



**المبدأ الأول:** المعاملة بعدل وإنصاف  
على المصرف التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع  
الزبائن في جميع مراحل العلاقة بينهما، ويتوجب  
على المصرف ايلاء الاهتمام اللازم لبعض الحالات  
الخاصة ومنها (محدودي الدخل، محدودي التعليم،  
كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة).

**المبدأ الثاني:** الإفصاح والشفافية  
ينبغي على المصرف تزويد المستهلكين الماليين  
بكافة المعلومات التي تخص الخدمات والمنتجات  
المقدمة بشكل واضح، مختصر، وسهل الفهم  
والوصول، ودقيق، وغير مضلل.

**المبدأ الثالث:** التثقيف والتوعية المالية  
على المصرف وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير  
معارف ومهارات الزبائن

## قسم التوعية حماية الجمهور



**– المبدأ الرابع:** سلوكيات وأخلاقيات العمل  
يجب على المصرف أن يضع مصلحة الزبائن كهدف يسعى لتحقيقه على امتداد العلاقة بينهما، حيث يعتبر المصرف المسؤول الأول عن حماية مصالح العميل المالية.

**– المبدأ الخامس:** الحماية ضد عمليات الاحتيال  
على المصرف توفير آليات للرقابة لحماية ودائع الزبائن والمدخرات وغيرها من الأصول المالية من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عال من الكفاءة والفعالية لحماية أصول المستهلك بما في ذلك الحماية ضد عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام.

**– المبدأ السادس:** حماية سرية بيانات المستهلك  
يجب وضع أنظمة رقابية على مستوى عال تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات ومعالجتها، والالتزام بما تضمنته القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة بخصوص حماية سرية المعلومات.

**– المبدأ السابع:** معالجة الشكاوى.

يجب على المصرف توفير آلية مناسبة للزبائن لتقديم شكاوهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، يتم من خلالها معالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعليمات البنك المركزي النافذة بالخصوص.

**– المبدأ الثامن:** المنافسة  
يجب أن يتاح للزبائن الوسائل اللازمة التي تمكنهم من البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وامكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وبكلفة معقولة.

**– المبدأ التاسع:** الأطراف الثالثة  
على المصرف التأكد من التزام وسطائه ووكلائه والجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها بمتطلبات هذه المبادئ، وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمل مسؤولية حمايتهم.

**– المبدأ العاشر:** تضارب المصالح  
يجب أن يكون لدى المصرف سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وكذلك التأكد من تواجد وتطبيق السياسات التي من شأنها كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح، على ان يتم الافصاح عن اية حالات قد ينطوي عليها تضارب في المصالح بين المصرف و أي طرف ثالث

## Full Info



009647517450990



info@erbilbank.com.iq  
Customer.car@erbilbank.com.iq



www.erbilbank.com.iq