



مصرف زين العراق الإسلامي للإستثمار والتمويل
Zain Iraq Islamic Bank for Investment and Finance

سياسة التعامل مع الزبائن بعدالة وشفافية

دليل السياسات المصرفية

سياسات مجلس الإدارة

سياسة التعامل مع الزبائن بعدالة وشفافية

قائمة المحتويات

2	مقدمة
3	الغرض
3	النطاق
3	تعريفات
5	الفصل الأول: شفافية وأصول وشروط محفظة التجزئة
9	الفصل الثاني: العمولات والرسوم
9	الفصل الثالث: الحسابات الخاملة والأموال المتروكة
11	الفصل الرابع: أحكام عامة
12	الفصل الخامس: قواعد التعامل مع الزبائن
13	الفصل السادس: قواعد التعامل مع الزبائن في حالة الأخطاء (الأعطال)

يتضمن هذا المستند سياسة التعامل مع الزبائن بعدالة وشفافية، ويجب أن تُقرأ ضمن إطار السياسات العامة للمصرف، والتعرف على المعايير والأساليب المستخدمة في السياسة.

وقد تم اعداد السياسة استناداً إلى أفضل الممارسات في مجال سياسة التعامل مع الزبائن بعدالة وشفافية، والمطبقة في مصارف عربية وأجنبية كبيرة، وإلى تعليمات البنك المركزي العراقي رقم (١) لسنة ٢٠٠٩ بشأن الحسابات الخاملة والأموال المتروكة ، وإلى تعليمات البنك المركزي - دائرة مراقبة الصيرفة/ قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور في العدد ٤٢٧/٧/١/٩ بتاريخ ٢٠١٦/١١/٠٧.

ينبغي التأكيد على أن جميع محتويات السياسة واجبة التطبيق، كما يجب الالتزام بالقوانين والتشريعات السائدة في جمهورية العراق، وتحديدًا التعليمات التي تصدر عن البنك المركزي العراقي.

الغرض

الغرض من هذا الممتد هو تحديد السياسات العامة التي يتبناها مصرف زين العراق الإسلامي للإستثمار والتمويل في مجال سياسة التعامل مع الزبائن بعدالة وشفافية.

النطاق

تعتبر المبادئ الواردة في هذه السياسة ملزمة لكافة الجهات في المصرف.

تعريفات

المصرف	مصرف زين العراق الإسلامي للإستثمار والتمويل، الإدارة العامة أو أي من فروع أو مواقع العمل.
الزبون	الشخص الطبيعي، و/أو المؤسسة/الشركة المسجلة قانونياً، أو من يمثله/يمثلها قانونياً، والذي/الذين يرتبط/يرتبطون، بعلاقات عمل مع مصرف سومر التجاري، في مجال الخدمات المالية أو الاستثمارية، أو غيرها من مجالات العمل المصرفي، ويحتفظ/ يحتفظون، بحساب/ بحسابات لدى أي من فروع المصرف.
المنتج المصرفي	عرض ائتمان، أو برنامج يتمتع بخصائص وشروط محددة، تميزه عن أي عرض، أو برنامج آخر.
محفظة التجزئة	كل ائتمان يمنحه المصرف لفرد، أو لمجموعة من الزبائن ذوي الصلة، أو منشأة صغيرة (حسب تعريفها الوارد في تعليمات كفاية رأس المال وفقاً لمعيار بازل II)، ويشمل السلف الشخصية، وقروض السيارات، وبطاقات الائتمان، والقروض التعليمية، والقروض الاستهلاكية الممنوحة لتمويل شراء سلع أو خدمات، والقروض العقارية التجارية الممنوحة للمنشآت الصغيرة، والقروض السكنية المضمونة برهونات عقارية، وقروض صيانة العقارات، وأي ائتمان يحمل صفات مشابهة للمنتجات آنفة الذكر.
بطاقة الإعتماد	البطاقة التي تخول الزبون سحب مبلغ أو شراء سلعة أو خدمة، سواء كان على الزبون تسديد كامل الرصيد المُستغل بتاريخ الاستحقاق، أو تسديد جزء من هذا الرصيد يحدد في العقد.
الكُلف	تشمل العمولات، و/أو المصاريف، و/أو الرسوم، و/أو أية مبالغ أخرى، يتقاضاها المصرف، غير العوائد يتوجب على الزبون دفعها بموجب العقد.
الإعلان المباشر	العرض الذي يتم بمواجهة شخص أو أشخاص، أو من خلال الهاتف، أو من خلال أي شكلٍ من أشكال المحادثة المباشرة.
الإعلان غير المباشر	العرض الذي يُنشر مطبوعاً، أو إلكترونياً، أو عبر وسائل الإعلان المرئي و/أو المسموع، أو المكتوب، أو بواسطة الرسائل القصيرة SMS، أو يُعرض في إدارة المصرف، وفروعه.
الدخل المُنتظم	صافي راتب الزبون الشهري الوارد للمصرف، ويمثل أي دخل للزبون، من مصدر/مصادر معروفة ومحددة.

<p>نسبة مئوية واحدة، تمثل التكلفة السنوية الفعلية للتمويل على مدى عمر التمويل، وكافة الكلف المحددة بموجب العقد، باستثناء الرسوم المستحقة الدفع على الزبون نتيجة إخلاله بالتزاماته التعاقدية، وتحسب بافتراض أن اتفاقية منح التمويل ستظل سارية للفترة المتفق عليها، وأن المصرف والزبون سينفذان التزاماتهما بموجب الأحكام والشروط المتفق عليها.</p>	<p>النسبة المئوية السنوية الفعلية Effective Annual Percentage Rate</p>
<p>الودائع غير المطالب بها، أو أية أملاك أخرى محتفظ بها لدى فرع أو مكتب المصرف، إذا لم تجر عليها أية حركة معاملة مسجلة، أو مراسلة خطية من صاحب الحساب أو الأملاك خلال (٧) سنوات.</p>	<p>الحسابات الخاملة والأملاك المتروكة</p>

الفصل الأول: شفافية وأصول وشروط محفظة التجزئة.

يتم تطبيق القواعد والسياسات التالية بخصوص شفافية وأصول وشروط محفظة التجزئة:

أولاً	النماذج والعقود المعتمدة.
1-	تكون جميع النماذج والعقود المعتمدة من قبل مصرف سومر التجاري، مصاغةً بلغةً عربيةً فصحةً مفهومةً للشخص العادي، ومطبوعةً بخط واضح ومقروء، والنصوص في العقد واضحة ولا تحتمل أكثر من تفسير.
2-	تتوفر نشرات بخصوص كافة المنتجات التي يقدمها المصرف على اختلاف أنواعها، بما في ذلك المنتجات المتعلقة بالودائع، مبيناً فيها أهم التفاصيل والشروط الخاصة بكل منها، وذلك لإطلاع الجمهور.
3-	يتم منح الزبون مهلةً كافيةً للقيام بمراجعة دقيقة لكافة بنود العقد، قبل توقيع العقد.
ثانياً	الائتمان.
1-	تتضمن سياسة التمويل للمصرف، ما يُفيد إعطاء الزبون الحق، باختيار أن يكون سعر العائد على التمويل السنوي الحصول عليه ثابتاً، أو متغيراً، في المنتجات التي يتوفر فيها الخياران، ويتم توضيح الفرق بينهما للزبون.
2-	لا يقوم المصرف بإرادته المنفردة، بتغيير قيمة العائد خلال مدة سريان العقد، في حال اختيار الزبون للمنتج الذي يتضمن عائد ثابت.
3-	في حال اختيار الزبون للمنتج الذي يتضمن عائد ثابت، بموجب عقد يخول المصرف تعديل العائد بعد مضي مدة معينة من العقد، فتطبق على المدة التي يجوز للمصرف فيها تغيير العائد، الأحكام المتعلقة بسعر العائد المتغير.
4-	لا يقوم المصرف بإدخال تعديل على أي من بنود الكلف المرتبطة بالتمويل طيلة فترة سريان العقد الموقع مع الزبون.
5-	يتم التوضيح للزبون الفرق بين التمويل المخصص (والذي يتم استيفاء كامل عوائده مقدماً)، والأنواع الأخرى من التمويل، وتوضيح ما قد يترتب على كل منهما في حالة السداد المُبكر.
6-	يتم الحصول على إقرار من الزبون والكفيل وقيل منح التمويل، بكافة التزامات كل منهما وعقب تسديد تلك الالتزامات، والحصول على كافة المعلومات والبيانات المتاحة التي تُمكن المصرف من تقييم قدرة الزبون على السداد.
7-	يتم تزويد الزبون بعرض تمويل موقع اصولياً قبل توقيع العقد معه، بحيث يتضمن قيمة التمويل، ومدته، والقيمة الإجمالية، الأصل، والعائد، والكلف التي سيدفعها الزبون خلال مدة التمويل، والعائد السنوي الفعلي Effective APR، وكافة الشروط المعتمدة لدى المصرف، لاسيما عند تعاقد المصرف مع الزبون، مع تحديد فترة سريان هذا العرض.
8-	يعكس العائد السنوي الفعلي Effective APR كافة الكلف المحددة بموجب العقود، وحسب ما جاء في الإعلان/الإعلانات سواءً المباشرة، أو غير المباشرة، ويقوم المصرف بالإفصاح للزبان بشفافية في كافة فروع المصرف، وعلى الموقع الإلكتروني للمصرف، عن هذه النسبة وذلك للمنتجات المعتمدة لدى المصرف، (ويتم إدراج مثال توضيحي لكيفية احتسابها).
9-	يضمن المصرف سياسة التمويل الخاصة بمحفظة التجزئة، بالحدود القصوى المطبقة لديه، فيما يتعلق بمجموع ما يُقتطع من الدخل المنتظم لأي زبون، أو كفيل، عن كافة التسهيلات الائتمانية الممنوحة و/أو المنوي منحها، بما في ذلك سقف البطاقة Debt Burden Ratio-DBR، وذلك لكل نوعٍ من أنواع تسهيلات محفظة التجزئة، مع بيان الأسس المعتمدة لدى المصرف لاحتسابها وبشكل واضح، وعلى أن لا يكون تسديد جزءٍ كبيرٍ من التمويل الممنوح كدفعة واحدة في نهاية عمر

	التمويل Balloon Payment ، ما لم يتوفر مصادر سداد واضحة، ومحددة، ومثبتة حسب الأصول، لتسديد الدفعة المذكورة.
١٠-	عندما ينشر المصرف جدول بشأن تغيير في أسعار التمويل، يجب أن يتضمن الجدول معدل السعر القديم والسعر الجديد والتاريخ الذي سيتم فيه تطبيق التغييرات.
١١-	عندما تُنشر أسعار التمويل على خدمات المعلومات، بما في ذلك رسائل SMS ومواقع الانترنت، يجب أن تُحدث بأسرع وقت ممكن قبل أن يدخل تغيير سعر التمويل حيز التنفيذ.
ثالثاً	العقود المبرمة مع الزبون.
أ-	عند تعاقد المصرف مع الزبون، يقوم المصرف بتخصيص عقدٍ مستقلٍ يُبرمه مع الزبون لكل "منتج مصرفي"، وأن لا يتضمن العقد أي شروط تُخالف ما ورد في عرض التمويل، أو شروط جوهرية لم تكن مبيّنة في العرض، أو أن يتضمن إحالة إلى عقود، أو وثائق أخرى، فيه ما يشكل التزاماً على الزبون، إلا إذا اطلع الزبون عليها، ووقع إقراراً بهذا الاطلاع.
ب-	يجب أن لا يتجاوز الحد الأقصى لمدة استحقاق كامل التمويل الممنوح ضمن محفظة التجزئة (باستثناء القروض السكنية المضمونة برهونات عقارية) عشر سنوات Original Maturity عند إبرام العقد مع الزبون.
ج-	يتضمن عقد التمويل كحد أدنى المعلومات التالية:
	١- مبلغ التمويل رقماً وكتابة، ومدة التمويل، وسعر العائد الإسمي ، وتحديد ما إذا كان ثابتاً أو متغيراً، أو عدد الأقساط، وقيمة القسط، وتاريخ استحقاق القسط الأول، ونوع الضمانات، وقيمتها، والنسبة المئوية السنوية الفعلية Effective APR، وأية كُلف لم يتم تضمينها في احتساب النسبة المئوية السنوية الفعلية، مثل الغرامات، ورسوم التأخر في السداد.
	٢- شروط وآلية التسديد المبكر للتمويل أو لأي جزء منه.
	٣- للمصرف إنهاء العقد في حال إخلال الزبون بتنفيذ التزام تعاقدي، وبعد إنذاره خطياً على العنوان المعتمد لدى المصرف.
	٤- على الرغم مما ورد في البند (٣) أعلاه، يجوز أن يتضمن العقد شرطاً فاسخاً دون اللجوء للمحكمة في أي من الحالتين التاليتين:
	١- اكتشاف المصرف لكون الزبون مدرجاً على أي من قوائم المحظور التعامل معهم.
	٢- إذا تبين عدم صحة أي من المستندات المقدمة للحصول على تمويل، أو في الضمانات والتعهدات المقدمة.
	٥- فقرة بخط كبير ومميز، تُفيد أن أي تعديل على سعر التمويل المتغير سيؤدي إلى تعديل على الأقساط من حيث القيمة أو العدد أو كليهما، وأنه سيتم إعلام الزبون بما يفيد ذلك على العنوان المعتمد لدى المصرف، وعلى أن يقوم الزبون بالتوقيع بمحاذاتها بما يفيد قراءتها، والموافقة على ما جاء فيها.
	٦- أنه يحق للمصرف إجراء تقاصٍ ما بين الرصيد/ الأرصدة الدائنة لكافة حسابات الزبون، و/أو الكفيل لديه، وما بين قيمة الأقساط المستحقة في حال عدم توفر هذه القيمة، أو عدم كفاية المتوفر منها في الحساب الرئيس المرتبط بالتمويل الممنوح، وأنه قد تم إفهام الزبون والكفيل ذلك.
	٧- ما سيترتب على الزبون والكفيل في حال إخلال الزبون بالتزامه التعاقدية تجاه المصرف، ومنها على سبيل المثال:
	أ- كُلف التأخير، وارتفاع سعر العائد، وأي اتعاب قانونية.
	ب- التنفيذ القضائي على أي من الضمانات المقدمة من الزبون، أو الكفيل تأميناً للدين، سواء كانت عقارية (منزل)

	السكن)، أو السيارة، أو أي ممتلكات أخرى.
	ج- إمكانية التنفيذ القضائي من قبل المصرف على الممتلكات الشخصية للزبون، أو الكفيل، غير الموضوعة تأميناً للدين.
	٨- الإشارة إلى وجود وحدة مستقلة في المصرف لمعالجة شكاوي الزبائن.
	٩- البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها من الزبون، أو الكفيل، ضمن إطار العلاقة التعاقدية تخضع لأحكام السرية المصرفية المنصوص عليها في قانون البنوك النافذ.
	١٠- فترة بخط كبير ومميز، تفيد إقرار كل من الزبون والكفيل، أنه قد قرأ العقد وفهم جميع بنوده، وبحيث يقوم الزبون والكفيل بالتوقيع بمحاذاتها بما يفيد ذلك.
	١١- يقوم المصرف بتوقيع العقد مع الزبون، وتزويد الزبون بنسخة من العقد، وأية أوراق وإشعارات تم توقيعها، وأن يحصل المصرف على توقيع الزبون بما يفيد الاستلام، بالإضافة لتزويده بجدول مفصل يبين الأقساط مجزأة (أصل وعائد وكلف وتواريخ الاستحقاق وفترة السماح إن وجدت، وفي حال كان سعر العائد متغيراً، يتم تزويد الزبون بسعر العائد الجديد والنسبة المئوية السنوية الفعلية Effective APR، وأثر ذلك على الأقساط، و/أو مدة التمويل، وذلك عند كل تعديل على هذا السعر.
د-	يجب أن لا يؤدي أي تعديل على نسبة العائد المتغير، إلى الاخلال بالنسب المحددة في سياسة التمويل.
هـ-	عند اعداد العقود مع الزبائن ينبغي اطلاع الزبون على كل بند من البنود المدرجة في العقد، خاصة فيما يتعلق بعقود القروض وفتح الحسابات بأنواعها، والعقود المنظمة لخطابات الضمان، ومن ثم يتم الحصول على توقيع الزبون على العقود.
و-	التأكد من عدم ترك أية فراغات في عقود القروض، وينبغي تعبئة كافة الحقول الفارغة في استمارة القرض المبرمة بين المصرف والزبون، خاصة فيما يتعلق بالعوائد والعمولات.
ز-	تتم الإشارة في العقود المبرمة مع الزبائن إلى قسم النوعية المصرفية وحماية الجمهور.
رابعاً	تأخر الزبون عن السداد.
١-	يقوم المصرف بإشعار الزبون والكفيل خطياً على العنوان المعتمد لدى المصرف بذلك، خلال مدة أقصاها ثلاثين يوماً من تاريخ استحقاق القسط، مع توضيح الاجراءات التي سيتخذها المصرف في حال استمر التخلف عن السداد.
2-	عدم القيام بأي من الممارسات التالية:
	أ- أية كتابة على طرد أو رسالة بريدية تُرسل للزبون، أو الكفيل يفهم منها أن الأمر يتعلق بدين.
	ب- أي اتصال مع أي شخص بغرض الاستعلام عن الزبون أو الكفيل، إلا اذا فُوض المصرف بذلك صراحة بموجب عقد الائتمان.
خامساً	عجز الزبون عن السداد ووصوله الى مرحلة التعثر.
1-	لا يتم فرض أي رسوم أو عمولات، بعد مُضي سنة من تاريخ التوقف عن الدفع.
2-	أن لا يتجاوز المبلغ المُقتطع من الدخل المنتظم للكفيل/ الكفلاء بأي حال، النسب المحددة في السياسة الائتمانية للمصرف.
3-	يقوم المصرف بتضمين سياسة التمويل بالية واضحة لشروط جدولته المديونية المتعثرة المقبولة لديه.

4-	إذا تخلف الزبون، أو الكفيل عن السداد، أو تقدم بطلب للسداد المبكر، يقوم المصرف بتزويده، بناءً على طلبه بكشف مفصل للحساب.
سادساً	بطاقات الإعتماد (بطاقات الإئتمان)
	يلتزم المصرف بالبنود التالية، ويتم التوضيح للزبون عند التعاقد ما جاء فيها، إذا كان التمويل ممنوحاً من خلال بطاقة/بطاقات إعتماد، وأن يضمن العقد/العقود ذات العلاقة بما يعبر عن ما جاء فيها:
1-	أن لا يتجاوز الحد الأعلى للعائد (١,٧٥%) شهرياً.
2-	كلفة منح/تجديد البطاقة، وسعر العائد المعتمد من المصرف، والحد الأدنى للمبلغ المستحق شهرياً، و/أو نسبته من الرصيد، وأية كُلف تُفرض عند التأخر في التسديد، أو عند تجاوز سقف البطاقة، وكلفة السحوبات النقدية.
3-	الفترة الزمنية اللازمة لتزويد الزبون ببراءة الذمة عن البطاقة بعد اكتمال تسديد رصيدها.
4-	تزويد الزبون مع البطاقة ، ببطاقة تتضمن أرقام الهواتف التي يمكن الاتصال بها في حالة فقدان البطاقة، وأن يكون أحد هذه الأرقام متاحاً على مدار الساعة.
5-	إيقاف الصرف على البطاقة فوراً في حال قيام الزبون بإبلاغ المصرف عن واقعة فقدان البطاقة، وإعفاء الزبون من أي مسؤولية عن أي حركات بعد لحظة الإبلاغ.
6-	إبلاغ الزبون عن أي حركة تتم على حسابه لحظة تنفيذها دون تأخير، من خلال إرسال رسائل، (SMS) على رقم الهاتف الخليوي للزبون المعتمد لدى المصرف، وذلك حتى يتسنى له الاعتراض عليها في حال وجود أسباب تدعو لذلك، مع تحديد المهلة التي يمكن للزبون الاعتراض خلالها على أي من الحركات، بحيث تصبح الحركة غير قابلة للاعتراض عليها بعد انقضاء تلك المهلة.
7-	تزويد الزبون بكشف حساب شهري، على أن يتضمن القسط الواجب سداؤه (الدفعة)، وتاريخ استحقاق الدفعة، ومبلغ العائد ، ومهلة الاعتراض على أي من الحركات الواردة في الكشف، مع توضيح آلية الاعتراض، أو التبليغ عن الأخطاء.
8-	في حال اعتراض الزبون على أي حركة من الحركات التي تم إبلاغه بها، أو الواردة في كشف الحساب، يقوم المصرف بالتحقق من ذلك فوراً، ودون إبطاء، ويقوم بإعادة المبالغ المُعتراض عليها في حال ثبوت صحة الاعتراض، وللمصرف، استيفاء أية تكاليف فعلية تكبدها بالخصوص المذكور في حال ثبت عدم صحة الاعتراض، وينسحب ذلك على أي حركات مشابهة، تتم من خلال البطاقات المدينة أو التعامل المصرفي بالبطاقات عبر الإنترنت.
9-	الفترة الزمنية الممكن للزبون خلالها، تقديم طلب وقف تجديد البطاقة دون أن يتحمل تكاليف إضافية.
10-	يقوم المصرف باتخاذ الإجراءات الكفيلة للحيلولة دون تعرض البطاقات المدفوعة مسبقاً لإساءة الاستخدام، أو الاختراق، أو للاستخدام بطرق احتيالية، ومن هذه الإجراءات على سبيل المثال: ربط استخدامها برقم سري، و/أو إخفاء الرقم المخصص للتسوق عبر الإنترنت.

الفصل الثاني: العمولات والرسوم.

أولاً	يحدد المصرف في جدول يُعد لهذا الغرض، حدوداً قصوى للرسوم والعمولات التي يقوم باستيفائها مقابل الحسابات، والخدمات المصرفية التي يقدمها لعملاء التجزئة Retail ، ولا يقوم المصرف بفرض أي عمولة، أو رسم غير مذكور في الجدول.
-------	---

ثانياً	للمصرف حرية تحديد أسعار العملات والرسوم المتعلقة بكل من بطاقات الإئتماد ، والمدفوعة مسبقاً، وأجور الصناديق الحديدية، والحوالات الصادرة والواردة بالعملات الأجنبية، وأجور البريد، ورسوم خدمات تسديد الفواتير، ورسوم تخمين العقارات، ورسوم إصدار دفاتر شيكات، ورسوم حفظ المراسلات بالفرع، وعمولة إيداع واسترداد شيكات برسم التحصيل.
ثالثاً	يتم الإفصاح للزبائن بشفافية، وبكافة طرق الإفصاح التي تضمن وصول المعلومة للزبون، بما في ذلك الموقع الإلكتروني للمصرف، عن أسعار العملات والرسوم التي يستوفيهها المصرف على كافة الحسابات والخدمات المصرفية، وأي تعديل يطرأ عليها.

الفصل الثالث: الحسابات الخاملة والأموال المتروكة.

1-	يُقصد بالحسابات الخاملة والأموال المتروكة، الودائع غير المطالب بها، أو أية أملاك أخرى محتفظ بها لدى فرع أو مكتب المصرف، إذا لم تجر عليها أية حركة معاملة مسجلة، أو مراسلة خطية من صاحب الحساب، أو الأملاك خلال (٧) سنوات وتشمل مايلي: أولاً: الحسابات الجارية الدائنة وغير المتحركة التي لم تجر عليها حركة سحب أو إيداع. ثانياً: حسابات التوفير غير المتحركة التي لم يجر عليها حركة سحب أو ايداع. ثالثاً: الودائع الثابتة التي لم يراجع أصحابها بعد انتهاء الفترة المتفق عليها. رابعاً: صناديق الإيداع، وما تحويه من موجودات قابلة للبيع والشراء. خامساً: المخشلات الذهبية والفضية، والمعادن الثمينة. سادساً: الأسهم والسندات المرهونة لصالح المصرف. سابعاً: الأملاك المرهونة لصالح المصرف توثيقاً للتسهيلات المصرفية، والتي لم يقم أصحابها بتسديد التزاماتهم للمصرف. ثامناً: أرصدة المبالغ المحجوزة بطلب من جهات رسمية، والتي مضت عليها (٢) سنتان، من تاريخ وضع الحجز دون طلب تنفيذ الحجز من تلك الجهات. تاسعاً: أرصدة الأشخاص المتوفين غير المطالب بها. عاشراً: الصكوك المحررة لصالح أشخاص ولم يتم سحبها لمختلف الأسباب.
----	--

تُحتسب المدد المنصوص عليها في البند (١) أعلاه، كما يلي:
أولاً: إذا كانت الحسابات الخاملة والأموال المتروكة قبل نفاذ قانون المصارف رقم (٩٤) لسنة ٢٠٠٤ فتحتسب من تاريخ نفاذه.
ثانياً: إذا كانت الحسابات الخاملة والأموال المتروكة بعد نفاذ قانون المصارف، فتحتسب من تاريخ آخر حركة سحب أو ايداع جرت عليها.
ثالثاً: يقوم المصرف، في بداية السنة التقويمية التالية لانتهاؤ المدة المنصوص عليها في البند (١) أعلاه، بتبليغ صاحب الحساب الخامل أو المال المتروك، بكتاب صادر عن المصرف بالبريد المسجل، على آخر عنوان معروف له، متضمناً خصائص الحساب الخامل أو المال المتروك، والطلب منه مراجعة المصرف في شأن ذلك.
رابعاً: إذا لم يحضر صاحب الحساب الخامل، أو الملك المتروك، إلى المصرف خلال (٣٠) يوماً من تاريخ تسليمه للتبليغ، أو من يوم إعادة البريد المسجل لعدم وجود صاحب العلاقة في العنوان المثبت في البريد، فيصار إلى نشر الإشعار في صحيفتين محليتين، وفي نشرة المصرف الرسمية، تتضمن الطلب إلى صاحب الحساب بالحضور إلى المصرف المعني، لغرض التداول معه بخصوص حسابه الخامل أو الأموال المتروكة.
خامساً: يقدم المصرف المعني تقريراً إلى البنك المركزي العراقي بعد مدة (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ النشر في الصحيفتين المحليتين، وعدم مراجعة صاحب الحساب الخامل أو الأموال المتروكة.
سادساً: يحفظ البنك المركزي العراقي بالتقرير المنصوص عليه أعلاه، في سجلاته لمدة (٢٠) عشرين سنة في الأقل، من تاريخ تسلمه مبلغ الحسابات الخاملة والأموال المتروكة، من المصرف المعني، ويتم ايداعه في حساب خاص لديه.
سابعاً: تقوم المديرية العامة للحسابات في البنك المركزي العراقي، بالتنسيق مع المديرية العامة لمراقبة الصيرفة والائتمان فيه، بفتح حساب خاص بالحسابات الخاملة، على أن يتضمن ذلك الحساب حسابات فرعية لكل مصرف.
ثامناً: تباع الأموال المتروكة والعقارات بالمزاد العلني، أو أي وسيلة أخرى وفقاً للقانون، وذلك بعد استيفاء الإجراءات المنصوص عليها أعلاه.
تاسعاً: يحفظ البنك المركزي العراقي بالأموال المحولة إليه من المصارف في حساب خاص، يُستثمر في الأوراق المالية للحكومة العراقية، أو أية أوراق مالية أخرى في حال عدم توفر تلك الأوراق.
عاشراً: لمالك الحساب الخامل أو الأموال المتروكة، تقديم دليل على ملكيته يقتنع به البنك المركزي العراقي خلال (٢٠) عشرين

سنة، اعتباراً من تاريخ تسلم البنك المركزي العراقي مبالغ الحسابات الخاملة أو الأموال المتروكة المنصوص عليها أعلاه.
أحد عشر:
يقوم البنك المركزي العراقي بتمديد قيعة المبالغ المودعة، إذا اقتنع بالدليل المقدم من مالك الحساب.
إثنا عشر:
إذا انقضت مدة (٢٠) عشرين سنة، من تاريخ تسليم البنك المركزي العراقي للحساب الخامل، أو الأملاك المتروكة، ولم يُطالب بها أحد، فتحول إلى وزارة المالية، وتؤول إيرادات إلى الخزينة العامة.
ثلاثة عشر:
تتولى المديرية العامة لمراقبة الصيرفة والائتمان في البنك المركزي العراقي، المتابعة والتنسيق، في شأن الحسابات الخاملة والأملاك المتروكة مع المصارف.

الفصل الرابع: أحكام عامة.	
1-	يقوم المصرف بتزويد زبائنه بنسخ من العقود الموقعة معهم، وبأي إشعارات، أو بيانات، أو كشوفات متعلقة بحساباتهم لديه، حتى ولو كان هناك نزاع قضائي بين المصرف والزبون .
2-	يتم التأكد من توقيع الزبون على إقرار بصحة عنوانه لضمان حصوله على كشف الحساب، وأي مراسلات في الوقت المناسب، وإبلاغ الزبون بضرورة إعلام المصرف بأي تعديل على عنوانه.
3-	لا يقوم المصرف بطلب الحصول من الزبون أو الكفيل على مستندات توثيق ائتمان متكررة لنفس الائتمان، مثال ذلك توقيع الزبون على عقد الائتمان، بالإضافة إلى توقيعه على كمبيالات و/أو شيكات لنفس الائتمان.
4-	لا يقوم المصرف بتضمين عقد الائتمان نصاً/ نصوصاً، يفيد/تفيد أن للمصرف الحق في تعديل أي من بنود العقد بإرادته المنفردة.
5-	يتم تضمين العقود الموقعة مع الزبائن وبخط مميز، بنود توضح أية مخاطر خاصة تتعلق بطبيعة الحساب، ومنها على سبيل المثال:
أ-	تضمين عقود الحسابات الجارية، ما سيترتب على إعادة الشيكات بدون رصيد بشأن العلاقة بين المصرف والزبون.
ب-	تضمين عقود الودائع لأجل/ شروط كسر الوديعة، وتبعات ذلك.
ج-	تضمين العقود الخاصة بالحسابات المشتركة، بياناً بالمخاطر المتعلقة بهذه الحسابات
6-	يستمر المصرف باحتساب العائد على الوديعة حسب ما هو وارد بالعقد الموقع مع الزبون، بالرغم من صدور قرار بالحجز التحفظي عليها من مرجع مختص.
7-	تكون المعلومات والشروط والأحكام الخاصة عن أي منتج مصرفي، أو جائزة في الإعلان المباشر، و/أو غير المباشر، واضحة، وشاملة، ومعبرة عن حقائق قائمة، وأن لا تتضمن وعوداً أو عبارات غير مفهومة أو مبالغاة.
8-	تكون العبارات المستخدمة في الإعلان غير المباشر، وتحديداً الرسائل الالكترونية، وإعلانات وسائل الإعلان المرئي والمسموع موجزة، ويقوم مصرف سومر التجاري بتوفير كافة التفاصيل على موقع المصرف الالكتروني.
9-	عند تغيير مجموعة من الخدمات التي يقدمها المصرف، يتم توجيه إشعار إلى الزبائن المتضررين والذين من المحتمل أن يتأثروا قبل شهر واحد على الأقل من إجراء هذا التعديل أو الاستحداث.

10-	في حالة وقف العمليات التشغيلية للمصرف، أو دمج النشاط مع كيان آخر، أو نقل جزء من الأنشطة إلى كيان آخر، أو دمج فرع أو نقله إلى مكان آخر، يلتزم المصرف بما يلي:
أ-	إخطار البنك المركزي العراقي على الفور.
ب-	توفير شهرين على الأقل لإشعار الزبائن المتضررين لتمكينهم من اتخاذ التدابير البديلة.

الفصل الخامس: قواعد التعامل مع الزبائن.

1-	التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع الزبائن في جميع مراحل العمل، وبشكل هذا المبدأ جزء لا يتجزأ من ثقافة مصرف سومر التجاري.
2-	يولي المصرف عنايةً واهتماماً خاصاً للزبائن محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من كلا الجنسين.
3-	وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات الزبائن الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم، وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية، ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك.
4-	يعد المصرف نموذجاً خاصاً يتم إدراج كافة الخدمات المقدمة للزبائن وتحديد الأقسام التي تتولى تقديمها، مع شرح للخدمة المقدمة وأسعار العوائد والعمولات التي يتقاضاها المصرف مقابل تلك الخدمات.
5-	لا يشترط على الزبون إيداع مبلغ لفتح الحساب المصرفي، ويحق للمصرف إغلاق الحساب في حال كان رصيد الحساب (صفر) لمدة (٣٠) يوم عمل من تاريخ فتحه.
6-	يمكن للزبائن سحب المبالغ في حساباتهم اصولياً، ولا يجوز في أي حال من الأحوال تأخير و/أو منع أي زبون يرغب بسحب أي مبلغ من حسابه طالما كان المبلغ متوفراً في الحساب ولا توجد قيود عليه أو التزامات على الزبون تجاه المصرف، يكون رصيد الحساب ضامناً للوفاء بها.
7-	يتمتع المصرف عن وضع أية شروط أو وضع أية معوقات عند رغبة أي زبون بسحب أي مبلغ متوفر في حسابه، ويحق للمصرف وضع الشروط التي يراها مناسبة في ضوء القوانين المعمول بها في مرحلة فتح الحساب، أو في حالة إيداع مبالغ كبيرة في الحساب، ولا يجوز تطبيق تلك الشروط عند قيام الزبون بالسحب من حسابه.
8-	ضرورة فهم مبدأ (اعرف زبونك) وقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بشكل سليم، ومعرفة حدود المبدأ والقانون المشار إليهما، وينبغي ألا يكونا أحدهما أو كلاهما (المبدأ والقانون) سبباً في إعاقة العمليات المصرفية المعتادة التي يطلبها الزبائن.
9-	يتم إبلاغ الزبون بأي قرار يتخذه المصرف في حال إغلاق حسابه قبل (٦٠) يوم من تاريخ صدور القرار مع توضيح الأسباب التي أدت إلى ذلك، ويمكن للمصرف إغلاق أو تجميد الحساب فوراً في حال اكتشاف حالات اختلاس أو احتيال مرتبط به، أو بناءً على صدور أوامر قضائية بذلك.
10-	إبلاغ الزبون بشكل رسمي بنتائج وتبعات فتح الحساب المصرفي وتشغيله، وذلك لضمان إدراكه عواقب تمكن طرف ثالث للوصول لحسابه أو استخدامه من قبله.

الفصل السادس: قواعد التعامل مع الزبائن في حالة الأخطاء (الأعطال)	
1-	لا يحق للمصرف الاستفادة من المبالغ المعادة التي قد تنشأ بسبب خطأ (عطل)، وعليه اعادتها إلى حساب المتضرر دون تأخير ودون انتظار المطالبة بها.
2-	في حالة اكتشاف المصرف خطأ أو في حال إبلاغه بحدوث أي خطأ، نتيجة تقديم شكوى أو مطالبة:
أ-	تعويض الزبون والزبائن الآخرين جميعهم الذين تعرضوا لنفس الخطأ، على أن يتم استكمال هذا الإجراء في غضون (٦٠) يوم عمل اعتباراً من تاريخ تحديد الخطأ الأصلي.
ب-	الاتصال بجميع الزبائن المتأثرين وإحاطتهم بالخطأ وبالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها بما في ذلك إعادة المبالغ إلى حساباتهم.
3-	استمرارية التحقق من عمل أنظمتها المصرفية وجودتها في تلبية احتياجات الزبائن في كافة الأوقات، وتوفير البدائل عند حدوث خلل أو عطل في تلك الأنظمة.