



NO :
DATE :

المصارف المجازة كافة

م/ انشاء قسم الشمول المالي

تحية طيبة..

لدعم أهداف هذا البنك في رسم الاستراتيجيات الوطنية، وتحقيق غاية الشمول المالي، وتعزيز الثقة بين المؤسسات المالية العاملة في العراق والجمهور، تم استحداث تشكيل إداري في هذا البنك تحت مسمى "قسم الشمول المالي". ولأهداف تنظيمية استناداً إلى المادة (٤) من قانون البنك المركزي العراقي رقم (٥٦) لسنة (٢٠٠٤) والمادة (٢٦) من قانون المصارف العراقي رقم (٩٤) لسنة (٢٠٠٤) تقرّر قيامكم بالآتي:

- ١- دمج التشكيلين السابقين لديكم "قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور" الذي تم تشكيله بموجب إعماننا المرقم (٤٢٧/٧/١/٩) في (٢٠١٦/١١/٧)، و"شعبة الشمول المالي" التي تم تشكيلها بموجب إعماننا المرقم (٢٨٤٨/١٤) في (٢٠٢٣/١٠/٣٠) بتشكيل هيكل إداري جديد تحت مسمى "قسم الشمول المالي" يُضاف إلى الهياكل التنظيمية والإدارية في مصارفكم، على أن يتم تزويدنا بالأوامر الإدارية الخاصة بإنشاء القسم.
- ٢- يرتبط التشكيل الجديد لقسم الشمول المالي في مصارفكم برئيس الإدارة التنفيذية (المدير العام للمصارف الحكومية، والمدير المفوض في المصارف الخاصة) بهدف تحقيق التكامل والتواصل الفاعل لإنجاز المهام الموكلة إليه.
- ٣- تُحدّد مهام التشكيل الجديد لقسم الشمول المالي في مصارفكم على وفق (ضوابط قسم الشمول المالي) (مرفقة نسختها) المصدّق عليها بقرار مجلس إدارة هذا البنك بالرقم (١٣٧) لسنة (٢٠٢٤).
- ٤- يتولى مسؤولية إدارة هذا القسم من لديه خبرة مصرفية وإدارية كافية، ويفضّل أن تكون لديه دراية كاملة بالتوعية المصرفية وحماية الجمهور ومؤشرات الشمول المالي، فضلاً عن مهارات القيادة والثقافة المصرفية، والقدرة على وضع البرامج الاستراتيجية، وتزويدنا بالمعلومات الخاصة لمدير القسم المذكور ومعاونته، بحسب المواصفات المحدّدة في الضوابط.
- ٥- تُرسل التقارير والبيانات، بحسب التواريخ وطرائق تلقّيها المحدّدة في الضوابط، إلى (البنك المركزي العراقي/ قسم الشمول المالي) لأجل الرقابة والمتابعة والإشراف والتقييم.
- ٦- تلغى أي تعاميم/ تعليمات صادرة من هذا البنك تتعارض مع مضمون إعماننا هذا.

للتفضل بالاطلاع والالتزام بما ورد اعلاه وتزويدنا بما يؤيد ذلك خلال مدة (١٠) ايام عمل من تاريخ صدور إعماننا هذا.. مع التقدير.

المرفقات:

- ضوابط قسم الشمول المالي في المصارف (١٢) صفحة.

أ.د.عمار حمد خلف

نائب المحافظ وكالة

٢٠٢٤/٦/١٠

إلى/ المصارف كافة
م/ ضوابط قسم الشمول المالي

في ضوء سعي هذا البنك لتحقيق مبدأ الشمول المالي، ووضع استراتيجياته وتنفيذ مبادراته، ولتعزيز الدور الفاعل للمؤسسات المالية المصرفية في إطار تنمية الخدمات المصرفية والمنتجات المالية وتطويرها وتحسين جودتها بصورة عامة، واستخدام أدوات الدفع الرقمي واعتماد التقنيات الحديثة بصورة خاصة، ولضمان سهولة وصول الخدمات لشرائح المجتمع كافة، واستخدامها بشكل أوسع في مختلف الرقع الجغرافية لتحقيق الاستقرار المالي والتنمية المستدامة. فضلاً عن ضرورة وجود إطار شامل لحماية الجمهور يؤدي إلى زيادة الثقة والتنافسية في النظام المالي والمصرفي، ومن ثمَّ تحسين نوعية وجودة الخدمات المالية المُقدَّمة للزبائن مما يسهم في تشجيع الأفراد وزيادة إقبالهم على استخدام الخدمات المالية. وانسجاماً وأهداف هذا البنك الرامية إلى تطوير العمل المصرفي على وفق أطر تنظيمية ورقابة فاعلة ومنهجية سليمة ومتجددة. في ما يأتي المهام الرئيسية والضوابط الخاصة لقسم الشمول المالي في المؤسسات المالية المصرفية.

أولاً: التشكيل الإداري لقسم الشمول المالي

تعيين موظف يشغل منصب مدير قسم الشمول المالي في المصرف لإدارة القسم، على أن يُراعى في الاختيار الشروط الآتية:

١. ألا يقل عمر مدير قسم الشمول المالي ومعاونه، حداً أدنى (٢٨) سنة.
٢. يتولى إدارة قسم الشمول المالي من هو حاصل على الشهادة الجامعية الأولية حداً أدنى، وأن يكون في اختصاص الإدارة والاقتصاد من ذوي الاختصاصات (إدارة الأعمال، الإحصاء، الاقتصاد، العلوم المالية والمصرفية) أو في اختصاص الإعلام على أن تكون لديه خبرة وخدمة مصرفية كافية.
٣. أن يمتلك مدير قسم الشمول المالي ومعاونه خبرة وممارسة مصرفية أو مالية أو في العلاقات العامة لا تقل عن (٤) سنوات.
٤. ألا يقل عدد الموظفين العاملين في هذا القسم عن (٤) موظفين حداً أدنى، فضلاً عن مدير القسم ومعاونه على أن تُراعى الاختصاصات التي تغطي جميع المهام المطلوبة لإنجاز أعمال القسم.
٥. تعيين موظف ارتباط في فروعكم كافة مع قسم الشمول المالي في مصرفكم.
٦. في حالة إجراء تغيير لمديري هذا التشكيل يتوجب إعلام هذا البنك بذلك مع بيان أسباب ذلك التغيير.

ثانياً: مهام قسم الشمول المالي

يقوم البنك المركزي العراقي بأعمال الرقابة والمتابعة والإشراف والتقييم على كفاءة أداء قسم الشمول المالي في المصارف مكتبياً وميدانياً للتحقق من مدى التزامه بالمتطلبات والتعليمات الصادرة المبينة فيما يأتي:

أ. الإطار العام

١. إعداد قسم الشمول المالي في المصرف تقريراً فصلياً مع ملء النماذج الخاصة لبيانات الشمول المالي المُعدَّة والمعتمدة لدى هذا البنك، ويتم إرساله إلى قسم الشمول المالي في هذا البنك، على ألا تتجاوز مدة الإرسال (١٥) يوماً من الشهر الذي يلي نهاية كل فصل.
٢. يتم إرسال التقرير وأنموذج البيانات عن طريق البريد الرقمي الخاص بقسم الشمول المالي (fi@cbi.iq) أو من خلال نظام يتم اعتماده لتلقي البيانات.
٣. إرسال خطاب رسمي إلى (البنك المركزي العراقي/ قسم الشمول المالي) يؤيد عملية الإرسال.

ب. متطلبات تقرير الشمول المالي

- يجب أن يتضمن تقرير الشمول المالي حداً أدنى المعلومات الآتية:
١. بيانات مؤشرات الشمول المالي على وفق النماذج المُعدَّة والمعتمدة لدى هذا البنك.
 ٢. إحصائية بالخدمات المالية المُقدَّمة للجمهور.
 ٣. إجراء تحليل دقيق للفجوة بين العرض والطلب على الخدمات المالية للمصرف.
 ٤. وصف دقيق لمختلف النشاطات الإعلامية والمبادرات والخطط التثقيفية والنتائج المتحققة.
 ٥. عمل إحصائية على مستوى كل فرع من فروع المصرف تتضمن مستوى جودة الخدمات المُقدَّمة للجمهور والشكاوى المُقدَّمة على الفروع والإجراءات المتخذة بشأنها مع العمل على تحليل نوعية الشكاوى المُقدَّمة وطبيعتها.
 ٦. إعداد قاعدة بيانات تحتوي إحصاءات ومعلومات مفصلة بشأن المشاريع الصغرى والصغيرة والمتوسطة التي تم تمويلها وعلى وفق الأنموذج المُعدِّ المعتمد لدى هذا البنك.
 ٧. الخطة التشغيلية للقسم ونسبة الإنجاز للخطة الاستراتيجية للشمول المالي الخاصة بالمصرف.

ج. للبنك المركزي العراقي ومن خلال قسم الشمول المالي طلب بيانات بحسب التطورات في بيئة العمل.

ثالثاً: استراتيجية الشمول المالي والمبادرات

أ. وضع خطط استراتيجية

١. يُكَلَّف القسم بوضع خطة استراتيجية قصيرة ومتوسطة الأمد (خطة سنوية في الأقل) لعمل الشمول المالي في المصرف والجدول الزمني لتنفيذها ويتم عرضها والمصادقة عليها من قبل مجلس ادارة المصرف. على أن يحدّد المجلس مسؤولية كل تشكيل داخل المصرف لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية المعتمدة.
٢. ضرورة مراجعة الخطة الاستراتيجية للمصرف من قبل مجلس الإدارة بعد المصادقة عليها بشكل دوري (فصلي كل ثلاث اشهر).
٣. تنسيق الفاعليات والإشراف على تنفيذها، ووضع المقترحات وخطط العمل وإعداد التقارير الخاصة بها والاشتراك في إقامتها مع البنك المركزي العراقي والجهات التنظيمية والرقابية بضمن فاعليات أسبوع الشمول المالي العربي أو أية فعاليات يوجّه بها هذا البنك.
٤. يُكَلَّف القسم بتوفير مبادرات خاصة بدعم فئات محددة من الجمهور، مثل المرأة والشباب وذوي الاحتياجات الخاصة بضمن الخطط الاستراتيجية للمصرف.
٥. يجب أن تتضمن الخطط الاستراتيجية التوسع في تقديم الخدمات الرقمية ووضع آليات لمعالجة الشكاوى بشكل فاعل وأني.
٦. توفير الدعم المطلوب والتنسيق الفاعل مع جميع الأقسام والتشكيلات بضمن المصرف لضمان تنفيذ سلس وفاعل لاستراتيجية المصرف التي تعزّز الشمول المالي.

ب. وضع خطط التشغيل

١. تكليف قسم الشمول المالي في المصرف بوضع خطط تشغيلية لمهام القسم، يصدّق عليها مجلس إدارة المصرف وترفع هذه الخطط إلى البنك المركزي العراقي/ قسم الشمول المالي للمتابعة والإشراف والتقييم.
٢. أن يكون لقسم الشمول المالي في مصرفكم تنسيق مع جميع أقسام المصرف المختلفة المختصة بتوفير البيانات وتقديم الخدمات للجمهور بمختلف أنواعها، مثل (الإطلاع على فوائد الائتمان والودائع، وعمولات إصدار خطابات الضمان وتحديدها بحسب السقوف، وعمولات إصدار البطاقات، كُلف الخدمات المصرفية المُقدّمة للزبائن... إلخ).
٣. تنظيم جداول زمنية لتنفيذ مهام قسم الشمول المالي للمصرف ورصد الموازنات المالية اللازمة للتنفيذ.

٤. تسهيل إجراءات منح السلف والقروض للمواطنين، ولا سيما مبادرات هذا البنك وعدم تعقيد تلك الإجراءات.

ج. المشاركة في الاستراتيجية الوطنية الشمول المالي

١. المشاركة الفاعلة في تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي.
٢. إعداد تقارير دورية (فصلي كل ثلاث أشهر) بنسب الإنجاز للخطط الاستراتيجية الخاصة بالمصرف وتقديم هذه التقارير للبنك المركزي العراقي/ قسم الشمول المالي بانتظام للمتابعة والإشراف والتقييم.

رابعاً: الشمول المالي الرقمي

١. التنسيق مع الأقسام المعنية في المصرف لضمان استخدام الخدمات المالية الرقمية وإصدار التطبيقات الرقمية ذات الاستخدام السهل والأمن التي تسهم في وصول منتجات مصرفكم الرقمية للجمهور لتعزيز الشمول المالي، وأن تكون هذه الخدمات قابلة للتطبيق والوصول والاستخدام لجميع الأفراد والمشروعات مع إمكانية التشغيل البيئي مع مختلف موردي الخدمات المالية من جميع القطاعات.
٢. المتابعة مع الجهات المختصة داخل المصرف لضمان استمرارية الخدمات المالية الرقمية من دون توقف وتوفير الحماية لضمان أمن بيانات الزبائن.
٣. الإسهام في متابعة عمليات النمو في انتشار الخدمات المالية الرقمية للمصرف وتزويد البنك المركزي العراقي بالأعداد والإحصائيات الخاصة بعمليات النمو لهذه الخدمات.
٤. اتخاذ الإجراءات الضرورية لوضع خطط للتوسع باستخدام ونشر الخدمات المالية الرقمية.
٥. استقطاب الابتكارات المالية التقنية الحديثة (FinTech) ودعمها، والتأكد من توافر الأدوات والموارد الضرورية لجعلها حيز التنفيذ والإفادة منها.

خامساً: التوعية المصرفية وحماية الجمهور

أ. التوعية المصرفية

١. ينبغي على المصرف تحديث معلومات الخدمات والمنتجات التي يقدمها للزبائن بحيث تكون واضحة ومختصرة وسهلة الفهم وغير مضللة ويمكن الوصول إليها من دون عناء.
٢. المصرف مسؤول عن تقديم أفضل الخدمات لزيائته وتطويرها ومراجعتها باستمرار والابتعاد عن الإجحاف والاستغلال عند تقديم خدماته وسوف تخضع تلك الخدمات للتقييم المستمر، سنوي أو نصف سنوي، أو بحسب ما يراه هذا البنك مناسباً.

٣. يتوجب على المصرف العمل بمهنية عالية لما فيه مصلحة الزبائن على امتداد العلاقة بينهما، إذ يُعدُّ المصرف المسؤول الأول عن حماية مصلحة الزبائن المالية.
٤. على المصرف حماية ودائع الزبائن والمدخرات وغيرها من الأصول المالية المتشابهة ومراقبتها، من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عالٍ من الكفاءة والفاعلية للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام.
٥. التزامكم بتوفير وسائل إرشادية كافية داخل قاعات المصرف وفروعه وعلى المواقع والتطبيقات الرقمية الخاصة بالمصرف توضّح للزبون جميع حقوقه فيما يتعلق بتقديم الشكوى وكيفية الاستفسار عن جوانب الخدمة المصرفية المُقدّمة له كافةً.
٦. قيام المصرف بتزويد الزبون بكشف حساب دوري في مدّة محددة مسبقاً فضلاً عن الكشف الذي يطلب الزبون من المصرف تزويده به.
٧. تعامل موظفيكم مع الزبائن يجب أن يكون بطريقة لائقة وتسخير الجهود لأجل خدمة الزبون والاجتهاد في ممارسة الأساليب التي تساعد في استقطاب الودائع وخلق الاطمئنان والثقة والشعور بالتقدير لدى المواطنين والزبائن، على أن يكون التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع الزبائن في جميع مراحل العمل بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة المصرف.
٨. أن يُتاح للزبائن القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات التي يقدّمها المصرف وإمكانية التحول بينها بسهولة وبتكلفة معقولة.
٩. يجب بذل عناية خاصة للزبائن محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من كلا الجنسين، ووضع آليات محدّدة من المصرف لتسهيل تقديم الخدمات لهذه الفئة من الجمهور.
١٠. على المصرف وضع برامج وآليات مناسبة لتتقيف الزبائن الحاليين والمستقبليين وتوعيتهم بالخدمات المصرفية المُقدّمة، ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية للخدمات المُقدّمة من خلال المصرف ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفاعلة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم إلى ذلك.
١١. إصدار المصرف أنموذجاً موحّداً يتضمن جميع الخدمات المُقدّمة للزبائن والقسم المسؤول عن كل خدمة ومميزاتها وأسعار الرسوم والعمولات والفوائد التي تخصها.
١٢. على المصرف 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 تنظيم استبيان بذلك.

١٣. على كل مصرف وفروعه كافة توفير شاشات عرض رقمية توضح أسعار الفوائد وأنواعها والعمولات المقبوضة لتقديم هذه الخدمات بمختلف أنواعها، على أن يقوم المصرف بتحديثها على وفق جدول أسعار العمليات المصرفية المعتمدة لديه وتثبت في مكان ظاهر وبصورة واضحة للزبائن.

١٤. الإيضاح مسبقاً بالمخاطر المحتملة المتعلقة بتوفير الخدمات الجديدة للزبائن والآثار المحتملة للتغييرات في أسعار الفائدة والعمولات.

١٥. عند قيامكم بإعداد العقود مع زبائنكم مراعاة ما يأتي:

• إطلاع الزبون على كل بند من بنود العقود المبرمة معه، مع مراعاة توفير الوقت الكافي للزبون لمراجعة بنود العقد قبل التوقيع عليها، ولا سيما عقود القروض وفتح الحسابات الجارية وخطابات الضمان.

• التأكد من جميع عقود القرض من حيث ملء الحقول الفارغة في استمارة القرض التي تهرم بين المصرف والزبون، ولا سيما ما يتعلق بالفوائد والعمولات.

• تسلّم الزبون نسخة مصدّقة من العقود بعد توثيقها من الدائرة القانونية في المصرف.

١٦. الدعاية والإعلان عن الخدمة المالية على النحو الآتي:

• على المصرف الترويج لخدماته عبر القنوات الرئيسية (الفروع/ الموقع الرسمي/ الصراف الآلي/ القنوات الإعلامية السمعية والمرئية/ تطبيقاته الرقمية) أو أية وسيلة دعائية مناسبة لغرض استخدام الدعاية الخاصة شريطة عدم المبالغة وتوخي الحذر في أسلوب الإعلان ومضمونه، وعدم استخدام معلومات إغرائية تضلل الزبون وتضخم مميزات المنتج أو الخدمة المقدّمة.

• استحصال موافقة البنك المركزي العراقي/ قسم الشمول المالي على الحملات الترويجية والإعلانات للخدمات والمنتجات المصرفية الجديدة.

• قدرة المصرف على تقديم الخدمة المعلن عنها.

• أن يظهر اسم المصرف بشكل واضح عند نشر الإعلان.

• أن يضمن المصرف أن الإعلان قد تم تصميمه وعرضه بطريقة معرّفة تصل إلى الجميع بصورة مفهومة.

• على المصرف توضيح معاني المختصرات المضمّنة في الإعلان في حال وجودها.

١٧. أن يتضمن تقرير الرقابة الداخلية ومراقب الامتثال في المصرف فقرة خاصة بإجراءات المصرف بشأن حماية الجمهور والتوعية المصرفية.

ب. حماية الجمهور

١. يُعدُّ قسم الشمول المالي في المصرف مسؤولاً عن مهام حماية الجمهور وبضمنها الشكاوى الخاصة بالزبائن، ومن ثَمَّ فإنَّ مهمة تسلُّم شكاوى الزبائن وتوثيقها وتسجيلها ومتابعتها بدءاً من تسلُّم الشكاوى إلى استكمال إجراءاتها ومعالجتها والرد على المشتكي تقع على عاتق هذا القسم.
٢. إعداد أنموذج لشكاوى الزبائن تُحدَّد فيه آلية عرض الشكاوى والمستندات والمعلومات المطلوبة وغير ذلك من أمور مرتبطة بأركان الشكاوى المُقدَّمة، مع توفير آلية مناسبة للزبائن لتقديم شكاوهم للمصرف بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفاعلة، ومن خلالها يتم معالجة الشكاوى من دون تأخير.
٣. يلتزم المصرف بعدم إخضاع الشكاوى المُقدَّمة من الزبائن لأيِّ مبالغ مالية سواء كانت رسوماً أم عمولات.
٤. يلتزم المصرف بعدم فرض أية محدّدات أو شروط تعيق حقّ الزبون في تقديم الشكاوى أو الاشتراط بالتنازل عن أيِّ شكاوى، إلا في حال قيام الزبون مُقدِّم الشكاوى بسحب الشكاوى من تلقاء نفسه وتقديم ما يثبت ذلك.
٥. التعامل مع الشكاوى المُقدَّمة على المصرف، الواردة له من خلال البنك المركزي العراقي، فضلاً عن التعامل مع وسائل تلقي الشكاوى المُقدَّمة من الزبائن إلى المصرف مباشرةً وتحديد طرائق تلقيها، على أن تكون بحدِّ أدنى (٤) وسائل عن الآتي:
 - الموقع الرسمي.
 - التطبيقات الرقمية للمصرف.
 - البريد الرقمي.
 - عن طريق الهاتف النقال.
٦. يجب ألا يكون موضوع الشكاوى المتسلّمة من الزبون منظوراً أمام القضاء.
٧. يجب على المصرف إيجاد نظام أو سجل رقمي لتسجيل الشكاوى الواردة إلى المصرف وبجميع الاتصالات والوثائق والإجراءات الخاصة بها، ويُستعمل هذا النظام أو السجل الرقمي لإعطاء رقم مرجعي (غير قابل للتكرار) لكل شكاوى مقدّمة من الزبون بمختلف وسائل تلقي الشكاوى لدى المصرف، بحيث يُستعمل هذا الرقم المرجعي في جميع المراسلات التي ستتم بين المصرف والمشتكي.
٨. يقمّ المصرف خطاباً رسمياً إلى الزبون بشأن الرد على موضوع الشكاوى القائمة مع تدعيم هذا الرأي بالمبررات المناسبة بحيث يتضمن الرأي الإجراءات التصحيحية إن وجدت لحل موضوع الشكاوى.
٩. يجب أن يتضمن الرد على الشكاوى المُقدَّمة من المشتكي حداً أدنى للمعلومات الآتية:

- الرقم المرجعي للشكوى.
 - موضوع الشكوى
 - القرار النهائي بشأن الشكوى
 - ملخص يتضمن الأسباب الموجبة للقرار الذي توصل إليه المصرف.
١٠. في حال معالجة المصرف للشكوى، يتوجب تنفيذ ما تم التوصل إليه مع المشتكي لمعالجة الشكوى المُقدّمة وتوقيعه ما يؤيد الموافقة على ذلك. وإرفاق ما يثبت موافقة المشتكي على رد المصرف في النظام أو السجل الرقمي.
١١. يلتزم قسم الشمول المالي في المصرف بتقديم رأيه للزبون في مدة أقصاها (١٠) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى، ويُبَلِّغ الزبون بنتائج التحقيق خلال (٥) أيام عمل من تاريخ الانتهاء من التحقيق في الشكوى وفي حال تقاعس الزبون عن تسلّم الرد خلال تلك المدة، فيتعين على المصرف إرسال الرد للزبون من خلال البريد الرقمي، أو رقم الهاتف من خلال الرسائل النصية، أو أية وسيلة تواصل متاحة مع الزبون.
١٢. يجب على المصرف أن يضمن عقوده مع زبائنه بنداً خاصاً في حقهم بالتقدّم بأية شكوى عن الخدمات أو المنتجات المُقدّمة، أو أن يُوضَع هذا البند في مستند منفصل مرفقاً بالعقد، أو من خلال إعلامه خطياً بذلك عند إنشاء أية علاقة مصرفية أو مالية معه.
١٣. إصدار أنموذج يُعنى بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن (NDA) (Non-Disclosure Agreement) والتأكد من قيام كافة موظفي المصرف والجهات العاملة مع المصرف والتي لها امكانية الاطلاع على معلومات الزبائن بالتوقيع على هذا الأنموذج، ومنع الاطلاع على كشوفات حساب الزبائن سوى للأشخاص المخولين بذلك؛ للحد من مخاطر الاعتداء والسرقة وحماية بيانات الزبائن.
١٤. التأكيد على الاحتفاظ بالسجلات الورقية والرقمية لكل شكوى وردت من الزبون بشكل منظم وأمن.
١٥. على المصرف إجراء تحليل مناسب لأنماط الشكاوى من الزبائن على أساس منتظم والتحقق فيما إذا كانت الشكاوى تشير إلى مسألة محددة وقضية أكثر انتشاراً فيما يخصّ الزبائن على مستوى كل فرع من فروع المصرف.
١٦. على المصرف ومجلس الإدارة وضع نظام رقابة داخلية يضمن التأكد من إيجاد الحلول المناسبة وعدم تكرار تلك الشكاوى والاعتراضات مستقبلاً.

١٧. يجب على قسم الشمول المالي في المصرف عرض نتائج تحليل الشكاوى المتكررة على كل من مراقب الامتثال وإدارة المخاطر والرقابة الداخلية في المصرف ووضع السبل الكفيلة للحد من تكرار تلك المشاكل ووضع الحلول الجذرية المناسبة لها.

١٨. يقوم المصرف برفد قسم الشمول المالي بالكوادر البشرية الكافية لتغطية مهامه كافةً، وتأهيلها من خلال دورات مختصة لأداء المهام الموكلة إليه على أكمل وجه ويُستَرتَظ توافر الخبرات العلمية والعملية المناسبة لموظفي هذا القسم.

١٩. عند قيامكم بتعديل أيٍّ من الخدمات المُقدَّمة للزبائن أو تغييره، سواء كان هذا التغيير جزئياً أم كلياً للخدمة، يجب على المصرف وضع جدول يتضمن شكل الخدمة السابقة والتغيير الذي طرأ عليها والتاريخ الذي سيتم فيه تطبيق هذا التغيير، إذ يجب توجيه إشعار إلى الزبائن المتضررين الذين من المحتمل أن يتأثروا بهذا التغيير بمدة لا تقل عن شهر واحد في الأقل من إجراء هذا التعديل أو التغيير.

٢٠. عند قيامكم بوقف عملياتكم التشغيلية، أو دمج نشاطكم مع كيان آخر أو نقل جزء من نشاطاتكم إلى كيان آخر، أو دمج فرع أو نقله إلى مكان آخر، فإنه يجب:

• إخطار البنك المركزي على الفور.

• إشعار الزبائن المتضررين قبل شهرين في الأقل لتمكينهم من اتخاذ التدابير البديلة.

٢١. إرسال تقارير دورية (فصلية) للبنك المركزي تتضمن إحصائيات وتحليلاً دقيقاً لعدد الشكاوى المتسلّمة من الجمهور. على أن يتضمن التقرير حداً أدنى موضوع كل شكوى مُقدَّمة بشكل مباشر إلى المصرف أو واردة من خلال هذا البنك، وما تم إنجازه من الإجراءات لمعالجتها ومتابعتها والموقف الحالي منها.

٢٢. عندما تُنشر أسعار العمولات على الخدمات الرقمية يجب أن تتضمن جميع تفصيلات مبلغ العمولة، وأن يتم إعلام الزبون وأخذ موافقته قبل عملية الاستقطاع، بما في ذلك خدمات إرسال الرسائل النصية (SMS) والخدمات المصرفية الرقمية وأية خدمة أخرى يوفرها المصرف لزيائنه بحسب مدة توافر الخدمة.

٢٣. يتطلب من المصرف توفير سياسات وآليات واضحة ومحددة لحماية عملائه من التعرض للاحتيال والتزوير والابتزاز.

٢٤. تأكيد ضرورة الانتباه لملاحظة الأفراد المتواجدين في المصرف وفروعه دون عمل، ولا سيما إذا كانت هناك تحركات مريبة، حفاظاً على سلامة المصرف وزيائنه وأمنهما.

٢٥. وضع لوحات توضيحية وإرشادية للزبائن في فروع المصرف كافةً توضح سير إنجاز المعاملات والمتطلبات الخاصة بالمعاملة الخاصة.

ج. فتح حساب وغلقه

١. على المصرف اتخاذ الإجراءات ذات العلاقة بتبسيط عملية فتح الحساب، وبضمنها استخدام خدمة تسجيل الزبائن رقمياً والتحقق منه (Digital Onboarding) لفتح حسابات للزبائن بصورة مؤتمتة تتوافق ودرجة مخاطر كل زبون، وبما ينسجم ومتطلبات "مبدأ أعرف زبونك" المنصوص عليها بقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتعليمات الصادرة بموجبها والابتعاد عن التطبيق غير السليم الذي يسهم في عرقلة معاملات المواطنين البسيطة.
٢. عدم قيام المصرف باتخاذ إجراءات غير مبررة بهدف تأخير سحب الزبون لأمواله، سوى تلك الإجراءات الأصولية المعمول بها.
٣. عدم وضع شروط ومتطلبات وتعقيدات عند سحب الزبائن لأموالهم من حساباتهم، إذ يفترض أن تكون هذه المتطلبات عند فتح حسابات وإيداع الأموال الكبيرة وليس عند سحب مبلغ من حساب خضع أصلاً لشروط فتح الحساب ومتطلباته.
٤. على المصرف إبلاغ الزبون بأي قرار يتخذه المصرف في حال إغلاق حسابه قبل (٦٠) يوماً من تاريخ صدور القرار مع توضيح الأسباب التي أدت إلى ذلك، ويستثنى الأخذ بهذه المدة الزمنية في حال صدور أمر قضائي أو في حال اكتشاف حالات اختلاس أو احتيال مرتبطة بالزبون، فعلى المصرف إغلاق أو تجميد الحساب فوراً.
٥. لا يحق للمصرف أن يشترط على الزبون إيداع أموال لفتح الحساب المصرفي. وعلى المصرف إغلاق الحساب في حال كان رصيد الحساب (صفر) مدة (٣٠) يوم عمل من تاريخ فتحه.
٦. ينبغي على المصرف إبلاغ الزبون بشكل رسمي بنتائج وتبعات فتح الحساب المصرفي وتشغيله، وذلك لضمان إدراكه عواقب تمكن طرف ثالث للوصول إلى حسابه أو سوء استخدام منه.

د. الأخطاء (الأعطال)

١. يحق للمصارف الإفادة من الأموال المعادة التي قد تنشأ بسبب خطأ (عطل) وعليه إعادتها إلى حساب المتضرر ومن دون انتظار المطالبة بها.
٢. في حال اكتشاف المصرف خطأ أو في حال إبلاغه بحدوث أي خطأ نتيجة تقديم شكوى أو مطالبة، ينبغي على المصرف عندئذ تعويض الزبون والزبائن الآخرين جميعهم الذين تعرضوا للخطأ نفسه. وينبغي إكمال هذا الإجراء في غضون (٣٠) يوم عمل ابتداءً من تاريخ تحديد الخطأ الأصلي. وينبغي أيضاً على

المصرف الاتصال بجميع الزبائن المتأثرين وإحاطتهم بالخطأ وبالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها بما في ذلك إعادة الأموال إلى حساباتهم.

٣. يجب على المصرف التحقق من استمرارية عمل أنظمتها المصرفية وجودتها في تلبية احتياجات الزبائن في جميع الأوقات، وتوفير البدائل عند حدوث خلل أو عطل في تلك الأنظمة.

سادساً: ضوابط عامة

١. يقوم البنك المركزي بأعمال الفحص والمتابعة والتفتيش على المنتجات والخدمات المصرفية للتأكد من عدم مخالفتها للوائح الخاصة بها والنظم الموضوعية من البنك المركزي.
٢. تقوم الإدارة التنفيذية العليا للمصرف بإعداد سياسة مختصة وإجراءات محددة للتوعية المصرفية وحماية الجمهور. يتم عرضها أمام مجلس الإدارة للمناقشة والتصديق، وإعلام البنك المركزي العراقي/ قسم الشمول المالي بها، وتكون هذه السياسة والإجراءات بضمن مسؤوليات مجلس الإدارة وتتناسب وأهدافه الاستراتيجية.
٣. يحق للبنك المركزي/ قسم الشمول المالي وبالوسائل والطرائق التي يراها مناسبة مراقبة مدى عدالة الإجراءات المتخذة من المصرف وكفايتها ونوعيتها للتعامل مع شكاوى الزبائن. وللبنك المركزي الطلب من المصرف اتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيز آلية التعامل مع الشكاوى لديه.
٤. يقوم البنك المركزي بتلقي الشكاوى الواردة من زبائن المصارف، وفي حال تبين أحقية الزبون بتقديم شكواه فإنه سيقوم بالطلب من المصرف تصويب الوضع. وللبنك المركزي العراقي أن يتخذ أيًا من العقوبات أو الإجراءات بحق المصرف بموجب قانون البنك المركزي العراقي أو أي من القوانين والتعليمات الصادرة والمنظمة لأعمال المصارف.
٥. على المصرف أن يمنح الصلاحيات الكافية لقسم الشمول المالي لتغطية مهامه كافة بما فيها استجابة الأقسام المتعددة داخل المصرف لمتطلبات قسم الشمول المالي وبمرونة عالية وبضمن التوقيعات الزمنية المطلوبة لتنفيذ مهامه.
٦. للبنك المركزي العراقي/ قسم الشمول المالي صلاحية توجيه سياسة مصرفكم بشأن الوصول والانتشار لجميع الخدمات المقدمة للجمهور وبضمنها أدوات الدفع الرقمية والخدمات المالية الرقمية وإصدار التطبيقات الرقمية، فضلاً عن مواقع انتشار الفروع.
٧. ضرورة قيام مصرفكم بتقديم كشوفات فصلية مجانية عن حسابات وتعاملات الجمهور (أفراداً وشركات) لديكم.

٨. للبنك المركزي العراقي/ قسم الشمول المالي إمكانية تقييم المصرف على أساس جميع النشاطات المطلوب تقديمها المبيّنة أنفاً، لتكوين مؤشر سنوي لدرجة انتشار مؤشرات الوصول والاستخدام والكلفة والخدمات والشكوى لدى مصرفكم.

للعمل بموجبه.. مع التقدير.

علي محسن إسماعيل
المحافظ وكالة

البنك المركزي العراقي
مجلس الإدارة