

(تم إقرارها والمصادقة عليها من قبل مجلس الإدارة بجلسته رقم (7) المنعقدة بتاريخ 1 / 12 / 2016)

سياسة وإجراءات التوعية المصرفية وحماية الجمهور

بناءً على متطلبات مصلحة العمل ولأهمية نشر التوعية المصرفية بين جمهور المتعاملين وموظفي المصرف من أجل الحفاظ على سمعة المصرف والتعريف بمنتجاته المصرفية وتوسيع مساحة التعامل المصرفي في السوق المصرفية وتعزيز ثقة ورضا الجمهور بمكانة المصرف وضمان حماية حقوقه وتنقيفه عليها لما لذلك من أثر وانعكاس على مجمل استقرار النظام المصرفي والمالي للبلد ، فقد تم إعداد هذه السياسة الخاصة بمصرفنا وكما يلي :

أولاً - حماية الجمهور :

1 - تكون هذه السياسة ضمن الإشراف المباشر ومتابعة مجلس إدارة المصرف لتحقيق أهداف المصرف الإستراتيجية .

2 - ترتبط مهام شعبة (التوعية المصرفية وحماية الجمهور) بقسم المتابعة القانونية في المصرف الذي يكون بأتصال مباشر لأغراض أداء هذه المهام بالمدير المفوض للمصرف ويرفع تقاريره الدورية إليه ، ويكون مسؤولاً عن تنفيذ الإجراءات التنفيذية لتلك المهام وفقاً لما يلي :

أ - يكون آلية عرض تقديم الشكوى وفق نموذج خاص بذلك (المرفق طياً) الذي يحدد فيه الزبون المشتكي نوع وتفاصيل الشكوى مع المستندات والعقود وأية معلومات مطلوبة وغير ذلك من أمور مرتبطة بأركان الشكوى المقدمة .

ب - تحدد وسائل الإبلاغ وتلقي الشكوى من الزبائن عبر القنوات التالية :

- عن طريق الاتصال الشخصي المباشر بمسؤول قسم المتابعة القانونية .
- عن طريق البريد الإلكتروني للمصرف (info@nibiq.com) .
- عن طريق الهاتف النقال لمسؤول قسم المتابعة القانونية (07702834765) .
- عن طريق صندوق الشكاوي الذي يقوم مسؤول قسم المتابعة القانونية بفتحه يومياً للتأكد من وجود شكاوي فيه .

ت - يقوم القسم ببحث الشكوى المقدمة من الزبائن الذي يتعامل معهم المصرف أو لديهم حسابات قائمة وفقاً للعقود المبرمة معهم .

ث - يجب أن لا يكون موضوع الشكوى منظوراً أمام القضاء .

ج- بعد التحري والتحقق في موضوع الشكوى وبالتنسيق مع الإدارة العليا للمصرف يقوم مدير قسم المتابعة القانونية بتقديم رأي مكتوب إلى الزبون بشأن الشكوى مع تدعيم هذا الرأي بالمبررات المناسبة والإجراءات التصحيحية أن وجدت لحل موضوع الشكوى وخلال مدة أقصاها (15) يوم من تاريخ تقديم الشكوى ، ويبلغ الزبون بنتائج التحقيق خلال مدة (5) أيام من تاريخ الانتهاء من التحقيق بالشكوى ، وفي حال تقاعس الزبون عن استلام الرد خلال تلك المدة فيتعين على المصرف إرسال الرد للزبون من خلال البريد الإلكتروني أو البريد المسجل .

3 - يقوم القسم بفتح سجل خاص يدرج فيه : (أسم المشتكي ، تاريخ الشكوى ، تفاصيل موضوع الشكوى ، الإجراءات المتخذة بشأنها ... وغيرها من المعلومات الخاصة بذلك) مع الاحتفاظ بملف خاص يحتوي على كافة الأوليات والمستندات الخاصة بتلك الشكاوي .

4 - يقوم القسم برفع تقرير شهري إلى (البنك المركزي العراقي / دائرة مراقبة الصيرفة / قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور) يتضمن كحد أدنى إحصائية مجمعة بعدد الشكاوي المقدمة إلى القسم والإجراءات المتخذة بشأنها مع العمل على تحليل نوعية وطبيعة تلك الشكاوي .

5 - التزام المصرف بالحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن والتأكد من وضع الآليات اللازمة لمنع اطلاق غير المخولين على كشوفات حسابات الزبائن وفق صيغ وأساليب العمل على النظام أو اليدوي المتبعة في المصرف .

6 - على الزبون الالتزام بسيقات سلسلة المراجعات وعدم اللجوء لتقديم شكواه إلى البنك المركزي العراقي أو إلى أي جهة أخرى ما لم يقدم شكواه إلى المصرف أولاً مع تضمين شكواه إلى الجهات العليا بما يثبت عدم قيام المصرف بمساعدته لحل موضوع الشكوى .

7 - يقوم المصرف بإجراء تحليل مناسب لأنماط الشكاوي المقدمة على أساس منتظم والتحقق فيما إذا كانت تلك الشكاوي تشير إلى مسألة محددة أو قضية أكثر انتشاراً بالنسبة للزبائن المستهلكين .

8 - يقوم مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا للمصرف بوضع نظام رقابة داخلية فعال يضمن التأكد من إيجاد الحلول المناسبة وعدم تكرار تلك الشكاوي والاعتراضات مستقبلاً .

9 - في حال تكرار أنماط الشكاوي المتكررة يجب على المصرف عرض نتائج التحليل لتلك الشكاوي على كل من (مراقب الامتثال وإدارة المخاطر والرقابة الداخلية) في المصرف للحد من تكرار تلك المشاكل ووضع الحلول الجذرية والمناسبة لها .

10 - الاهتمام برعاية القسم ورفع قدراته القانونية والفنية من خلال إشراك موظفيه بالدورات المتخصصة بطبيعة أداء المهام الموكلة لهم .

11 - قيام المصرف بتوجيه إشعار إلى زبائنه ذات العلاقة (بكتب رسمية أو عبر البريد الإلكتروني أو عبر رسائل SMS) في الحالات التالية وقبل إجراء التغييرات بفترة مناسبة ليكونوا على إطلاع وعلم بتلك الإجراءات ولفسح المجال باتخاذ التدابير اللازمة من قبلهم وتحديد خياراتهم بذلك ، وكما يلي :

أ - عند قيام المصرف بتغيير مجموعة من الخدمات التي يقدمها ، فيجب أن يوجه إشعار إلى الزبائن المتضررين والذين من المحتمل أن يتأثروا من تلك التغييرات وقبل شهر واحد على الأقل من إجراء هذا التعديل أو الاستحداث .

ب - عند قيام المصرف بوقف عملياته التشغيلية أو دمج الأنشطة أو جزء منها مع كيان آخر أو دمج فرع أو نقله إلى مكان آخر ، فإنه يجب على إدارة المصرف إخطار البنك المركزي العراقي وأستحصل موافقته المسبقة على ذلك مع إشعار الزبائن المستهلكين المتضررين وذات العلاقة بمدة لا تقل عن شهرين لتمكينهم من اتخاذ التدابير البديلة .

12 - وضع لوحات توضيحية وإرشادية في كافة فروع المصرف توضح سير إنجاز المعاملات والمتطلبات الخاصة بالمعاملات .

13 - وضع الضوابط والأسس لحماية زبائن المصرف من التعرض للابتزاز والتزوير والاحتيال ، والتأكيد على ضرورة الانتباه وملاحظة الأفراد المتواجدين في المصرف وفروعه دون عمل وخاصة إذا كانت هناك تحركات مريبة ، حفاظاً على سلامة وأمن المصرف وزبائنه .

14 - ضرورة الإفصاح المالي لبيانات موازنات المصرف المالية في الصحف والمجلات وموقع المصرف الإلكتروني ، ليكون الجميع على إطلاع بالموقف المالي للمصرف وحجم نشاطاته المالية لما لها أثر في كسب ثقة الجمهور والمتعاملين .

15 - أهمية وجود (نافذة خدمة الزبائن) للأهتمام بمتطلبات الزبائن وسرعة إنجازها ، مع ضرورة الأهتمام بنظافة بناية المصرف وتنظيم واجهة المصرف بشكل جيد لما لها أثر في جذب الجمهور والمتعاملين .

16 - ضرورة الأهتمام بأناقة ونظافة موظفي المصرف وحُسن مظهرهم ، مع التأكيد على أهمية التعامل بلياقة واحترام مع المتعاملين والزبائن .

17 - فتح وغلق الحساب :

أ - ضرورة قيام المصرف بوضع الإجراءات الكفيلة بتسهيل أنسابية إجراءات سحب الزبون لمبالغ من رصيد حسابه في المصرف من ناحية اختزال وقت المعاملة أو ناحية المتطلبات التي يجب عدم وضع شروط إضافية ومعوقات بذلك وأن لا تشمل قائمة المتطلبات سوى الواردة في الإجراءات الأصولية المعمول بها .

ب - قيام المصرف بإبلاغ الزبون بنتائج وتبعات فتح الحساب المصرفي وتشغيله ، وذلك لضمان إدراكه عواقب سوء الاستخدام من قبله أو من قبل طرف ثالث ، مع أهمية الالتزام بمبدأ (أعرف زبونك) وما يتطلبه قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتعليمات البنك المركزي العراقي التنفيذية الصادرة بهذا الشأن .

ت - يجوز للمصرف إغلاق حساب الزبون أو تجميده فوراً في حالة عند اكتشاف حالات اختلاس أو احتيال أو سوء استخدام تشغيل الحساب من قبله أو بناءً عن صدور أوامر قضائية بذلك ، أو في حال كان رصيد الحساب (صفر) لمدة (30) يوم عمل من تاريخ فتحه الحساب .

18 - الأخطاء (الأعطال) :

- أ - تحقق المصرف من استمرارية عمل النظام المصرفي وجودته في تلبية احتياجات الزبائن في كافة الأوقات وتوفير البدائل عند حدوث خلل أو عطل في تلك الأنظمة.
- ب - على المصرف إعادة المبالغ الناشئة بسبب أخطاء تشغيلية في المصرف ناجمة عن أخطاء بشرية أو عطل النظام المصرفي إلى حساب الزبون المتضرر ودون انتظار المطالبة بها مع اتخاذ الإجراءات التصحيحية بذلك ضماناً لحقوق المودعين والمتعاملين مع المصرف .

ثانياً - التوعية المصرفية :

- 1 - المصرف مسؤول عن حماية مصلحة الزبائن المالية ، مما يتطلب الدقة والحرص والعمل بمهنية والالتزام بقواعد الإدارة الاستثمارية السليمة لمحافظ وأموال المستثمرين والمودعين وبما يضمن ويحقق مصلحة الزبائن .
- 2 - يقوم المصرف بحماية ومراقبة ودائع الزبائن والمدخرات وغيرها من الأصول المالية ، وذلك من خلال وضع أنظمة رقابية فعالة وذات مستوى عالٍ من الكفاءة للحد من عمليات الاحتيال أو الاختلاس أو أساءة الاستخدام .
- 3 - توفير وسائل إرشادية كافية داخل قاعات المصرف وفروعه وعلى الموقع الإلكتروني للمصرف توضيح للزبون جميع حقوقه فيما يتعلق بتقديم الشكوى وكيفية الاستفسار عن كافة جوانب الخدمة المصرفية المقدمة له .
- 4 - قيام المصرف بتزويد الزبون بكشف حساب دوري خلال مدة شهر مسبقة إضافة إلى الكشف الذي يطلبه الزبون تزويده وفق سياق تعليمات المصرف بذلك .
- 5 - يجب أن تكون تعامل الموظفين مع الزبائن بطريقة لائقة وتسخير الجهود من أجل خدمة الزبون والأجتهاد في ممارسة الأساليب التي تساعد في إستقطاب الودائع وخلق الأطمئنان والثقة والشعور بالتقدير لدى المواطنين والزبائن المتعاملين .
- 6 - أن يتاح للزبائن القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات التي يقدمها المصرف لمساعدة الزبائن في إتخاذ قراراتهم في تحديد نوع الخدمات وبالشكل الذي يتناسب مع خياراتهم المالية أو في التحول بينها بسهولة وبتكلفة معقولة .
- 7 - أن تكون هناك شفافية في التعامل مع جميع الزبائن في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات وفي جميع مراحل العمل وعلى قدر متساوٍ ودون تمييز أو تفضيل أحد على آخر ، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة المصرف ، مع بذل عناية وأهتمام خاص للزبائن كبار السن ومحدودي التعليم وذوي الاحتياجات الخاصة.
- 8 - استفادة المصرف من آراء الزبائن ونظرتهم للمصرف وما هي السلبات والإيجابيات والمقترحات التي من شأنها تطوير خدمات المصرف والحلول بشأن معالجة النقاط السلبية وذلك من خلال اللقاءات المباشرة مع الزبائن أو من خلال تنظيم استمارة إستبيان بذلك .
- 9 - عند قيام المصرف بإعداد العقود مع الزبائن يجب مراعاة ما يلي :
 - أ - إطلاع الزبون على كل بند من بنود العقود المبرمة معه والتأكد من إملاء كافة الحقول الواردة فيها والتوقيع من قبله على تلك العقود.
 - ب - استلام الزبون نسخة مصدقة من العقود التي يبرمها مع المصرف .

10 - الدعاية والأعلان عن الخدمة المصرفية :

- أ - يقوم المصرف بالترويج لخدماته عبر قنواته الرئيسية (الموقع الإلكتروني ، الفروع ، القنوات الإعلامية السمعية والمرئية) مع ملاحظة أن يكون أسلوب تلك الدعاية منسجماً وموضحاً لحقيقة الخدمة ودون تضخيم أو مبالغة في مميزات المنتج أو الخدمة المقدمة .
- ب - ملاحظة إظهار أسم المصرف بشكل واضح عند نشر الإعلان بغية تحقيق الأهداف المتوخية من الإعلان .
- ت - التأكد من كون الإعلان قد تصميّمه وعرضه بحيث يلبي حاجات المصرف في إيصال المنتج أو الخدمة إلى أكبر شريحة اجتماعية وبشكل واضح ومفهوم .
- ث - مشاركة المصرف في المؤتمرات والمعارض واللقاءات التلفزيونية لتحقيق الحضور والترويج لمنتجاته.

المصرف الوطني الإسلامي

نموذج تقديم الشكوى

أسم المشتكي	
رقم الحساب	
نوع الحساب وأسم الفرع	
<u>تفاصيل الشكوى :</u>	
التوقيع : الأسم : التاريخ :	
<u>المستندات والبيانات المرفقة بالشكوى :</u>	
1. 2. 3.	
<u>مطالبة مسؤول شعبة التوعية المصرفية وحماية الجمهور :</u>	
<u>نتيجة الشكوى :</u>	