



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

# سياسة التعامل مع شكاوى الزبائن

دليل السياسات المصرفية

سياسات الإدارة العامة

سياسة التعامل مع شكاوي الزبائن

قائمة المحتويات

٢	مقدمة
٣	الغرض
٣	النطاق
٣	تعريفات
٤	الفصل الأول: القواعد العامة التي تحكم أعمال وحدة شكاوي الزبائن
٦	الفصل الثاني: القواعد الإجرائية لوحدة شكاوي الزبائن
٨	الفصل الثالث: النماذج والتقارير

يتضمن هذا المستند سياسة التعامل مع شكاوي الزبائن، 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 شكاوي الزبائن، والمطبقة في مصارف عربية وأجنبية كبيرة.

قد تتكرر بعض العبارات في أكثر من مياسة، وهو أمر معتاد في اعداد السياسات، حيث أن بعض القواعد أو القوانين أو التعليمات يمكن أن تستخدم في أكثر من سياسة، وبالتالي ينبغي ادراجها فيها بحيث تكون كل سياسة مستقلة بذاتها وتتوفر فيها كافة القواعد المتعلقة بها.

ومن هنا، يأتي هذا المستند ليكون مرشداً للمعنيين بسياسة التعامل مع شكاوي الزبائن، لتطبيق وتنفيذ ما ورد فيه انسجاماً مع الممارسات المصرفية السليمة، مع تحديد الواجبات والمسؤوليات كي لا يتعرض المصرف لاحتمال مواجهة خسائر مالية و/أو معنوية.

من الممكن ألا تغطي السياسة كافة الحالات التي قد تظهر بين الحين والآخر، مما يستدعي من المعنيين في المصرف متابعة التحديث واقتراح التعديلات والإضافات.

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

## الغرض

الغرض من هذا المستند هو تحديد السياسات العامة التي يتبعها مصرف زين العراق الإسلامي في مجال سياسة التعامل مع شكاوي الزبائن.

## النطاق

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

## تعريفات

المصرف	مصرف زين العراق الإسلامي للاستثمار 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 زين العراق الإسلامي، في مجال الخدمات المالية أو الاستثمارية، أو غيرها من مجالات العمل المصرفي، ويحتفظ/يحتفظون، بحساب/ بحسابات لدى أي من فروع المصرف.
الشكوى	إبداء الزبون اعتراضه، أو عدم موافقته، من خلال أية وسيلة من وسائل الشكوى المتاحة، على أي من المنتجات أو الخدمات المصرفية، أو عن تصرفات، أو سلوكيات أحد موظفي المصرف، أو أي من العمليات المصرفية التي تمت لحسابه، أو على حسابه، أو أي موضوع يتعلق بتعامله مع المصرف.
وحدة شكاوي الزبائن (التابعة إلى قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور)	الجهة المخولة بتلقي شكاوي الزبائن وتتبع قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور، ومعالجتها ضمن سياسات وإجراءات عمل معتمدة، ويقع مقرها في مبنى الإدارة العامة لمصرف زين العراق للاستثمار والتمويل.
وسائل استقبال الشكاوي	تتعدد الوسائل التي يمكن للزبائن من خلالها تقديم شكاويهم كالتالي: 1- حضور الزبون أو وكيله المعتمد شخصياً إلى مقر الوحدة. 2- إرسال رسالة بالبريد أو تسليمها باليد. 3- إرسال الشكوى بالبريد الإلكتروني الخاص بالوحدة. 4- إرسال الشكوى بالفاكس على الرقم الخاص بالوحدة. 5- تقديم الشكوى من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف. 6- الاتصال الهاتفي.
التقارير	التقارير ربع السنوية، والشهرية، والتقارير عند الطلب، التي تصدر عن الوحدة، وترفعها لدوائر الإدارة العامة المعنية بالتعامل مع الزبائن.
الحملة التعريفية	الحملة التي ستصاحب تأسيس الوحدة، والموجهة إلى الزبائن والفروع وأقسام الإدارة

الرقم الهاتفي المجاني	الرقم الأرضي المجاني المخصص لاستقبال شكاوي الزبائن، والموجود في الوحدة.
الأقسام	مقصود بها الأقسام الإدارية العامة التي لها علاقة بالتقارير التي تُعدها الوحدة.
	العامة، للتعريف بالوحدة وطبيعة نشاطها، والخدمات التي تقدمها.

### الفصل الأول: القواعد العامة التي تحكم أعمال وحدة شكاوي الزبائن.

1-	قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور ووحدة الشكاوي التابعة له هي الجهة المركزية التي تتولى معالجة شكاوي الزبائن، وبالتالي، لا يجوز لأية جهة أخرى في المصرف معالجة الشكاوي دون التنسيق المسبق مع الوحدة.
2-	يقدم الزبائن شكاويهم إلى الوحدة فقط كلما أمكن، في الحالات التي يقوم فيها الزبون بتقديم شكوى لجهة أخرى في المصرف، فعلى تلك الجهة التحدث مع الزبون بلباقة وكياسة، وإشعاره بأهمية شكواه للمصرف، وتوجيه عنايته أن الشكوى ستحول إلى الوحدة وستنال العناية الواجبة والاهتمام اللازم.
3-	يحق للزبائن تقديم شكاوي عن أية أمور يرونها، وتُحظى كافة الشكاوي بالاحترام والترحيب من قبل المصرف، ويتم معالجتها بالسرعة الممكنة، وبأعلى درجة ممكنة من الكفاءة والسرية.
4-	تقبل الشكاوي من غير الزبائن، حيث أن بعض الخدمات والمنتجات المصرفية تقدم للزبائن وغيرهم على حد سواء، مثل صرف الشيكات، والحالات الواردة المدفوعة نقداً، استخدام أجهزة الصرافة الفورية وغيرها. ولكن، وبسبب أن غالبية الشكاوي عادة ما تقدم من قبل الزبائن، اقتصر النصوص في هذا المستند على ذكرهم، في حين أن معالجة الشكاوي تتم بنفس الأسلوب، بغض النظر عن أن مقدمها زبائن أو غير زبائن.
5-	يتوفر لدى الوحدة جهاز وظيفي كامل، مؤهل ومدرب، ويتمتع بخبرات مصرفية متنوعة وعميقة، ويعمل بموجب إجراءات عمل مكتوبة، وموثقة، ومعتمدة.
6-	توفر الوحدة العديد من الوسائل التي يمكن تقديم الشكاوي من خلالها، فيإمكان الزبون الحضور شخصياً للوحدة، أو الاتصال هاتفياً، أو تقديم شكوى كتابية، سواء كانت على شكل رسالة عادية، أو على النموذج الخاص بالشكاوي، وتقديمها شخصياً أو إرسالها مع شخص آخر (لا يشترط أن يكون زبوناً)، أو إرسالها بالبريد. كما يمكن تقديم الشكاوي بالبريد الإلكتروني، أو بالفاكس، أو من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف، ويتم في جميع الأحوال إبلاغ الزبون باستلام شكواه.
7-	تستقبل الوحدة الزبائن في موقع مناسب، يوفر الخصوصية للزبون أثناء تقديمه الشكوى.
8-	ليس ضمن مهام الوحدة استقبال أو معالجة الحالات المتعلقة بالحصول على معلومات، و/أو رأي مصرفي، وينبغي في مثل هذه الحالات، توجيه الزبون لمخاطبة الجهة المعنية في المصرف.
9-	يلتزم الموظفون العاملون في الوحدة ببذل العناية القصوى عند التعامل مع الزبائن، وعدم التمييز بينهم.
10-	لا توكل إلى موظفي الوحدة أية مهام تسويقية، خلال عملهم في الوحدة.
11-	تحتّم أدبيات التعامل مع شكاوي الزبائن، أن تُركز الجهود على حل الشكوى، بدلاً من تقاذف الاتهامات بين الجهات المختصة بالشكوى، أو إلقاء اللوم على الآخرين.
12-	في حالات الشكاوي على أحد موظفي المصرف، يتم التحقيق في الشكوى من قبل شخص لا يتبع إدارياً للشخص الذي قُدمت الشكوى بحقه.

13-	ضمان المعاملة العادلة لموظفي المصرف المشتكى عليهم، كالتالي: أ- سرية التعامل مع الموظف الذي ترد شكوى ضده. ب- إبلاغ الموظف مباشرة حول أية شكوى ضده، وموضوع الشكوى، وتزويده بتفاصيل كاملة حولها قبل أن يتم إجراء مقابلة معه لبحثها. ج- إعطائه الفرصة للرد على الشكوى المقدمة ضده، وشرح ما يدعم موقفه. د- إبقائه على اطلاع بما توصلت إليه التحقيقات بشأن الشكوى. هـ- حماية الموظف من التحيز.
14-	تُصنف جميع الاعتراضات على العمليات المصرفية التي تتم لحساب أو على حساب الزبون، على أنها شكوى.
15-	يتم تسجيل كافة الشكاوي الواردة للوحدة بغض النظر عن كيفية تقديمها، ويُعطى رقم مرجعي خاص لكل شكوى في جميع الأحوال.
16-	يتم إدخال كافة الشكاوي في نظام آلي، يُمكن من الحصول على معلومات عن الشكوى عند الحاجة، ويستمر الاحتفاظ بالمعلومات لمدة (سنتين).
17-	التأكد من أن الزبائن على علم بتوفر إجراءات تفصيلية لمعالجة الشكاوي، وإبلاغ الزبون بإجراءات المصرف، والنتيجة التي أسفرت عنها.
18-	يُسمح للزبون بالاستفسار عن وضع شكواه التي تكون قيد الدراسة والبحث، في أي وقت يكون مناسباً لذلك، على أن يتم إبقاء الزبائن على اطلاع بما يستجد على شكاويهم.
19-	في حالة الشكاوي المقدمة من الزبون على نموذج المصرف المعتمد، يتم تسليم الزبون الجزء الأسفل منه، والذي يفيد استلام الشكوى، ويتضمن رقم تسلسل النموذج، حسب النموذج أدناه في بند النماذج والتقارير.
20-	خدمة التعامل مع شكاوي الزبائن مجانية.
21-	يتم الرد على شكوى الزبون بالوسيلة/الوسائل التي يطلبها الزبون، وبما يتناسب مع سياسة المصرف.
22-	من المقترض أن يتم الرد على الزبون بأقصى سرعة ممكنة، وبمباشرة في بعض الشكاوي التي لا تتطلب دراسةً وبحثاً، مثل الحالات التي تخص إجراءات العمل، أو القوانين، أو الأنظمة التي يخضع لها العمل المصرفي، وتكون خافيةً على الزبون.
23-	في جميع الأحوال، يلتزم المصرف بالرد على شكوى الزبائن خلال موعد أقصاه خمسة أيام عمل، تلي اليوم الذي استلمت فيه الشكوى، وفي الحالات التي يتم فيها تأخير الرد على الزبون خلال المدة، لأي سببٍ من الأسباب، يتم الاتصال بالزبون وإعلامه عن سبب التأخير، وعن الموعد الجديد للرد على شكواه.
24-	تتم حماية الزبون، وإبقاء هويته سرية، كلما كان ذلك ممكناً، خوفاً من التسبب في إزعاجه مستقبلاً، أو التعامل معه بشكل مسيء.
25-	يتم مراقبة عينات من الردود على شكاوي الزبائن، للتحقق من عدم وجود تحيز في الرد.
26-	I - في حالة عدم قناعة الزبون بالرد على شكواه، أو رفضه لنتائج التحقيق، يتم إعلامه عن الكيفية التي يمكنه من خلالها تصعيد شكواه. وفي هذه الحالة، تُعد الوحدة تقريراً شاملاً يتضمن كافة تفاصيل الشكوى، وما تم إبلاغ الزبون به، على أن يتم إرساله بالبريد المسجل إلى العنوان الرسمي للزبون، والمدرج في سجلات المصرف، يشمل التقرير البيانات

	التالية: أ- اسم الزبون. ب- عنوان الزبون. ج- تاريخ، ووقت، ومكان استلام الشكوى. د- وصف كامل لشكوى الزبون، مع تفاصيل كل نقطة من النقاط التي أثارها في شكواه. هـ- قائمة بالمستندات التي قدمها الزبون. 2- يتم إرسال التقرير بعد الحصول على موافقة الجهة/الجهات المختصة في الإدارة العامة على ذلك.
27-	يلتزم المصرف بتعديل إجراءات العمل، إذا ما ثبت مخالفتها- من خلال الشكاوي المقدمة- للتعليمات النافذة، و/أو سياسات المصرف الداخلية، ودون الانتظار لحين تقديم مزيد من الشكاوي في ذات موضوع الشكوى.
28-	يتم دائماً تطوير وتحسين إجراءات معالجة شكاوي الزبائن، بعد اعتماد هذه السياسة.

### الفصل الثاني: القواعد الإجرائية لوحدة شكاوي الزبائن.

1-	ينبغي أن تتوفر لدى العاملين في الوحدة، اللباقة والهدوء والاستماع بانتباه إلى المكالمات الهاتفية الواردة للوحدة، وعدم اعتبار المكالمات كأنها موجهة لهم كأشخاص، بل كموظفين يمثلون المصرف. ويتم تسجيل أهم الملاحظات المتعلقة بالشكوى على النموذج الخاص بذلك، وإبلاغ الزبون بالرقم المرجعي لها.
2-	توفير مساحة مناسبة مغلقة تسمح باستقبال الزبائن، والتحدث معهم بخصوصية في الشكاوي التي يريدون تقديمها، وعند حضور زبون لتقديم شكوى، لا يسمح بدخول تلك المساحة المغلقة سوى للزبون ولمسؤول الشكاوي.
3-	توفير كادر مناسب من حيث العدد والمهارة لتلقي الشكاوي، والرد عليها بالسرعة المناسبة.
4-	يتم استقبال الزبون والترحيب به، وخلال الاجتماع مع مسؤول الشكاوي، لا يتم تحويل أية مكالمات هاتفية للمسؤول، كما يمنع عن تلقي أية مكالمات على هاتفه الخليوي، بحيث يصبح وقته، واهتمامه بالكامل موجهين للزبون.
5-	يستخدم مسؤول الشكاوي النموذج المرقم والمعتمد في المصرف لتسجيل تفاصيل الشكوى، ويطلب من الزبون تزويده بأية مستندات أو غيرها تتعلق بالشكوى، ويرفقها مع النموذج.
6-	متابعة الحصول على نماذج الشكوى المرقمة الموزعة على الفروع، والتأكد من استلامها جميعاً.
7-	في حال اتصال الزبون على رقم الإدارة العامة للمصرف، يتم توجيه الزبون للاتصال على الرقم المجاني للوحدة، وذلك لتطبيق إجراء تسجيل المكالمات الهاتفية
8-	في حال قيام الزبون لسبب أو لآخر بمراجعة إحدى دوائر الإدارة العامة لتقديم شكوى، يتم الطلب منه بلباقة وكياسة مراجعة الوحدة.
9-	يلتزم المصرف بإشعار الزبون الذي يرسل شكواه بالبريد الإلكتروني، في موعد أقصاه يوم العمل التالي لاستلام الشكوى، بما يفيد استلامها، وأنها تنال العناية الواجبة، حسب النص المقترح في بند النماذج والتقارير، مع تزويد الزبون بالرقم المرجعي للشكوى.
10-	إذا تأكد لمسؤول الشكاوي من خلال المحادثة مع الزبون، أن الموضوع لا يتعلق بشكوى بل باقتراح مثلاً أو باستفسار،

	يشكر الزبون على اقتراحه، أو يوجهه للجهة المعنية التي يمكنها الرد على استفساره.
11-	يقدم مسؤول الشكاوي الشكر للزبون على حضوره، ويحدد له الوقت المتوقع للرد على شكواه.
12-	جميع المكالمات الهاتفية التي ترد من الزبائن على الرقم المجاني لوحدة الشكاوي مسجلة للرقابة ولضمان الجودة.
13-	يتم تعديل موقع المصرف بحيث لا يقبل الشكاوي ما لم يدرج الزبون عنوان بريد الكتروني، لتقوم الوحدة بإشعار الزبون في موعد أقصاه يوم العمل التالي لاستلام الشكاوي بما يفيد استلامها وأنها تقال العناية الواجبة، حسب النص المقترح في بند النماذج والتقارير، مع تزويد الزبون بالرقم المرجعي للشكاوي.
14-	في الحالات التي يقوم فيها الزبون بإرسال شكوى بالبريد، يتم تسجيلها، والاتصال بالزبون لإبلاغه باستلام الشكاوي وتزويده بالرقم المرجعي لها.
15-	في الحالات التي يتم فيها تقديم الشكاوي برسالة تسلم باليد، يتم استلامها وإبلاغ الزبون بالرقم المرجعي لها.
16-	يتم الرد على الزبون في الشكاوي الواردة بالفاكس بما يفيد استلامها وتزويده بالرقم المرجعي لها.
17-	دراسة المعلومات والبيانات الواردة من الزبون وتصنيفها إن كانت شكوى أو استفسار/اقتراح.
18-	يتم تصنيف الشكاوي إلى نوعين: شكوي يمكن حلها فوراً نتيجة توفر معلومات كافية لدى الوحدة، وشكاوي تُحل لاحقاً بعد الدراسة والتحقق بالرجوع إلى الجهة المعنية بالموضوع.
19-	في الحالات التي تصنف فيها المعلومات الواردة من الزبون على أنها استفسار أو اقتراح، يتم توجيهه للجهة المعنية في المصرف، واعتبار الموضوع منتهياً لدى الوحدة.
20-	إذا اتضح من الدراسة أن الشكاوي غير صحيحة، يتم إبلاغ الزبون بذلك، واعتبار الموضوع منتهياً.
21-	إذا تم تصنيف المعلومات الواردة من الزبون على أنها شكوى واتضح أنها صحيحة ويمكن معالجتها فوراً بالرجوع إلى إجراءات المصرف والمعلومات الأخرى المتوفرة لدى الوحدة، يتم إبلاغ الزبون بذلك.
22-	في الحالات التي ترى فيها الوحدة أن الموضوع بحاجة لدراسة والرجوع إلى جهة ما، يتم إبلاغ الزبون بذلك، وإبلاغه بالإجراء الذي سيتم إتباعه لمعالجة شكواه والوقت المتوقع لحلها.
23-	ينبغي عدم التباطؤ في بدء حل الشكاوي وعدم الانتظار، ومخاطبة الجهة المعنية فوراً.
24-	يتم دائماً الرد على الزبون بنفس الطريقة التي تم بها استلام الشكاوي، أو بطريقة أخرى أكثر ملائمة سواء كانت مقدمة شخصياً أو هاتفياً أو كتابياً.
25-	الرجوع إلى قاعدة البيانات في الوحدة والتي تتضمن سياسات وإجراءات المصرف وأية تعليمات أخرى، والخطط المستقبلية للدوائر فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة للزبائن، وتحديثها باستمرار.
26-	يتم إبلاغ الزبون بنتيجة التحقيق في شكواه بنفس أسلوب تقديم الشكاوي أو بطريقة أخرى أكثر ملائمة.
27-	من الضروري التعرف على مدى اقتناع الزبون بنتيجة التحقيق في شكواه.
28-	إذا اتضح لمسؤول الشكاوي أن الزبون غير مقتنع بالرد، يقوم برفع الموضوع إلى مدير قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور للنظر فيه واتخاذ القرار المناسب.
29-	يتولى مدير قسم قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور معالجة الموضوع واتخاذ ما يراه مناسباً وإبلاغ الزبون به، والتأكد



من رضاه عن المعالجة.	
30- في جميع الحالات، سواء كان الزبون مقتنعاً أو غير مقتنع، يتم تحديث بيانات الشكوى على النظام الآلي.	

### الفصل الثالث: النماذج والتقارير.

#### أ- القواعد العامة.

أولاً:	ترفع الوحدة تقارير دورية بشكل ربع سنوي إلى مجلس الإدارة للمصرف، تتضمن كحد أدنى، إحصائية مجمعة بعدد الشكاوي المقدمة إلى الوحدة، والإجراءات المتخذة بشأنها، وتحليل نوعي لطبيعة الشكاوي المقدمة، لإدراج نتائج ذلك في التقرير السنوي للمصرف ضمن بند الإفصاح والشفافية، وتزويد البنك المركزي العراقي بنسخة من تلك التقارير الدورية.
ثانياً:	ترفع الوحدة تقارير دورية بشكل شهري إلى دوائر المصرف المعنية بموضوع الشكاوي، تتضمن كحد أدنى إحصائية مجمعة بعدد الشكاوي المقدمة إلى الوحدة والإجراءات المتخذة بشأنها وتحليل نوعي لطبيعة الشكاوي المقدمة.
ثالثاً:	يدعم النظام الآلي استخراج التقارير بطريقة مرنة، حيث يستطيع مسؤول المتابعة استخراج التقارير حسب الطلب.

#### ب- النماذج والتقارير.

#### 1- نص الإعلان عن إنشاء وحدة شكاوي الزبائن ( يتم وضع الإعلان في الفروع والمواقع التي يرتادها زبائن المصرف).

قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور وحدة شكاوي الزبائن
السادة زبائن مصرف زين العراق الإسلامي للاستثمار والتمويل المحترمين. تحية طيبة وبعد، ضمن خطط المصرف لتقديم أفضل الخدمات المصرفية لكم، وحرصه على التواصل معكم، تم تأسيس وحدة متخصصة باستلام ودراسة وحل مشاكل الزبائن. يمكنكم الاستفادة من خدمات وحدة شكاوي الزبائن بأي من الطرق التالية: 1- التفضل بالحضور شخصياً لمقر وحدة شكاوي الزبائن الكائن في مبنى الإدارة العامة للمصرف. 2- إرسال الشكوى كتابياً إلى مقر وحدة شكاوي الزبائن. 3- تعبئة نموذج تقديم شكوى المتوفر في الفروع، وتسليم مدير الفرع الجزء الأعلى منه في المغلف المعد لذلك والمعنون بإسم

مسؤول وحدة شكاوي الزبائن، والاحتفاظ بالجزء الأسفل من النموذج والذي يحمل نفس رقم الجزء المرسل للوحدة لمسهولة المتابعة.

- 4- الاتصال هاتفياً على رقم وحدة شكاوي الزبائن المباشر المجاني .....
- 5- إرسال الشكاوي بالفاكس على رقم وحدة شكاوي الزبائن المباشر رقم .....
- 6- إرسال الشكاوي بالبريد على عنوان مصرف زين العراق الإسلامي للاستثمار والتمويل، ص ب بغداد.
- 7- إرسال الشكاوي بالبريد الإلكتروني الخاص بوحدة شكاوي الزبائن:
- 8- إرسال الشكاوي من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف.

2- نموذج تقديم شكوى من خلال أحد الفروع.

مصرف زين العراق الإسلامي للاستثمار والتمويل			
فرع:			
نموذج تقديم شكوى			
الرقم المسلسل للنموذج:			
اسم الزبون:			
رقم حساب الزبون:	فرع الزبون:		
رقم الهاتف:	رقم الخليوي:		
موضوع الشكوى:			
(يرجى ذكر كافة التفاصيل المتعلقة بالشكوى متضمنة التاريخ، الوقت، مكان الشكوى، طبيعة الشكوى):			
تاريخ الحدوث:		الوقت:	
مكان الحدوث:			
هل تم التحدث مع أي من موظفي مصرف زين العراق الإسلامي بخصوص الشكوى؟			
لا	نعم		
إذا كانت الإجابة نعم على السؤال السابق:			

اسم الموظف الذي تم التحدث معه:	
الفرع / القسم الذي يعمل به:	
يرجى إدراج المستندات المعززة للشكوى (إن وجدت) وإرفاقها أو إرفاق صور عنها:	
في رأيكم، ما هو الإجراء/القرار الذي تقترحون على المصرف القيام به/اتخاذهُ لحل الشكوى؟	
للمتابعة يرجى الاتصال بوحدة شكاوي الزبائن على الرقم المجاني رقم .....	

الجزء التالي لاستخدام وحدة شكاوي الزبائن - مصرف زين العراق الإسلامي
الرقم المسلسل للنموذج:
تم استلام الشكوى أعلاه، وسوف يتم الاتصال بالزبون في أقرب فرصة ممكنة.
الإسم:
التوقيع:

3- مغلف ارسال الشكوى من زبائن الفروع إلى وحدة شكاوي الزبائن.

السيد مسؤول وحدة شكاوي الزبائن المحترم قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور الإدارة العامة مصرف زين العراق الإسلامي للاستثمار والتمويل
--

قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور  
وحدة شكاوي الزبائن

السيد/السادة ..... المحترم/المحترمين.

تحية طيبة وبعد،

نود إعلامكم بأننا استلمنا الشكاوي المرسله منكم بالبريد الإلكتروني، وسوف يتم الرد عليكم في أقرب فرصة ممكنة.  
بإمكانكم متابعة الموضوع بالبريد الإلكتروني، أو هاتفياً على رقم وحدة شكاوي الزبائن المجاني ..... أو بالفاكس على الرقم  
..... أو بالحضور شخصياً إلى وحدة شكاوي الزبائن الكائنة في مبنى الإدارة العامة لمصرف زين العراق الإسلامي  
للإستثمار والتمويل .

مع أطيب التحيات.

وحدة شكاوي الزبائن

مصرف زين العراق الإسلامي للإستثمار والتمويل

قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور  
وحدة شكاوي الزبائن

السيد/السادة ..... المحترم/المحترمين.  
ص ب .....

تحية طيبة وبعد،  
بالإشارة إلى الشكوى رقم: .....

نود إعلامكم بأنه تمت دراسة الشكوى بالتفصيل وبموضوعية، واتضح ما يلي:

- 
- 
- 

مع أطيب التحيات،،

قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور  
مصرف زين العراق الإسلامي للإستثمار والتمويل

6- التقرير الشهري عن أعمال وحدة شكاوي الزبائن.

قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور

وحدة شكاوي الزبائن

التقرير الشهري عن أعمال وحدة شكاوي الزبائن عن الفترة من: / / ٢٠٢٢ ونهاية / / ٢٠٢٢

	1- عدد الشكاوي المقدمة للوحدة خلال الفترة:
	2- التحليل النوعي لطبيعة الشكاوي المقدمة:
عدد الشكاوي	نوع الشكاوي
	سلوكيات الموظفين في الفروع وطريقة تعاملهم مع الزبائن.
	الشكاوي التي تتعلق بإجراءات وسياسات العمل.
	العمولات المستوفاة من الزبائن.
	الشكاوي التي تتعلق بمستندات المصرف.
	الشكاوي التي تتعلق بالأنظمة الآلية في المصرف.
	الشكاوي التي تتعلق بعمليات تمت على حساب أو حساب زبون.
	الشكاوي التي تتعلق بدفاتر الشيكات.
	سرعة الخدمة المقدمة للزبائن في الفروع.
	الشكاوي التي تتعلق بالبطاقات الائتمانية.
	الشكاوي التي تتعلق بالاعتمادات المستندية وخطابات الضمان.
	الشكاوي الأخرى.

قائمة توزيع التقرير.

- الإدارة التنفيذية.

- دوائر المصرف.

- قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور.

7- التقرير ربع السنوي عن أعمال وحدة شكاوي الزبائن.

قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور

وحدة شكاوي الزبائن

التقرير ربع السنوي عن أعمال وحدة شكاوي الزبائن عن الفترة من: / / ٢٠٢٠ ولنهاية / / ٢٠٢٠

	١- عدد الشكاوي المقدمة للوحدة خلال الفترة:
	٢- وسائل استقبال الشكاوي:
	أ- هاتفياً:
	ب- كتابياً:
	ج- شخصياً:
	د- وسائل أخرى:
	3- الإجراءات المتخذة بشأن الشكاوي:
عدد الحالات	الإجراء
	أ- إيضاح الموضوع للزبون هاتفياً أو عند حضوره لمقر وحدة شكاوي الزبائن.
	ب- مخاطبة الفروع و/أو دوائر الإدارة العامة لمعرفة رأيهم بخصوص الشكاوي.
	ج- الاعتذار للزبون عن الخطأ الذي سبب الشكاوي، وإصلاح الخطأ.
	د- رفض شكاوي الزبون، حيث لا أساس لها من الصحة.
	4- التحليل النوعي لطبيعة الشكاوي المقدمة:
عدد الشكاوي	نوع الشكاوي
	سلوكيات الموظفين في الفروع وطريقة تعاملهم مع الزبائن.
	الشكاوي التي تتعلق بإجراءات وسياسات العمل.
	العمولات المستوفاة من الزبائن.
	الشكاوي التي تتعلق بمستندات المصرف.

	الشكاوي التي تتعلق بالأنظمة الآلية في المصرف.
	الشكاوي التي تتعلق بعمليات تمت على حساب أو حساب زبون.
	الشكاوي التي تتعلق بدفاتر الشيكات.
	سرعة الخدمة المقدمة للزبائن في الفروع.
	الشكاوي التي تتعلق بالبطاقات الائتمانية.
	الشكاوي التي تتعلق بالاعتمادات المستندية وخطابات الضمان.
	الشكاوي الأخرى.

	قائمة توزيع التقرير.
	- مكتب مجلس الإدارة للتلف بإدراج النتائج في التقرير السنوي للمصرف.
	- الإدارة التنفيذية.
	- قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور.