



خطة التوعية المصرفية وحماية الجمهور-

مصرف العالم الإسلامي للإستثمار والتمويل



الخطة الاستراتيجية لمصرف العالم:

- 1- قام مصرف العالم بوضع اطار عمل لتحفيز الاقتصاد وتعزيز الاستقرار المالي والنقدي.
- 2- تعزيز الشمول المالي من خلال تحسين وصول الخدمات المصرفية الى جميع شرائح المجتمع العراقي.
- 3- نشر الثقافة المالية والمصرفية.
- 4- تهيئة بنية تحتية سليمة ومتميزة تتناسب مع ما تشهده المرحلة الحالية من تحديات.

المشاكل التي تواجه عميل مصرف العالم والحلول:

- الشفافية: تردنا شكاوى بعدم فهم العميل بتفاصيل التكاليف والرسوم الاجمالية للخدمات المقدمة من قبل المصرف ، لذلك تم وضع خطة عمل تبين للزبون كافة التفاصيل الواجب معرفتها.
- السرية والامن: قلة الوعي الامني للعميل بحماية البيانات الشخصية لذلك قام قسم التوعية المصرفية بعمل فيديو توضيحي في كيفية الحفاظ على السرية التامة لبطاقات الائتمان الخاصة بالعميل.

منتجات التمويل: عدم فهم العميل شروط واحكام عقد القرض، قام المصرف بوضع موظف خاص من قسم القروض ليبي كافة احتياجات الزبون من استفسارات سواء من خلال الاتصال عن طريق مركز خدمة الزبائن او بصورة مباشرة في المصرف.

يهتم مصرف العالم بحماية العميل:

- المعلومات الاساسية: تم توفير معلومات سهلة الفهم قبل القيام بشراء الخدمة المالية.
 - معايير السلوك الاساسية: وضع آليات تحد من الاحتيال والغش واساءة استخدام المعلومات الشخصية.
 - الانصاف الاساسي: يقوم مركز خدمة الزبائن باستلام استفسارات العملاء وشكاواهم للرد عليها.
 - توعية العميل: من خلال تعريفه بالقواعد والقوانين الخاصة بمصرفنا.
 - الجهات الرقابية ورصدها الاساسي للسوق: بيانات الشكاوى ووسائل الاعلام.
-

الضوابط الخاصة بالتوعية المصرفية:

- 1- يقوم المصرف بتحديث المعلومات والخدمات التي يقدمها للزبائن بصورة مستمرة وواضحة.
- 2- يتم ارسال تقييم بصورة سنويا او نصف سنويا مسؤول عن تقديم افضل الخدمات للعملاء.
- 3- يتعامل المصرف بمهنية عالية لما فيه من مصلحة العميل.
- 4- يلتزم مصرف العالم بوضع وسائل ارشادية داخل قاعات المصرف وعلى المواقع الالكترونية الخاصة به فيما يتعلق بتقديم الشكوى وكيفية الاستفسار عن كافة جوانب الخدمة المصرفية المقدمة له.
- 5- يقوم المصرف بتزويد الزبون بكشف حساب وحسب متطلباته اذا كان سنوي او شهري .
- 6- استقبال الزبون بصورة لائقة وتسخير الجهود التي تساعد في استقطاب الزبون وخلق الاطمئنان والثقة والشعور بالتقدير لدى المواطنين والزبائن.
- 7- اتاحة الفرصة للزبائن على البحث والمقارنة بين افضل الخدمات ومقدميها وامكانية التحول بينها وبعروض تنافسية معقولة.

- 8- التعامل بعدل وانصاف مع الزبائن في جميع مراحل العمل لانه جزء مهم من ثقافة المصرف.
 - 9- يقوم المصرف ببذل عناية واهتمام خاص للزبائن من كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة بالاضافة الى محدودى الدخل.
 - 10- يوجد لدى مصرفنا استبيان خاص لمعرفة اراء العملاء الذي من شأنه تطوير خدمات المصرف والحلول بشأن معالجة السلبيات.
 - 11- يقوم مصرفنا بنشر اسعار صرف العملات مقابل الدولار بشكل دوري ليكون العميل دائما على اطلاع في اسعار الصرف والاستفاده منها في تحويل المبالغ المالية وتصريفها.
-

اللية اعداد العقود مع العميل:

- 1- اطلاع العميل على كل بند من بنود العقد وخاصة فتح الحسابات الجارية وخطابات الضمان والتوقيع عليها.
 - 2- التأكد من كافة عقود القرض واملاء كافة الحقول الفارغة في استمارة التمويل.
 - 3- استلام العميل نسخة مصدقة من العقد بعد توثيقها من قبل الدائرة الرقابية بالمصرف.
-

الدعاية والاعلان عن الخدمات الخاصة بمصرفنا:

- 1- يقوم المصرف بالترويج لخدماته عبر القنوات الرئيسية (الفروع ، الموقع الالكتروني ، الصراف الالي ، بالاضافة الى القسم الاعلامي).
 - 2- عمل مسابقات مصرفية وتوزيع هدايا الغاية منها نشر التوعية المصرفية بصورة مبسطة عن طريق الاسئلة المصرفية.
 - 3- نشر مفهوم التوطين من خلال قيام ورشات عمل في اغلب الوزارات الحكومية والشركات الاهلية في اغلب المحافظات العراقية .
 - 4- يقوم قسم التوعية المصرفية بوضع اعلانات يتم تصميمها بصورة مبسطة بحيث يمكن فهمها بسهولة.
-

وسائل تلقي الشكوى المقدمة من الزبائن:

1- عن طريق مركز خدمة الزبائن 6665

2- عن طريق البريد الالكتروني: info@wd-bk.iq

3- عن طريق الموقع الالكتروني

4- الحضور الشخصي.

5- عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي .

الخدمات الجديدة المقدمة في المصرف:

1- فتح قسم اعلامي.

2- توصيل الماستر مجاناً الى العميل.

*قريباً: خدمة الرسائل النصية.

نبذة مختصرة عن المصرف:

1- اهداف المصرف الرئيسية:

يمارس المصرف انشطته المصرفية والاستثمارية وفقاً للشريعة الاسلامية السمحاء وتحت اشراف ورقابة البنك المركزي العراقي وبموجب قانون البنك المركزي العراقي المرقم (56) لسنة 2004 وقانون المصارف العراقية رقم (94) لسنة 2004 وقانون الشركات رقم (21) لسنة 1997 المعدل وقانون المصارف الاسلامية المرقم (43) لسنة 2015.

2- الانشطة التي يقوم بها المصرف:

يقدم المصرف خدماته الى زبائنه من خلال حزمة من الخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الاسلامية والتي لا تتعامل بالفائدة اخذاً وعطاءً وانما يكون التمويل والخدمات وفق الصيغ الاسلامية:

* فتح الحسابات الجارية للأفراد والشركات بالدينار العراقي والدولار الامريكي.

* حسابات الادخار والودائع

* التمويل الاسلامي (المشاركة ، المرابحة ، المضاربة ، ... الخ من صيغ التمويل الاسلامي).

* الاعتمادات المستندية

* خطابات الضمان

* الصرف الاجنبي

* بطاقات الفيزا – الماستر كارد

* منافذ الكترونية حديثة مثل :

1- اجهزة الصراف الالي منتشرة في عدة نقاط في بغداد
والمحافظات

2- الخدمات المصرفية عبر الانترنت .

3- الخدمات المصرفية على الموبايل .

4- خدمة الرسائل النصية القصيرة والايمل

5- خدمة مركز الاتصال

6- فروع في بغداد ومحافظات مختلفة.

مخطط قسم التوعية المصرفية 2022

- 1- بعد الانتشار الواسع الذي حققه مصرفنا في انتشار اجهزة الصراف الالي وتطور هذه التقنية بصورة ايجابية سيتم عمل دورات توضيحية للمواطن من خلال اوصول الفكرة بصورة مبسطة داخل بناية المصرف والنزول الى الشارع العراقي.
- 2- عمل دورات لموظفي المصرف عن فعاليات الشمول المالي وكيفية اوصول هذه المعلومات بسهولة الى المواطن العراقي.
- 3- سيتم عمل دورات خاصة للزبائن عن كشف العملات الزائفة وذلك لاهمية تزويد العملاء بمعلومات توعوية للحد من ظاهرة تزوير العملات.
- 4- عمل دورة تثقيفية لطلاب الجامعات لحثهم على فتح حسابات مصرفية واستخدام بطاقات الدفع الالكتروني من خلال فروعنا المنتشرة في الجامعات .
- 5- عمل اعلانات ترويجية لجذب العملاء وتوجيههم الى التعاملات المصرفية والدفع الالكتروني بدل التعامل النقدي.

6- دعم الاقتصاد ورجال الاعمال والشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم من خلال تقديم كافة التسهيلات المصرفية للنهوض بواقعهم.

7- عمل بروشورات وفيديوات تعريفية بالاعمال التي يقدمها المصرف.

8- الاتجاه الى الدوائر الحكومية والاهليه لغرض نشر خدمة توظيف الرواتب من خلال ورشة عمل داخل الدائرة المعنية.
