

الى / المصارف المجازة بممارسة الصيرفة كافة

م/ ضوابط التوعية المصرفية وحماية الجمهور

تحية طيبة . . .

بناءً على متطلبات مصلحة العمل ومن أجل تعزيز الثقة بين مصارفكم والجمهور ونشر الوعي المصرفي بين الزبائن والموظفين وحماية الجمهور وتثقيفه لما له اثر على الاستقرار المالي فقد تم إصدار التوجيهات والضوابط التالية :-

أولاً: حماية الجمهور

- ١- تقوم الإدارة التنفيذية العليا بأعداد سياسة وإجراءات خاصة بالتوعية المصرفية وحماية الجمهور ويتم مناقشتها وقرارها من قبل مجلس الإدارة وتكون ضمن مسؤوليات مجلس الادارة وأهدافه الاستراتيجية .
- ٢- انشاء قسم خاص للتوعية المصرفية وحماية الجمهور يكون مسؤول عن توعية الجمهور وحمايته وتنفيذ التعليمات الصادرة من قبل هذا البنك وفق مايلي:-
 - أ- اعداد نموذج موحد لشكاوي العملاء يحدد فيها الية عرض الشكوى والمستندات والمعلومات المطلوبة وغير ذلك من امور مرتبطة بركان الشكوى المقدمة .
 - ب- قيام القسم ببحث الشكوى المقدمة من الزبائن الذين تتعامل معهم او لديهم حسابات قائمة وفقاً للعقود المبرمة معهم .
 - ت- تحدد وسائل تلقي الشكوى المقدمة من الزبائن على ان تكون بحد ادنى (٣) وسائل :

- عن طريق البريد الالكتروني
- عن طريق البريد الشخصي
- عن طريق الهاتف النقال

- ث- يجب ان لا يكون موضوع الشكوى منظورا" امام القضاء
- ج- تمتنع الجهة عن تقديم الزبون الى القضاء طالما الشكوى المقدمة من الزبون لاتزال منظورة من الوحدة ولم يتم البت فيها او تقديم الراي بشأنها الى الزبون
- ح- يقدم القسم رأي مكتوب الى الزبون بشأن موضوع الشكوى القائمة مع تدعيم هذا الرأي بالمبررات المناسبة بحيث يتضمن الراي الإجراءات التصحيحية ان وجدت لحل موضوع الشكوى .

خ- قيام القسم برفع تقرير شهري الى البنك المركزي العراقي يتضمن كحد ادنى احصائية مجمعة بعدد الشكاوي المقدمة الى القسم والاجراءات المتخذة بشأنها مع العمل على تحليل نوعية وطبيعة الشكاوى المقدمة .

د- يلتزم القسم بتقديم رأيه للزبون خلال مدة اقصاها (١٥) يوم من تاريخ تقديم الشكاوى ويبلغ الزبون بنتائج التحقيق خلال (٥) أيام من تأريخ الانتهاء من التحقيق بالشكاوى وفي حال تقاعس الزبون عن استلام الرد خلال تلك المدة فيتعين على الجهة ارسال الرد للعميل من خلال البريد الإلكتروني او البريد المسجل .

ذ- يرتبط القسم برئيس الإدارة التنفيذية (المدير العام في المصارف الحكومية والمدير المفوض في المصارف الأهلية) وترفع له تقارير دورية عن إداء اقسام .

ر- على الزبون تقديم شكواه الى قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور في المصرف الذي تعامل معه قبل اللجوء الى هذا البنك مع تقديم ما يثبت عدم قيام المصرف بمساعدة الزبون في طلبه وعلى المصرف إعطاء الزبون تأييد بتقديم الشكاوى يوضح فيه رقم الشكاوى وتاريخها .

ز- ا- صدار نموذج المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن والتأكد من قيام موظفي المصرف كافة للتوقيع على هذا النموذج ومنع الإطلاع على كشوفات حساب الزبائن لغير الاشخاص المخولين بذلك .

س- ينبغي على المصرف توفير الية مناسبة للعملاء لتقديم شكاوهم بحيث تكون الالية عادلة وواضحة وفعالة ، ومن خلالها يتم معالجة الشكاوى دون تأخير وفق التعليمات .

ش- الاحتفاظ بسجلات شاملة لكل شكاوى وردت من المستهلك .

ص- على المصرف إجراء تحليل مناسب لانماط الشكاوى من المستهلكين على أساس منتظم والتحقق فيما اذا كانت الشكاوى تشير الى مسألة محددة أو قضية أكثر أنتشارا بالنسبة للمستهلكين .

٣- على المصرف ومجلس الإدارة وضع نظام رقابة داخلية يضمن التأكد من ايجاد الحلول المناسبة وعدم تكرار تلك الشكاوي والاعتراضات مستقبلاً.

٤- يجب على المصرف عرض نتائج تحليل الشكاوى المتكررة على كل من مراقب الامتثال وادارة المخاطر والرقابة الداخلية في المصرف للحد من تكرار تلك المشاكل ووضع الحلول الجذرية والمناسبة لها .

٥- يقوم المصرف برفد القسم بالكوادر البشرية وتأهيلها من خلال دورات متخصصة لإداء المهام الموكلة اليه على اكمل وجه ويشترط توافر الخبرات الفنية والقانونية المناسبة لموظفي هذا القسم .

- ٦- عند قيامكم بتغيير مجموعة من الخدمات التي تقدمها ، يجب ان توجه إشعار الى المستهلكين المتضررين والذين من المحتمل ان يتأثروا قبل شهر واحد على الاقل من إجراء هذا التعديل أو الاستحداث .
- ٧- عند قيامكم بوقف عملياتكم التشغيلية ، أو دمج نشاطكم مع كيان اخر او نقل جزء من انشطتكم الى كيان اخر أو دمج فرع او نقله الى مكان اخر فانه يجب :-
- أ- إخطار البنك المركزي على الفور
- ب- توفير شهرين على الاقل لإشعار المستهلكين المتضررين لتمكينهم من اتخاذ التدابير البديلة .
- ٨- يتطلب ارسال تقارير دورية للبنك المركزي تتضمن عدد الشكاوى المستحقة وموضوعاتها وما تم انجازه من الإجراءات لمعالجة موضوع كل شكوى ومتابعتها والموقف الحالي لها .
- ٩- عندما ينشر المصرف جدول بشأن تغيير في اسعار الفائدة ، يجب ان يتضمن الجدول معدل السعر القديم والسعر الجديد والتاريخ الذي سيتم فيه تطبيق التغييرات .
- ١٠- عندما تنتشر اسعار الفائدة على خدمات المعلومات ، بما في ذلك رسائل SMS ومواقع الانترنت ، يجب ان تحدث بأسرع وقت ممكن قبل أن يدخل تغيير سعر الفائدة حيز التنفيذ .
- ١١- يتطلب من المصارف توفير سياسات واليات واضحة ومحددة لحماية عملائها من التعرض للأحتيال والتزوير والإبتزاز .
- ١٢- الحفاظ على السرية المصرفية والتزام الموظفين بذلك وعدم تسريب المعلومات عن الزبائن مما يعرضهم الى مخاطر الاعتداء والسرقة .
- ١٣- التأكيد على ضرورة الأنتباه وملاحظة الافراد المتواجدين في المصرف وفروعه دون عمل وخاصة اذا كانت هناك تحركات مريبة ، حفاظاً على سلامة وامن المصرف وزبائنه .
- ١٤- وضح لوحات توضيحية وإرشادية في كافة فروع المصرف توضح سير أنجاز المعاملات والمتطلبات الخاصة بالمعاملة .
- ١٥- يقوم البنك المركزي العراقي بأعمال الرقابة والفحص على كفاءة أداء القسم .
- مكتبياً" وميدانياً" للتحقق من مدى التزامه بالتعليمات الصادرة اليه وكيفية التعامل مع الزبائن وأيجاد الحلول للعوائق والمشاكل الخاصة بهم .

١٥ - فتح وغلق الحساب

- أ- عدم قيام المصرف بأخذ الاجراءات غير المبررة بهدف تاخير سحب العميل لمبالغه سوى تلك الاجراءات الاصولية المعمول بها .
- ب- عدم وضع شروط" ومتطلبات وتعقيدات عند سحب المواطنين لمبالغ في حساباتهم حيث ان هذه المتطلبات يفترض ان تكون عند فتح الحسابات وإيداع المبالغ الكبيرة وليس عند سحب مبلغ من حساب خضع اصلاً" لشروط ومتطلبات فتح الحساب .

ت- الألتزام بمبدأ (أعرف زبونك) وما يتطلبه قانون مكافحة غسل وتهريب الأموال وأن هذا القانون له قواعده وحدوده ويجب ان لا يطبق بشكل غير سليم او يعرقل معاملات المواطنين البسيطة .

ث- على المصرف ابلاغ العميل بأي قرار يتخذه المصرف في حال اغلاق حسابه قبل (٦٠) يوم من تاريخ صدور القرار مع توضيح الاسباب التي ادت الى ذلك ،وعلى المصرف اغلاق او تجميد الحساب فوراً في حال اكتشاف حالات اختلاس او احتيال مرتبط به او بناء عن صدور اوامر قضائية بذلك .

ج- لا يحق للمصرف ان يشترط على العميل ايداع مبلغ لفتح الحساب المصرفي ويحق للمصرف اغلاق الحساب في حال كان رصيد الحساب (صفر) لمدة (٣٠) يوم عمل من تاريخ فتحه .

ح- ينبغي على المصرف ابلاغ العميل بشكل رسمي بنتائج وتبعات فتح الحساب المصرفي وتشغيله ، وذلك لضمان ادراكه عواقب تمكن طرف ثالث لوصول لحسابه أو سوء إستخدام من قبله .

١٦ - الاخطاء (الاعطال)

أ- يحق للمصارف الاستفادة من المبالغ المعادة التي قد تنشأ بسبب خطأ (عطل) وعليه اعادتها الى حساب المتضرر دون تأخير ودون انتظار المطالبة بها .

ب- في حال اكتشاف المصرف خطأ او في حال ابلاغه بحدوث اي خطأ نتيجة تقديم شكوى او مطالبة ، ينبغي على المصرف عندئذ تعويض الزبون والزبائن الاخرين جميعهم الذين تعرضوا لنفس الخطأ . وينبغي اكمال هذا الاجراء في غضون (٦٠) 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 اعادة المبالغ الى حساباتهم .

ت- يجب على المصرف التحقق من استمرارية عمل انظمتها المصرفية وجودتها في تلبية احتياجات العملاء في كافة الاوقات ، وتوفير البدائل عند حدوث خلل او عطل في تلك الأنظمة .

ثانياً :-التوعية المصرفية

١. ينبغي على البنك تحديث معلومات الخدمات والمنتجات التي يقدمها للزبائن بحيث تكون واضحة ومختصرة وسهلة الفهم وغير مضللة ويمكن الوصول اليها دون عناء .

٢. المصرف مسؤول عن تقديم افضل الخدمات لزبائنه وتطويرها ومراجعتها باستمرار وسوف تخضع تلك الخدمات للتقييم المستمر سنوياً او نصف سنوياً من قبل هذا البنك

٣. يتوجب على المصرف العمل بمهنية لما فيه من مصلحة الزبائن على امتداد العلاقة بينهما حيث يعتبر المصرف المسؤول الاول عن حماية مصلحة الزبائن المالية.
٤. على المصرف حماية ومراقبة ودائع الزبائن والمدخرات وغيرها من الاصول المالية المتشابهة من خلال وضع انظمة رقابية ذات مستوى عالي من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس او اساءة الاستخدام .
٥. التزامكم بتوفير وسائل ارشادية كافية داخل قاعات المصرف وفروعه وعلى المواقع الالكترونية الخاصة بها توضح للزبون جميع حقوقه فيما يتعلق بتقديم الشكوى وكيفية الاستفسار عن كافة جوانب الخدمة المصرفية المقدمة له .
٦. قيام المصرف بتزويد الزبون بكشف حساب دوري خلال مدة محددة مسبقاً اضافة الى الكشف الذي يطلب الزبون تزويده من قبل المصرف .
٧. التعامل من قبل موظفيكم مع الزبائن يجب ان يكون بطريقة لائقة وتسخير الجهود من أجل خدمة الزبون والاجتهاد في ممارسة الأساليب التي تساعد في استقطاب الودائع وخلق الأطمئنان والثقة والشعور بالتقدير لدى المواطنين والزبائن .
٨. ان يتاح للزبائن القدرة على البحث والمقارنة بين افضل الخدمات ومقدميها وامكانية التحول بينها بسهولة وبتكلفة معقولة .
٩. التعامل بعدل وأمانة وأنصاف مع الزبائن في جميع مراحل العمل بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة المصرف .
١٠. يجب بذل عناية وأهتمام خاص للزبائن محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من كلا الجنسين
١١. على المصرف وضع برامج واليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات الزبائن الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والارشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الاساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة وتوجيههم الى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك .
١٢. اصدار المصارف نموذج موحد يمثل الخدمات الخاصة والقسم المسؤول عن هذه الخدمة ومميزات الخدمة المقدمة واسعار وعمولات الفوائد التي تخصها .
١٣. على المصرف الاستفادة من اراء الزبائن ونظرتهم للمصرف وما هي السلبيات والايجابيات والمقترحات التي من شأنها تطوير خدمات المصرف والحلول بشأن معالجة السلبيات وذلك من خلال اللقاءات المباشرة مع الزبائن او من خلال تنظيم استبيان بذلك .
١٤. على كل مصرف وفروعه كافة انشاء لوحة المعلومات الالكترونية وتوضيح اسعار الفوائد والعمولات الممنوحة على مختلف انواعها ويقوم المصرف بتحديثها باستمرار وتعلق في مكان ظاهر وبصورة واضحة لجميع الزبائن على حد سواء .

١٥. قبل التوصية بتوفير الخدمة للزبون، يجب إعلام المستهلك بالاثار المحتملة للتقلبات في الأسعار بما فيها تقلبات اسعار الصرف واسعار الفائدة .

١٦. عند قيامكم بأعداد العقود مع زبائنكم مراعاة مايلي :-

- أ- أطلاع العميل على كل بند من بنود العقود المبرمة مع العميل وخاصة عقود القروض وفتح الحسابات الجارية وخطابات الضمان والتوقيع على هذه العقود .
- ب- التأكد من كافة عقود القرض من حيث ملء الحقول الفارغة في استمارة القرض والتي تبرم ما بين المصرف والزبون خصوصاً فيما يتعلق بالفوائد والعمولات مع تثبيت فقرة في استمارة القرض خاصة بقسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور .
- ت- أستلام العميل نسخة مصدقة من العقود بعد توثيقها من قبل الدائرة القانونية في المصرف .

١٧. الدعاية والأعلان عن الخدمة المصرفية كما يلي :-

- أ- على المصرف الترويج لخدماته عبر قنواته الرئيسية (الفروع / الموقع الالكتروني / الصراف الالي / القنوات الاعلامية السمعية والمرئية) لغرض استخدام الدعاية الخاصة شريطة عدم المبالغة وتوخي الحذر في اسلوب ومضمون الاعلام وعدم استخدام اغرائي يضلل من تسويق المنتج وكذلك عدم تضخيم مميزات المنتج أو الخدمة المقدمة .
- ب- يتطلب موافقة البنك المركزي على الحملات الترويجية والاعلان .
- ت- إشعار البنك المركزي بأي خدمة أو منتج جديد يقدمها للعملاء وبعضها يتطلب موافقة البنك المركزي عليها .
- ث- قدرة المصرف على تقديم الخدمة المعلن عنها .
- ج- عند نشر الاعلان ان يظهر اسم المصرف بشكل واضح في جميع الاعلانات .
- ح- ان يضمن المصرف ان الاعلان قد تم تصميمه وعرضه بحيث يمكن أن يتوقع ان يعرف على الفور ويصل الى جميع المستهلكين .
- خ- على المصرف ان تضمن ان الاعلان الذي يحتوي على أي مختصرات بأن يكون هناك توضيح لما تعنيه تلك المختصرات .

١٨. ان يتضمن تقرير الرقابة الداخلية في المصرف ومراقب الأمتثال فقرة هامة بأجراءات المصرف بخصوص حماية الجمهور والتوعية المصرفية .

١٩. يقوم البنك المركزي بأعمال الفحص والمتابعة والتفتيش على المنتج والخدمات المصرفية للتأكد من عدم مخالفتها للوائح الخاصة بها والنظم الموضوعة من قبل البنك المركزي

٠٠٠ مع التقدير

علي محسن إسماعيل
المحافظ وكالة