



التوعية المصرفية وحماية الجمهور (حماية المستهلك)

المقدمة :

لمقتضيات مصلحة العمل ومن أجل تعزيز الثقة مع الجمهور ونشر الوعي بين الزبائن والموظفين وحماية الجمهور وتثقيفه لما له الاثر على الإستقرار المالي ، فقد تم اصدار هذه السياسات والاجراءات إستناداً الى كتاب البنك المركزي العراقي المرقم 427/7/1/9 بتاريخ 2016/11/7 المتضمن إعداد ضوابط وتعليمات التوعية المصرفية وحماية الجمهور .

ونظرا لجهود البنك المركزي العراقي الهادفة الى تعزيز حماية المستهلك في القطاع المصرفي من خلال التاكيد على تعزيز مفهوم الافصاح والشفافية في المعاملات المالية والمصرفية التي تقدمها المصارف الى مختلف الزبائن وفي جميع القطاعات ، والعمل على توفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق الزبائن في اطار علاقة متوازنة توفر الحماية للقطاع المصرفي ، استرشاداً بأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال .

الغاية :

لقد تم اعداد ضوابط التوعية المصرفية ودليل حماية زبائن المصارف الذي يمثل التعليمات المعتمدة من ادارة البنك المركزي العراقي وحسب تعليماته المرقمة 427/7/1/9 والمؤرخه في 2016/11/7 والتي تم تعميمها على كافة المصارف وشركات التحويل المالي وشركات مزودي خدمات الدفع الالكتروني لغرض تطبيقها في اطار تعاملها مع جميع زبائنها من الافراد الطبيعيين او المعنويين . وفي اطار المنهجية التي يتبناها البنك المركزي العراقي بشأن تكريس دوره الرقابي في مجال حماية حقوق المصارف ، فقد اصدر العديد من التعليمات والتوجيهات الى القطاع المصرفي تهدف الى تعزيز مفهوم الافصاح والشفافية في المعاملات المالية والمصرفية التي تقدمها المصارف الى مختلف الزبائن وفي جميع القطاعات والعمل على توفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق الزبائن في اطار علاقة متوازنة توفر الحماية للقطاع المصرفي للحيلولة دون تعرضه لمخاطر السمعة التي تنشأ في حال عدم التزام المصارف بضوابط السلوك المهني المصرفي بما يؤثر سلباً على تعامل الزبائن مع تلك المصارف .

ومن ضمن التعليمات التي اصدرها البنك المركزي العراقي في هذا المجال ، الضوابط المتعلقة بالعقود المبرمة مع الزبائن من حيث قانونيتها وصياغتها بشكل واضح ، وهناك تعليمات اخرى صادرة بشأن الضوابط المتعلقة بأصدار بطاقات الائتمان وغيرها من الضوابط الموجهة بشكل مباشر لحماية حقوق هؤلاء الزبائن ، ومنها بشكل خاص التعليمات الاخيرة التي اصدرها البنك المركزي العراقي بشأن انشاء قسم لحماية الزبائن في البنك المركزي العراقي يهدف الى نشر الوعي المصرفي والمالي لدى الزبائن وتلقي تظلماتهم ، حيث شملت مهام هذه الوحدة تقديم الخدمة الهاتفية للرد على استفسارات الزبائن .



الهدف :

في ظل تزايد الاهتمام الدولي بموضوع حماية المستهلكين في مجال الخدمات المالية وذلك على اثر تداعيات الازمة المالية العالمية ، وما شهدته الاسواق من تطور في هذه الخدمات والادوات المالية بما في ذلك التوسع في الخدمات الالكترونية وتزايد فرص نقل المخاطر الى الزبائن في مختلف القطاعات ولاسيما في حالة ضعف المعرفة والوعي المالي لدى الزبائن ، وفي هذا الشأن كشفت الازمة المالية على ان من بين اسباب تلك الازمة مايرجع الى طرح العديد من المنتجات المالية المبتكرة والتي تنطوي على مخاطر عالية لم يتمكن الزبائن من ادراكها بالقدر الذي يمكنهم من اتخاذ قراراتهم وفقاً لاسس صحيحة ومدروسة . ومن هنا جاء الانتباه الى ضرورة ان تكون المنتجات المالية والمصرفية مصممة وفقاً لاحتياجات الزبائن ، وقد اكدت تلك التطورات على ضرورة حماية المستهلك المالي ودمج ذلك بالشمول المالي وسياسات التثقيف والتوعية المالية وضمن الاطر القانونية التي توفر للزبائن حماية لحقوقهم من حيث المعاملة العادلة والافصاح المناسب وتحسين ثقافتهم المالية وتزويدهم بالنصائح الموضوعية ، مع تقديم الخدمات المالية لهم ضمن اطر عمل تنافسية وفي اطار سلوك مهني مع مراعاة حماية موجودات وبيانات هؤلاء الزبائن من اي انتهاك لسريتها او تعريضهم الى اي تزوير او احتيال .

ضوابط التوعية المصرفية وحماية الجمهور في المصارف

اولاً - حماية الجمهور :

1. تقوم الادارة التنفيذية العليا باعداد سياسة واجراءات خاصة بالتوعية المصرفية وحماية الجمهور ويتم مناقشتها واقرارها من قبل مجلس الادارة ، وتكون ضمن مسؤوليات مجلس الادارة واهداف الاستراتيجية .
2. انشاء قسم خاص للتوعية المصرفية وحماية الجمهور يكون مسؤول عن توعية الجمهور وحمايته وتنفيذ التعليمات الصادرة من قبل البنك المركزي العراقي وفق مايلي :

- أ- إعداد نموذج موحد لشكاوي العملاء يحدد فية آلية عرض الشكوى والمستندات والمعلومات المطلوبة وغير ذلك من الامور المرتبطة بأركان الشكوى المقدمة .
- ب- قيام القسم ببحث الشكوى المقدمة من الزبائن اللذين تتعامل معهم او لديهم حسابات قائمة وفقاً للعقود المبرمة معهم .
- ت- تحدد وسائل تلقي الشكوى المقدمة من الزبائن على ان تكون بحد أدنى (3) وسائل هي :

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

ث- يجب ان لا يكون موضوع الشكوى منظوراً امام القضاء .



ج- تمتنع الجهة عن تقديم الزبون الى القضاء طالما الشكوى المقدمه من الزبون لا تزال منظورة من المصرف ، ولم يتم البت فيها او تقديم الرأي بشأنها الى الزبون .

ح- يقدم القسم رأي مكتوب الى العميل بشأن موضوع الشكوى القائمة مع تدعيم هذا الرأي بالمبررات المناسبة بحيث يتضمن الرأي الإجراءات التصحيحية ان وجدت لحل الشكوى .

خ- قيام القسم برفع تقرير فصلي الى البنك المركزي العراقي يتضمن كحد ادنى إحصائية مجمعة بعدد الشكاوى المقدمة الى القسم والإجراءات المتخذة بشأنها مع العمل على تحليل نوعية وطبيعة الشكوى المقدمة .

د- يلتزم القسم بتقديم رأيه الى الزبون خلال مده اقصاها (15) يوماً من تاريخ تقديم الشكوى ويبلغ الزبون بنتائج التحقيق خلال (5) أيام من تاريخ الانتهاء من التحقيق بالشكوى وفي حال تقاعس الزبون باستلام الرد خلال تلك المدة فيتعين على الجهة ارسال الرد للعميل من خلال البريد الالكتروني او البريد المسجل .

ذ- يرتبط القسم برئيس الادارة التنفيذية العليا في المصرف (المدير المفوض) وترفع له تقارير دورية عن أداء القسم .

ر- على الزبون تقديم شكواه الى قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور(حصرياً) في المصرف الذي تعامل معه قبل اللجوء الى البنك المركزي العراقي ، مع تقديم مايبثبت عدم قيام المصرف بمساعدة الزبون في طلبه .

ز- اصدار نموذج المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن والتأكد من قيام موظفي المصرف كافة للتوقيع على هذا النموذج ومنع الاطلاع على كشوفات حسابات الزبائن لغير الاشخاص المخولين بذلك .

س- ينبغي على المصرف توفير الية مناسبة للعملاء لتقديم شكواهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة ومن خلال تقديم شكواه عن طريق وضعها في صندوق الشكاوى او ارسال رسالة عبر البريد الالكتروني للمصرف او من خلال مواقع التواصل الاجتماعي ، ويتم معالجة الشكوى دون تأخير وفق التعليمات .

ش- الاحتفاظ بسجلات شاملة لكل شكوى وردت من الزبائن .

ص- على المصرف (القسم) إجراء تحليل مناسب لأنماط الشكاوى من الزبائن على اساس منتظم والتحقق فيما اذا كانت الشكاوى تشير الى مسألة محددة او قضية اكثر انتشاراً بالنسبة للزبائن .

3. للمصرف ومجلس الادارة وضع نظام رقابة داخلية يضمن التأكد من ايجاد الحلول المناسبة وعدم تكرار تلك الشكاوى والاعتراضات مستقبلاً .



4. يجب على المصرف عرض نتائج تحليل الشكاوى المتكررة على كل من مراقب الامتثال وادارة المخاطر والتدقيق الداخلي في المصرف للحد من تكرار تلك المشاكل ووضع الحلول الجذرية والمناسبة لها .
5. يقوم المصرف برفد القسم بالكوادر البشرية وتأهيلها من خلال دورات متخصصة لاداء المهام الموكلة الية على اكمل وجه ، ويشترط توافر الخبرات الفنية والقانونية المناسبة لموظفي هذا القسم .
6. عند القيام بتغيير مجموعة من الخدمات التي يقدمها المصرف ، يجب ان يوجه إشعار الى الزبائن المتضررين والذين من المحتمل ان يتأثروا قبل شهر واحد على الاقل من اجراء هذا التعديل او الإستحداث عن طريق الاعلان على الموقع الرسمي او في مواقع التواصل الاجتماعي ولوحة الاعلانات وكافة وسائل الاعلانات المحلية .
7. عند القيام بوقف العمليات التشغيلية ، او دمج نشاط مع كيان اخر او نقل جزء من النشاط الى كيان اخر او دمج فرع او نقله الى مكان اخر فإنه يجب :
أ. اخطار البنك المركزي على الفور .
ب. توفير شهرين على الاقل لاشعار الزبائن المتضررين لتمكينهم من اتخاذ التدابير البديلة .
8. يتطلب ارسال تقارير دورية الى البنك المركزي تتضمن عدد الشكاوى المستحقة وموضوعاتها وما تم إنجازه من الإجراءات لمعالجة موضوع كل شكوى ومتابعتها والموقف الحالي لها .
9. عندما ينشر المصرف جدول بشأن تغيير في أسعار الفائدة ، يجب ان يتضمن الجدول معدل السعر القديم والسعر الجديد والتاريخ الذي سيتم فيه تطبيق التغييرات .
10. عندما تنشر أسعار الفائدة على خدمات المعلومات بما في ذلك رسائل SMS ومواقع الانترنت يجب ان تحدث بأسرع وقت ممكن قبل ان يدخل تغيير سعر الفائدة حيز التنفيذ .
11. يتطلب من المصارف توفير سياسات وآليات واضحة ومحددة لحماية عملائها من التعرض للإحتيال والتزوير والإبتزاز .
12. الحفاظ على السرية المصرفية والتزام الموظفين بذلك وعدم تسريب المعلومات عن الزبائن مما يعرضهم الى مخاطر الإعتداء والتسليب .
13. التأكد من ضرورة الإنتباه وملاحظة الافراد المتواجدين في المصرف وفروعه دون عمل وخاصة اذا كانت هناك تحركات مريبة ، حفاظاً على أمن المصرف وزبائنه .
14. وضع لوحات توضيحية وإرشادية في كافة فروع المصرف توضح سير انجاز المعاملات والمتطلبات الخاصة بالمعاملة .
15. يقوم البنك المركزي العراقي بأعمال الرقابة والفحص على كفاءة أداء القسم ، مكتبياً وميدانياً للتحقق من مدى التزامه بالتعليمات الصادرة وكيفية التعامل مع الزبائن وايجاد الحلول للعوائق والمشاكل الخاصة بهم .
16. فتح وغلق الحساب :

ا- عدم قيام المصرف بأخذ الإجراءات الغير مبررة بهدف تأخير سحب العميل لمبالغه سوى تلك الإجراءات الاصولية المعمول بها .



ب- عدم وضع شروط ومتطلبات وتعهيدات عند سحب المواطنين لمبالغ في حساباتهم ، حيث ان هذه المتطلبات يفترض ان تكون عند فتح الحساب وايداع المبالغ الكبيرة وليس عند سحب مبلغ من حساب خضع أصلاً لشروط ومتطلبات فتح الحساب .

ت- الالتزام بمبدأ (اعرف زبونك) وما يتطلبه قانون مكافحة غسل الاموال ، وان هذا القانون له قواعده وحدوده ويجب ان يطبق بشكل سليم دون ان يعرقل معاملات المواطنين البسيطة .

ث- على المصرف إبلاغ العميل بأي قرار يتخذه المصرف في حال اغلاق حسابه قبل (60) يوماً من تاريخ صدور القرار مع توضيح الاسباب التي ادت الى ذلك ، ويمكن للمصرف اغلاق او تجميد الحساب فوراً في حال اكتشاف حالات اختلاس او احتيال مرتبط به او بناءً عن صدور اوامر قضائية بذلك .

ج- لا يحق للمصرف ان يشترط على العميل ايداع مبلغ معين لفتح الحساب المصرفي ، ويحق للمصرف إغلاق الحساب في حال كان رصيد الحساب (صفر) ولمدة (30) يوم عمل من تاريخ فتحه .

ح- ينبغي على المصرف ابلاغ العميل بشكل رسمي بنتائج وتبعات فتح الحساب المصرفي وتشغيله ، وذلك لضمان إدراكه عواقب تمكن طرف ثالث الوصول لحسابه او سوء استخدام من قبله .

17. الاخطاء (الاعطال)

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

ب- في حالة اكتشاف المصرف خطأ او في حال ابلاغه بحدوث اي خطأ نتيجة تقديم شكوى او مطالبة ، ينبغي على المصرف عندئذ تعويض الزبون والزبائن الاخرين جميعاً اللذين تعرضوا لنفس الخطأ ، وينبغي إكمال هذا الإجراء 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 اعادة المبالغ الى حساباتهم .

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

ثانياً - التوعية المصرفية :

1. ينبغي على المصرف تحديث معلومات الخدمات والمنتجات التي يقدمها للزبائن بحيث تكون واضحة ومختصرة وسهلة الفهم وغير مضللة ويمكن الوصول اليها دون عناء .
2. المصرف مسؤول عن تقديم افضل الخدمات لزبائنه وتطويرها ومراجعتها باستمرار وسوف تخضع تلك الخدمات للتقييم المستمر سنوياً او نصف سنوياً من قبل البنك المركزي العراقي .



3. يتوجب على المصرف العمل بمهنية لما فيه من مصلحة الزبائن على إمتداد العلاقة بينهما ، حيث يعتبر المصرف المسؤول الاول عن حماية مصلحة زبائنه المالية .
4. 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 الإحتيال والاختلاس او إساءة الاستخدام .
5. الالتزام بتوفير وسائل ارشادية كافية داخل قاعات المصرف وفروعه وعلى المواقع الألكترونية الخاصة بها توضيح للزبون جميع حقوقه فيما يتعلق بتقديم الشكاوى وكيفية الاستفسار عن كافة جوانب الخدمة المصرفية المقدمة له .
6. قيام المصرف بتزويد الزبون بكشف حساب دوري خلال مدة محددة مسبقاً ، اضافة الى الكشف الذي يطلب الزبون تزويده من قبل المصرف .
7. التعامل من قبل موظفين المصرف مع الزبائن بطريقة لائقة وتسخير الجهود من اجل خدمة الزبون والاجتهاد في ممارسة الأساليب التي تساعد على استقطاب الودائع وخلق الاطمئنان والثقة والشعور بالتقدير لدى المواطنين والزبائن .
8. ان يتاح الى الزبائن القدرة على البحث والمقارنة بين افضل الخدمات ومقدميها وإمكانية التحول بينها بسهولة وبتكلفة معقولة .
9. التعامل بعدل وامانة وانصاف مع الزبائن في جميع مراحل العمل بحيث يكون جزءاً لا يتجزأ من ثقافة المصرف .
10. يجب بذل عناية واهتمام خاص للزبائن محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من كلا الجنسين .
11. على المصرف وضع برامج وآليات 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 .
12. اصدار المصرف نموذج موحد يمثل الخدمات الخاصة والقسم المسؤول عن هذه الخدمة ومميزات الخدمة المقدمة واسعار وعمولات الفوائد التي تخصها .
13. على المصرف الاستفادة من آراء الزبائن ونظرتهم للمصرف وماهي السلبيات والايجابيات والمقترحات التي من شأنها تطوير خدمات المصرف والحلول بشأن معالجة السلبيات وذلك من خلال اللقاءات المباشرة مع الزبائن من خلال تنظيم استبيان بذلك .
14. على المصرف وفروعه كافة انشاء لوحة المعلومات الألكترونية وتوضيح اسعار الفوائد والعمولات الممنوحة على مختلف انواعها ويقوم المصرف بتحديثها باستمرار وتعلق في مكان ظاهر وبصورة واضحة امام كل الزبائن على حد سواء .
15. قبل التوصية بتوفير الخدمة للزبون ، يجب اعلام الزبون بالأثار المحتملة للتقلبات في الأسعار بما فيها تقلبات اسعار الصرف واسعار الفائدة .
16. عند قيام المصرف باعداد العقود مع زبائنه مراعاة مايلي :



أ- إطلاع 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 والعميل خصوصاً فيما يتعلق بالفوائد والعمولات مع تثبيت فقرة في استمارة القرض خاصة بقسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور .

ت- استلام الزبون نسخة مصدقة من العقود بعد توثيقها من قبل الدائرة القانونية في المصرف .

17. الدعاية والاعلان عن الخدمة المصرفية كما يلي :

ا- على المصرف الترويج لخدماته عبر قنواته الرئيسية (الموقع الالكتروني / مواقع التواصل الاجتماعي / الصراف الآلي / القنوات الاعلامية السمعية والمرئية) لغرض الدعاية الخاصة شريطة عدم المبالغة وتوخي الحذر في اسلوب ومضمون الاعلام وعدم استخدام محتوى اغرائي يضلل من تسويق المنتج وكذلك عدم تضخيم مميزات المنتج او الخدمة المقدمة .

ب - اشعار البنك المركزي العراقي بأي خدمة او منتج جديد يقدمها للزبائن وبعضها يتطلب موافقته عليها .

ت- قدرة المصرف على تقديم الخدمة المعلن عنها .

ث- عند نشر الاعلان يجب ان يظهر اسم المصرف بشكل واضح في جميع الاعلانات ، وان يضمن المصرف ان الاعلان قد تم تصميمه وعرضه بحيث يمكن ان يتوقع ان يعرف على الفور ويصل الى جميع الزبائن .

ج- على المصرف ان يضمن ان الاعلان الذي يحتوي على اي مختصرات بأن يكون هناك توضيح لما تعنيه تلك المختصرات.

18. ان يتضمن تقرير التدقيق الداخلي في المصرف ومراقب الامتثال فقرة هامة باجراءات المصرف بخصوص حماية الجمهور والتوعية المصرفية .

19. يقوم البنك المركزي العراقي بأعمال الفحص والمتابعة والتفتيش على المنتج والخدمات المصرفية للتأكد من عدم مخالفتها للوائح الخاصة بها والنظم الموضوعه من قبله .

دليل حماية المستهلك

اولاً - حماية الزبائن :

الاهمية والمفهوم :

يقصد بحماية المستهلك ما يتم تطبيقه من اجراءات تهدف الى الحد من المخاطر التي يتعرض لها الزبائن في مجال تعاملهم مع المصارف من خلال وضع الاطر التنظيمية , من سياسات واجراءات , تكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية



في اطار متكامل من الافصاح والشفافية في التعامل المالي بمايضمن حصولهم على حقوقهم دون انتقاص وعدم الاضرار بمصالحهم ومسائلة من يتجاوز تلك الاطر التنظيمية .

وتعتمد عملية حماية المستهلك على ثلاثة ابعاد تتمثل بالاتي :

- البعد التنظيمي والرقابي : ويشمل مجموعة الاساليب والتنظيمات والممارسات التي تمارسها السلطات الرقابية المعنية في سبيل تعزيز حماية المستهلكين .
- البعد التشريعي : ويشمل مجموعة الانشطة والممارسات والضوابط المنظمه لحقوق المستهلك وواجباتهم والتي تشكل الاطار الالزامي الذي يتعين العمل من خلاله بحيث يتعرض المصرف الذي يخالف هذه التشريعات الى عقوبات مناسبة
- البعد التوعوي والنتقيفي : ويشمل مجموعة الانشطة 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 .

ثانياً - الاطار التنظيمي والرقابي :

ياتي اهتمام البنك المركزي العراقي بحماية الزبائن في البنوك في اطار خطته الاستراتيجية (2016-2020) حيث تمتلك حماية المستهلك هدفا استراتيجيا يسعى البنك الى تحقيق مايتضمنه وفق قانون البنك بشأن النقد وتنظيم المهنة المصرفية وتعديلاته من احكام مختلفة في هذا المجال , واتساقا مع ما تقضي به الممارسات الاساسية للرقابة المصرفية الفعالة من امتداد الدور الرقابي الى تأكيد من توافر سياسات واجراءات مناسبة لدى المصارف تتضمن قواعد صارمة تتعلق بالعناية الواجبة لحماية الزبون وبما يعزز تطبيق معايير مهنية عالية المستوى في القطاع المصرفي , والتي يتعين على المصارف الالتزام بها ومراعتها لدى تقديمها لمنتجات او خدمات مصرفية لزبائنها ولدى تقديم النصح والمعلومات المالية لهم وعند الاعلان والدعاية عن تلك المنتجات او الخدمات , اضافة الى معالجة حالات الشكاوي والتظلمات وتسوية الخلافات والنزاعات .

ثالثاً - اصدار دليل حماية الزبائن :

يرمي اصدار هذا الدليل الى تحقيق مجموعة من الاهداف اهمها مايلي :

- 1- التاكيد على مايلويه البنك المركزي العراقي من اهتمام في مجال حماية حقوق الزبائن , بما يضمن حصولهم على الخدمات المالية والمصرفية في اطار متكامل من الافصاح والشفافية وبما يمكن الزبائن من اتخاذ قراراتهم على اسس سليمة , مع التاكيد على اهمية مواكبة المصارف للتطورات المصرفية المتعلقة باحتياجات الزبائن الحالية والمستقبلية وتبصيرهم بمدى مناسبتها لهم , وبما يحقق طموحاتهم .



- 2- ايجاد مجموعة من المعايير والممارسات المتعلقة بحماية زبائن المصارف بحيث تمثل هذه المعايير والممارسات اساسا لتقييم اداء المصارف في مجال حماية الزبائن وتطبيقات الحوكمة في هذا المجال .
- 3- ان وجود دليل يحوي مبادئ هامة في حماية المستهلك يؤكد على النزاهة والامانه . ويتوقع ان يترك اثر جيدا على القائمين بالعمل المصرفي والمالي , انطلاقا من ذلك يمثل توثيقا لدعم جهود تطبيق مثل هذه المبادئ .
- 4- يمثل دليل حماية المستهلك اداة تثقيفية وتوعوية لزبائن المصارف بما يشتمل عليه من عرض للحقوق والواجبات والمبادئ التي تحسن عمل المصارف وبما يسهم بالارتقاء بالعملية التثقيفية ماليا وقانونيا للزبائن في معاملاتهم المصرفية , فوجود الزبائن اللذين يتمتعون بثقافة وفهم مالي ومصرفي سيؤدي الى ترشيد تصرفاتهم وقراراتهم المالية بما يقلص من فرص مشاركتهم في احداث ازمات نتيجة تدني مستوى الوعي لديهم .
- 5- تعزيز اركان ودعائم الثقة في وحدات الجهاز المصرفي باعتبار ان تلك الثقة من اهم عوامل النجاح والنمو وتطوير العلاقات مع الزبائن " لاسيما في ظل وجود اليات فعالة واطر واضحة للتعامل مع شكوى وتظلمات الزبائن واية ممارسات لا تتسم بالعدالة او الوضوح .

رابعاً - نطاق التطبيق :

يطبق هذا الدليل على المصارف العاملة في العراق وشركات التحويل المالي وخدمات الدفع الالكتروني .

خامساً - مبادئ حماية المستهلك :

تمثل المبادئ العامة لحماية الزبائن الواردة ادناه , الحد الادنى من القواعد التي يتعين على البنوك تطبيقها ومراعاتها لدى تعاملها مع الزبائن .

المبدأ الاول : المعاملة بعدل ومساواة :

يتعين على المصارف وبجميع تعاملها مع الزبون مراعاة ان تتسم تعاملاتها بالعدل والمساواة والانصاف والامانة وان تحرص على جعل هذا المنهج جزءا من قواعد الحوكمة لديها .

المبدأ الثاني : الافصاح والشفافية :

يتعين على المصارف ان توفر لزبائنهم جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم على ان تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة , وبما يكفل اطلاع الزبائن على المزايا والمخاطر , بشفافية ووضوح , وعلى ان لا يتحمل الزبون عناء في سبيل الحصول على تلك المعلومات . ويتعين على المصارف مراعاة ان تشمل المعلومات التي تقدمها للزبائن ايضا لحقوقهم ومسؤولياتهم , وتفصيل الاسعار والعمولات والرسوم التي يتقاضاها المصرف نضير كل خدمة او منتج وايضا ايضاح المزايا والمخاطر المرتبطة بها وآلية انهاء العلاقة وما يترتب عليها .

المبدأ الثالث : التوعية والتثقيف المالي

يتعين على المصارف ان تضع الخطط والبرامج والاليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والمصرفية لزبائنها الحاليين والمحتملين , والسعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف لديهم بما يمكنهم من التعرف على الجوانب المتعلقة بما يقدم اليهم من خدمات او منتجات مصرفية 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 ويتعين على المصارف تعريف الزبائن بحقوقهم ومسئولياتهم ولا سيما الزبائن الذين لا يملكون خبرة ودرارية مصرفية كافية .

المبدأ الرابع : السلوك المهني

يتعين على المصارف ان تحرص على ممارسة واداء عملها باسلوب مهني مسؤول ماخوذاً بالاعتبار تحقيق افضل مصلحة للزبائن في مراحل تعاملهم مع المصرف كافة باعتباره مسؤول عن حماية الزبون فيما يقدم اليهم من خدمات او منتجات مصرفية , ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصادقية .

المبدأ الخامس : حماية الزبائن ضد الاحتيال المالي

يتعين على المصارف حماية ودائع الزبائن ومدخراتهم وغيرها من الأصول المالية التي تقع في دائرة معاملاتهم مع البنك , 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

يتعين على المصارف وضع انظمة رقابية واليات وسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لزبائنها فجميع التعاملات مع المصارف تتمتع بسرية ولا يجوز الاطلاع عليها او كشفها الا وفق ماينظمه القانون والتشريعات النافذة وعلى المصارف توفير الانظمة الآمنة للتعاملات الالكترونية اضافة الى ضرورة شمول قواعد السلوك المهني للمصارف فقرة التزام الموظفين بالسرية المهنية حماية لزبائنه .

المبدأ السابع : معالجة شكاوي وتظلمات الزبائن

يتعين على المصارف اعطاء العناية الكافية لمعالجة شكاوي الزبائن وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة , وان تتأكد من قيام قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور (حماية المستهلك) لديها بمسئولياتها بفعالية في ظل وجود اليات واضحة ومحددة لمتابعة ومعالجة تلك الشكاوي دون تاخير وان يتم اعطاء وحدات شكاوي الزبائن العناية والاشراف المناسبين في مجالس ادارات المصارف . وان تكون لدى المصارف الية محدودة لحل النزاعات مع الزبائن .

المبدأ الثامن : التنافسية

يتعين توفير المعلومات المطلوبة لإجراء المقارنات بين افضل الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية المتاحة للزبائن من قبل المصرف , ويشمل ذلك سهولة التحويل والانتقال فيما بين المصارف وبين الخدمات والمنتجات المختلفة دون عناء او



تعقيدات وان يكون ذلك بتكلفة معقولة مع الاخذ بالحسبان ان يؤدي ذلك الى رفع مستوى جودة ما تقدمه المصارف من خدمات لربائنها .

المبدأ التاسع : حماية الزبائن من مخاطر عمليات الاسناد الخارجي

في حالة استعانة المصارف بخدمات تشغيلية من جهات خارجية (عمليات الاسناد الخارجي) يتعين عليها التأكد من التزام الجهات الخارجية بالمبادئ التي يشملها هذا الدليل وانها تعمل لما فيه مصلحة زبائن المصارف وانها تتحمل مسؤولية حمايتهم بما فيها المحافظة على السرية المصرفية لمعلوماتهم .

المبدأ العاشر : تعارض المصالح

يتعين ان يكون لدى كل مصرف سياسة مكتوبة واضحة ومعتمدة من مجلس ادارته بشأن تعارض المصالح والذي عليه التأكد 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 :

يتعين على المصارف في هذا الشأن الالتزام بما يلي :

- 1- ان توفر لربائنها نسخة مكتوبة من الاحكام والشروط العامة والخاصة المرتبطة بكل منتج او خدمة قبل حصولهم على ذلك المنتج .
- 2- استخدام وسائل شفافة وعادلة في تسويق منتجاتها وخدماتها المصرفية .
- 3- توفير موظفين مؤهلين للتعامل المباشر مع الزبائن وبما يتناسب ودرجة التعقيد في المنتجات او الخدمات التي تقدمها ويتعين حصول هؤلاء الموظفين على التدريب الكافي للرد على استفسارات الزبائن كافة بمعلومات صحيحة .
- 4- مراعاة تطبيق كافة متطلبات الافصاح للمنتجات والخدمات التي يتعين الافصاح عنها مثل عرض الخدمات والمنتجات على لوحات اعلانية داخل وخارج المصرف .
- 5- ان تكون جميع القواعد والاحكام المتعلقة بالخدمات المصرفية كافة التي تقدمها المصارف متوفرة على الموقع الالكتروني للمصرف بشكل يسهل الاطلاع عليها .

سابعاً - التعامل مع حسابات زبائن المصرف :

يتعين على المصارف في هذا الشأن الالتزام بما يلي :

- 1- ان تقدم لربائنها وبشكل دوري بيانات بشأن التفاصيل الرئيسية للمعاملات والتحويلات المالية وارصدة الحسابات الخاصة بهم .



- 2- ان تقوم باخطار زبائنها وخلال وقت كافي بشكل كتابي او عن طريق الوسائل الالكترونية وقبل اجراء اي تغييرات في اسعار الفائدة / العائد او الرسوم او العمولات او فرض رسوم جديدة او غيرها من شروط المنتجات او الخدمات التي يحصلون عليها او المتعاقد بشأنها .
- 3- الاحتفاظ بسجلات تاريخية لمعاملات الزبائن وان يكون الوصول الى تلك السجلات بسهولة ويسر بدون مقابل او مقابل رسوم معقولة .
- 4- ان توضح للزبائن جميع المصاريف او الرسوم المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها مثل خدمة الشيكات سواء مايتعلق بالحصول على دفاتر الشيكات او اعتماد تلك الشيكات او تسويتها او غيرها من الاجراءات ذات العلاقة .
- 5- في حالة عدم وجود تعليمات من الزبون تنص على خلاف ذلك فانه يتعين على المصارف ان تقدم لزبائنها كشف حساب شهري مجاني لمرة واحدة يوضح معاملات الزبون كافة التي تمت من خلال الشهر وما تم قيده من فوائد / عوائد او رسوم على هذه الحسابات وفي حالة اختيار الزبائن للحصول على كشوف حساباتهم من خلال الوسائل الالكترونية او الخدمة الهاتفية كبديل للكشوف الورقية الشهرية .
- 6- ان تخطر وبشكل كتابي , زبائنها الذين مضى على حساباتهم مدد طويلة دون ان يتم تحريكها من جانبهم , ووضع هذه الحسابات تحت العناية(اي تحت المتابعة والمراقبة وحمايتها من التلاعب في حساباتهم لكونها غير متحركة لفترة طويلة) ووضع ضوابط رقابية للوصول اليها وحمايتها .
- 7- ان تكون المصادقات(الاحذارات او الخطابات/الكشوفات او ماشابه والمصادق عليها من قبل المصرف) والبيانات التي ترسل للزبائن لتوقيعها سهلة القراءة والفهم وبما يتناسب مع انواع وفئات الزبائن كافة .

ثامنا - التوعية المالية والمصرفية :

مفهوم التوعية المصرفية :

ويقصد به السعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف المالي لدى زبائن المصرف بما يمكنهم من التعرف على الجوانب المتعلقة بما يقدم اليهم من خدمات او منتجات مصرفية كافة , ومن ثم المساعدة في اتخاذ القرارات المدروسة وتوجيههم الى الجهة المناسبة التي يمكن من خلالها الحصول على المعلومات الاضافية اذا كانت لديهم حاجة اليها .

كما يتعين على المصرف تعريف الزبائن بحقوقهم ومسؤولياتهم (وخصوصاً) الزبائن الذين لايمتلكون الخبرة والدراية بالامور المصرفية .كما يتعين على المصارف ان توفر لزبائنها جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدم اليهم على ان تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة وبما يكفل اطلاع الزبائن على المزايا والمخاطر بشفاافية ووضوح وعلى الا يتحمل الزبون عناء في سبيل الحصول على تلك المعلومات .

كما يتعين على المصرف مراعاة ان تشمل المعلومات التي تقدمها للزبائن ايضاحا لحقوقهم ومسؤولياتهم وتفصيل الأسعار والعمولات والرسوم التي يتقاضاها المصرف لقاء كل خدمة او منتج بما يسهل على الزبائن اتخاذ القرارات المناسبة .



يتعين على المصارف القيام بما يلي :

1- القيام بتصميم ووضع البات مناسبة لتطوير مهارات الزبائن الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والارشاد وتمكينهم من فهم المخاطر الاساسية للمعاملات التي يتعاملون بها مع المصارف وبما يمكنهم من اتخاذ القرارات المناسبة لهم وتوجيههم نحو الجهة المناسبة للحصول على المعلومات التي يحتاجونها .

2- يتعين ان يشمل الموقع الالكتروني للمصرف على صفحة خاصة للتوعية المصرفية والمالية كنوع من التدقيق المالي والمصرفي, على ان يضم هذا الدليل اضافة الى حقوق ومسؤوليات الزبون , كيفية تقديم الشكوى والاسئلة المتكررة التي يتوقع ان يثيرها كثير من الزبائن وردود المصرف عليها .

وفي هذا الاطار يتعين الاتي :

ا- قيام المصرف بوضع خطة سنوية مشمولة ببرامج محددة لتدعيم نشر المعلومات المالية والمصرفية استهدافا لزيادة الوعي المصرفي والمالي .

ب- مشاركة المصرف مع المؤسسات وهيئات المجتمع المدني والمؤسسات العلمية والمهنية التي تسعى الى تعزيز الوعي المالي والمصرفي ورفع مستوى المعرفة وكذلك التعاون في وضع وتنفيذ برامج التوعية المالية والمصرفية .

ت- مشاركة المصرف من وقت لآخر في اجراء دراسات خاصة بقياس الوعي المالي واثر التدابير المتخذة في هذا الشأن على زيادة الوعي والتثقيف المالي في اطار تقييم نتائج السياسات المطبقة لدى المصارف والنظر في تطويرها .

تاسعاً - حماية السرية المصرفية وخصوصية المعلومات :

يتعين على المصارف في هذا الشأن الالتزام بما يلي :

1- حماية الزبائن من خلال وضع انظمة رقابية على مستوى عالي تشتمل على البات مناسبة تحدد الاغراض التي من اجلها يتم جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها .

2- توفير البيئة الداخلية التي تكفل تحقيق الامن والسرية للمعلومات والبيانات المتاحة لديها كافة من زبائنهم وتعاملاتهم ويتعين على المصارف ان تختير بشكل مستمر هذه البيئة وتتاكد من صلاحيتها .

3- الافصاح لزبائنهم بالشكل المناسب عن الحالات التي تستثني فيها قاعدة المحافظة على سرية المعلومات وبيانات الزبائن وهي :-

آ- الحالات التي يتم فيها الكشف عن المعلومات بموافقة الزبون الكتابية .

ب- الحالات التي يتوجب فيها الكشف عن المعلومات الزاما بموجب القوانين والتشريعات النافذة والجهات الرسمية والقضائية وحسب الصلاحيات .



عاشراً - برامج الشمول المالي والمصرفي :

ويقصد به مجموعة الاجراءات والسياسات التي تهدف الى إتاحة الفرص لكافة فئات المجتمع في ايجاد منتجات مالية ومصرفية مناسبة لاحتياجات كل مواطن على سبيل المثال حسابات الادخار (التوفير) والحسابات الجارية وخدمات الدفع والتمويل (القروض) والتحويل والائتمان وغيرها من المنتجات والخدمات المالية المختلفة التي تقدم من خلال المصارف والمؤسسات المالية الاخرى على ان تكون اسعارها مناسبة للجميع ويسهل الحصول عليها وان تراعي حماية حقوق الزبون بالدرجة الاولى ومنح كل فئات المجتمع فرصا مناسبة لادارة اموالهم بشكل سليم وامن .

البنك المركزي هو الداعم الرئيسي لتحقيق الشمول المالي من خلال وضع قواعد وتشريعات لتيسير اجراءات المعاملات المصرفية بكافة اشكالها والموافقة على اتاحة خدمات مالية مصرفية متداولة عالميا مثل استخدام الهاتف النقال وبطاقات الائتمان في التعامل المصرفي , ومن اهم اهداف الشمول المالي هو تحقيق النمو الاقتصادي والاستقرار المالي للدول وهو الهدف المركزي الاول , وذلك بتوجه البنوك في مختلف انحاء العالم للوصول الى جميع شرائح المجتمع وتحديد الشرائح المنخفضة الدخل (اصحاب الدخل المحدود) فعند قيام عدد كبير من افراد المجتمع بحفظ مدخراتهم النقدية لدى المصارف والمؤسسات المالية المشروعة ستحقق منافع ملموسة لست فقط زيادة مدخرات فحسب وانما تحقق قوة اقتصادية في زيادة الاستثمارات التي تؤدي الى رفع الانتاجية التي لها الدور الاكبر في تحقيق الارباح .

وفي هذا الشأن يتعين على المصارف مايلي :-

1- وضع برامج سنوية لتحقيق اهداف الشمول المالي والمصرفي مع وجود اليات تسمح بمتابعة تنفيذ هذه البرامج وحصر المستفيدين منها وتنوعها لتشمل فئات عدة من المصارف المحتملة وبما يحقق توسيع دائرة المتعاملين مع وحدات الجهاز المصرفي .

2- بذل مزيد من الجهود في دراسة احتياجات الفئات التي لا تتعامل مع المصارف واتخاذ خطوات جادة نحو تسهيل حصولهم على احتياجاتهم وفق اساليب امنة وميسرة لهم .

لدى قيام المصارف بتخطيط انشطتها وبرامجها للشمول المالي والمصرفي , فانها يتعين عليها انتاج او وضع اساليب مناسبة لجذب الفئات غير المعتادة على التعامل معها مثال (ذوي الاحتياجات الخاصة واصحاب الدخل الضعيفة) مع توفير اجراءات ايجابية نحو توجه هذه الفئات وتشجيعها على رفع مستوى التعاملات والاستفادة من التطورات في مجالات عديدة ولاسيما التكنولوجية .

حادي عشر - الاعلان والمواد الدعائية :

يتعين على المصارف في هذا الشأن الالتزام بما يلي :

1- ان تتأكد من ان اعلاناتها والمواد الدعائية كافة التي تستخدمها في تقديم منتجاتها وخدماتها لا تتضمن معلومات غير حقيقية او غير دقيقة تؤدي الى فهم غير سليم لدى الزبائن الحاليين او المرتقبين بما قد يترتب عليه اتخاذ قرارات خاطئة .



2- ان تحرص على ان تكون المواد الاعلانية والدعائية لمنتجاتها وخدماتها كافة سهلة القراءة والفهم من الجمهور بشكل عام .

3- ان يؤخذ في الحسبان المسؤولية القانونية عند اصدار أية اعلانات او مواد دعائية التي يمكن ان تترتب عليها نتيجة وجود بيانات او معلومات غير صحيحة في تلك الاعلانات او المواد الدعائية المستخدمة لبيع منتجاتها او خدماتها للزبون

4- ان توضع سياسة للترويج والدعاية والاعلان تعتمد من مجلس ادارتها وتراعي اشتمالها على المبادئ والقواعد والممارسات المقبولة مهنيا وقانونيا فيما يصدر عن المصرف من اعلانات او مواد دعائية .

5- عند اعلان البنوك عن حصولها على جوائز او شهادات تميز او افضلية فانه يتعين عليها الافصاح بتقديم معلومات كافية حول الجهة المانحة والالية والمنهجية التي تم عليها بناء منح الشهادة والمعايير التي اعتمدت عليها تلك الجهة .

ثاني عشر - موظفو خدمة الزبائن ومسوقو خدمات ومنتجات المصارف :

1- يتعين ان يكون موظفو خدمة الزبائن ومسوقو خدمات ومنتجات المصارف على علم ودراية جيدة في القواعد التشريعية والتنظيمية لحماية الزبائن ومايتضمنه هذا الدليل من احكام وضوابط تتعلق بممارستهم لعمالهم بخدمة الزبون , فضلا على الإلمام بالنواحي الفنية كافة المتعلقة بالخدمة او المنتج الذي يقدم للزبون .

2- يتعين على المصارف ان تراعي لدى اختيار موظفي خدمة الزبون ومسوقي خدماتها ومنتجاتها مجموعة من المعايير التي يجب توافرها في هؤلاء الموظفين , سواء من ناحية مدة الخدمة في الاعمال المشابهة وكذلك مدى الإلمام بالمنتجات والخدمات المصرفية , وبما يتناسب ودرجة التعقيد فيها , مع توافر مهارات الاتصال وغيرها من المواصفات الشخصية المناسبة لطبيعة المهام المسندة اليهم وكذلك حصولهم على الشهادات والتدريب اللازم .

ثالث عشر - القروض :

يتعين على المصارف في هذا الشأن الالتزام بما يلي :

1- الحصول على تفويض من الزبون يرفق بعقد القرض للاستعلام عن بيانات بطاقات الائتمان وبيانات القروض التي حصل عليها من المصارف وشركات التمويل والجهات الاخرى, كما يتطلب الامر الحصول على بيان موقع من الزبون برصيد القروض /عمليات التمويل التي حصل عليها من الجهات المذكوره اعلاه والقائمة وقت طلب القرض .

2- ان تقوم باعطاء زبائن القروض مدة محددة للمراجعة تحدد وفق سياسات المصرف ويراعي اطلاع الزبون على جميع الاثار المالية المترتبة على القرض /التمويل الذي سيقدم له والشروط التعاقدية والالتزامات المترتبة عليه وفقا للعقد الذي سيتم إبرامه بشأن القرض / التمويل واحتفاظ المصرف بالمستندات الدالة على تسليم الزبون في بداية مرحلة المراجعة جدولاً احصائياً واضحاً ومبسوطاً يبين ماياتي :

أ- قيمة وعدد اقساط القرض / التمويل .

ب- مكونات كل قسط من الفائدة / العائد والمبلغ المسدد من اصل القرض / التمويل باقتراض الانتظام في مرحلة السداد



- ت- اجمالي قيمة الفوائد /العوائد التي يتم سدادها حتى نهاية أجل القرض / التمويل .
- ث- بيان التغيرات المحتملة في اعباء التمويل بالنسبة لقروض المقسطة بافتراض زيادة سعر الفائدة بالحد الاقصى المقرر (2%) كل خمس سنوات .
- 3- عدم الزام اي من زبائنها بشراء خدمة او منتج اخر كشرط لتقديم خدمة او منتج مرتبط .
- 4- في حال تقديم المصرف خدمات الكترونية يراعي تقديم كشف القروض / عمليات التمويل والمعلومات التفضيلية المتعلقة بعدد وقيمة الاقساط المسددة والمتبقية حتى تاريخ الاستحقاق مفصلة وفقا للفائدة / العائد وأصل المبلغ .
- 5- يجب ان تتضمن عقود القروض كحد ادنى ومن ضمنها البنود الاتية :
- أ- البيانات الاساسية للزبون .
- ب- نوع القرض
- ت- قيمة القرض
- ج- الغرض من القرض
- ح- أجل القرض
- خ- الحساب الذي يتم الخصم عليه بقيمة الاقساط الشهرية
- د- سعر الفائدة على القرض وبما يتفق مع تعليمات البنك المركزي العراقي في هذا الخصوص بحيث يكون اجمال تكلفة التمويل (الفائدة / قيمة العائد) واضحا امام العميل قبل منح التمويل مع الاحتفاظ بما يثبت اطلاع الزبون على ذلك .
- ع- حصول الزبون على نسخة طبق الاصل من العقد وتوقيعه بما يفيد ذلك .

رابع عشر - الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت والخدمات الهاتفية :

- 1- يتعين على المصارف التي تقدم خدماتها المصرفية لزبائنها من خلال استخدام شبكة الانترنت او الهاتف المصرفي ان تستخدم برامج الحماية التي تضمن لها التاكيد مما يلي :
- أ- المحافظة على سرية وخصوصية بيانات زبائنها وحمايتها من الاختراق .
- ب- التوثيق للمعاملات وامكانية تحديد الاطراف المقابلة والرقابة على الدخول للانظمة المستخدمة .
- ت- قبول وتنفيذ العمليات التي يجريها الزبائن على حساباتهم من خلال النظم المتاحة من المصرف بهذا الشأن .
- ث- اخطار الزبائن قبل وقت كافي في حالة اضطرار المصارف الى وقف بعض خدماتها لاغراض الصيانة او غير ذلك من الاسباب الاخرى .



- 2- يتعين على المصارف ان تفرض نوعا من الرقابة والمتابعة لاداء الاطراف الاخرى لدى الاستعانة بهم في تقديم الخدمات المصرفية عن طريق الانترنت او اجهزة الهاتف .
- 3- يتعين على المصارف إخطار الزبائن الذين يرغبون في استخدام الانترنت او الهاتف في اجراء معاملاتهم بالرسوم والمصاريف (ان وجدت) المتعلقة بالخدمات المقدمة بهاتين الوسيلتين ومقدارها .
- 4- يتعين على المصارف ان تضع قواعد واضحة ومحددة لمعالجة اي حالات للخطأ او الاحتيال في حالة وقوعه .
- 5- يتعين على المصارف ان تتخذ الاجراءات التي تستهدف رفع مستوى الفهم والتعامل مع الانترنت والهاتف المصرفي لدى عملائها وان تضع برامج توعية مستمرة وان تخطر الزبائن باي تغييرات او تطوير في الانظمة المعمول بها وبما يضمن حمايتهم , وتلتزم المصارف بتعريف العملاء بالمخاطر المصاحبة للتعاملات الإلكترونية وتقديم الارشادات التي تعزز الاستخدام الآمن لها وحمايتها .