقاعد بالاضافة الى حماية المستهلك وتعزيز القدرة المالية.

حادي عشر: الاعلان والمواد الدعائية

- يقوم مصرفنا بالتأكد من ان الاعلانات والمواد الدعائية التي يستخدمها مصرفنا في تقديم منتجاته وخدماته لا تتضمن معلومات غير حقيقية او غير دقيقة تؤدي الى فهم غير سليم لدى زبائن المصرف.

- مصرفنا يحرص دائما على ان تكون اعلاناته سهلة القراءة وقابلة للفهم من الجمهور.
- ان مصرفنا يراعي عدم الاعلان عن المنتجات او الخدمات التي تحتوي على مخاطر لا يدركها الاالمختصون وكذلك عدم تشجيع الزبائن على الانتفاع بهذه الخدمات والمنتجات.
- تم وضع سياسة للدعاية والاعلان وتمت الموافقة عليها من قبل مجلس ادارتنا وتشتمل على المبادئ والقواعد والممارسات مهنية وقانونية بخصوص اعلانات المصرف.
- عند اعلان المصرف على حصوله على جوائز او شهادات تمييز فاننا نقدم كافة المعلومات حول الجهة المانحة والالية والمنهجية التي تم عليها منح الشهادة والمعايير التي اعتمدت عليها تلك الجهة.

ثاني عشر: موظفو خدمة الزبائن ومسوقو خدمات ومنتجات المصرف

- يحرص مصرفنا على ان يكونوا موظفي خدمة الزبائن ومسوقو خدمات ومنتجات المصرف على علم ودراية جيدة بالقواعد التشريعية والتنظيمية لحماية الزبائن وما يتضمنه هذا الدليل من احكام وضوابط تتعلق بممارستهم لاعمالهم في خدمة الزبون , فضلا على الالمام بالنواحي الفنية كافة المتعلقة بالخدمة او المنتج الذي يقدم الى الزبون.