



## دليل حماية الزبائن

# لمصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار

استناداً الى تعليمات البنك المركزي العراقي ذي العدد ( ٤٢٧/٧/١/٩ ) والمؤرخ في ( ٢٠١٦ /١١/٧ ) والتي تم تخص ضوابط التوعية المصرفية وحماية الجمهور ودليل حماية المستهلك المتضمن تعليمات مختلفة في مجال حماية الزبائن الهادفة إلى تعزيز حماية المستهلك في القطاع المصرفي من خلال التأكيد على تعزيز مفهوم الإفصاح والشفافية في المعاملات المالية والمصرفية التي تقدمها المصارف إلى مختلف الزبائن وفي جميع القطاعات والعمل على توفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق الزبائن في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية للقطاع المصرفي .

يلتزم مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار بضمان تطبيق شامل، موضوعي، سريع وعادل لجميع القواعد والمبادئ المتعلقة بالخدمات المصرفية المقدمة لزبائنه ومن اجل توفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق الزبائن في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية للقطاع المصرفي تم إنشاء قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور لحماية الزبائن الذي يهدف إلى نشر الوعي المصرفي والمالي لدى الزبائن وتلقي الشكاوى والاستفسارات .

وهنا جاء الهدف من إصدار دليل حماية الزبائن إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها :

**أولاً / التأكيد على ما يوليه البنك المركزي العراقي من اهتمام في مجال حماية**

### **حقوق الزبائن**

يواكب المصرف التطورات المصرفية المتعلقة باحتياجات الزبائن الحالية والمستقبلية وتبصيرهم بمدى مناسبة لها بما يضمن حصولهم على الخدمات المالية والمصرفية في إطار متكامل من الإفصاح والشفافية وبما يمكن الزبائن من اتخاذ قراراتهم على أسس سليمة وبما يحقق طموحاتهم وضمان عدم تعرض الزبائن لممارسات غير عادلة أو احتيالية من خلال ضمان الالتزام بالسياسات والإجراءات التي تنص على المبادئ التالية :







### المبدأ الأول : المعاملة بعدل ومساواة

يحرص المصرف على أن تتسم تعاملاته مع جميع زبائنه بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة .

### المبدأ الثاني : الإفصاح والشفافية

مراعاة تطبيق متطلبات الإفصاح لكافة المنتجات والخدمات المصرفية و عرضها على لوحات إعلانية واستخدام وسائل شفافة وعادلة في تسويق تلك المنتجات والخدمات المصرفية .

توفير موظفين مؤهلين للتعامل المباشر مع الزبائن للرد على استفساراتهم كافة بمعلومات صحيحة وبما يتناسب مع درجة التعقيد في المنتجات أو الخدمات المصرفية لضمان إطلاع الزبائن بشكل واضح على حقوقهم وواجباتهم من قبل موظفي خدمة الزبائن وإتاحتها لهم عند الطلب.

### المبدأ الثالث : التوعية والتثقيف المالي

❖ السعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف لدى الزبائن بما يمكنهم من التعرف على الجوانب المتعلقة بما يقدم إليهم من خدمات أو منتجات مصرفية كافة ، ومن ثم المساعدة في اتخاذ قرارات مدروسة ، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة التي يمكن من خلالها الحصول على المعلومات الإضافية إذا كانت لديهم حاجة إليها .

❖ ضمان حصول الزبائن بسهولة على المعلومات الخاصة بحقوقهم والتزاماتهم ولاسيما الزبائن الذين لا يملكون خبرة ودراية مصرفية .

❖ الموقع الإلكتروني للمصرف يحتوي على معلومات واعلانات للخدمات والمنتجات المصرفية ويوفر طريقة للتواصل المباشر مع الزبائن واستفساراتهم وايضا كيفية تقديم الشكوى ، والأسئلة المتكررة التي يتوقع أن يثيرها كثير من الزبائن وردود المصرف عليها.





#### **المبدأ الرابع : السلوك المهني**

النزاهة والمصداقية في تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية المطروحة للزبائن في مراحل تعاملهم مع المصرف كافة ويأتي على قمة هذه السلوكيات مع قيام القسم بتطوير مهارات موظفي المصرف الذين يتواصلون مع الزبائن ويقدمون الخدمات المصرفية لهم.

#### **المبدأ الخامس : حماية الزبائن ضد الاحتيال المالي**

حماية ودائع الزبائن ومدخراتهم وغيرها من الأصول المالية من خلال وجود أنظمة رقابية تتسم بالكفاءة والمستوى العالي من الرقابة الدقيقة تكفل تحقيق الأمن والسرية للمعلومات والبيانات المتاحة من الزبائن وتعاملاتهم الداخلية بهدف الحد من عمليات الإحتيال والاختلاس أو إساءة استخدام الخدمات المالية، والتأكد بشكل مستمر من كفاءة الأنظمة المستخدمة لمواكبة التغيرات في الأساليب الاحتيالية

#### **المبدأ السادس : حماية الخصوصية وسرية المعلومات**

جميع التعاملات مع المصرف تتمتع بسرية ولا يجوز الاطلاع عليها أو كشفها إلا وفق ماينظمه القانون والتشريعات السارية من خلال وجود الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية للزبائن والتزام الموظفين بالسرية المهنية لحمايتهم.

#### **المبدأ السابع : معالجة شكاوى وتظلمات الزبائن**

قيام قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور بالتأكد من قدرة الزبائن على الاطلاع بشكل مناسب وفعال على إجراءات تقديم الشكاوى وأن هذه الإجراءات تتمتع بالسهولة والاستقلالية والمساءلة، بالإضافة إلى سرعة وفعالية ومعالجة تلك الشكاوى دون تأخير .





### المبدأ الثامن : التنافسية

يقوم المصرف بتوفير المعلومات المطلوبة للخدمات المصرفية التي يقدمها لإجراء المقارنات بين أفضل الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية المتاحة للزبائن من المصارف ، ويشمل ذلك سهولة التحويل والانتقال فيما بين المصارف وبين المنتجات والخدمات المختلفة دون عناء أو تعقيدات سعياً منه إلى رفع مستوى جودة الخدمات لزيائنه.

### المبدأ التاسع : حماية الزبائن من مخاطر عمليات الإسناد الخارجي

يراعي المصرف التزام الجهات الخارجية التي توفر خدمات تشغيلية (عمليات الإسناد الخارجي) من التزامها بمبادئ حماية الزبائن وإنها تعمل لما فيه مصلحة زبائن المصارف وإنها تتحمل مسؤولية حمايتهم بما فيها المحافظة على السرية المصرفية لمعلوماتهم.

### المبدأ العاشر : تعارض المصالح

لدى المصرف سياسة واضحة ومعتمدة من مجلس إدارته بشأن تعارض المصالح ويعتمد كافة الاجراءات المتبعة في كشف الحالات المحتملة لتعارض المصالح والتأكد من الإفصاح عن حالات تعارض المصالح وفقاً لما تحدده تلك السياسة .

### ثانياً / الممارسات الخاصة بالإفصاح وتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية :

ان مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار في هذا الشأن يراعي الإلتزام بما يلي :-

١- يوفر لزيائنه نسخة مكتوبة من الأحكام والشروط العامة والخاصة المرتبطة بكل منتج أو خدمة قبل حصولهم على ذلك المنتج أو الخدمة .

٢- استخدام وسائل شفافة وعادلة في تسويق منتجاته وخدماته المصرفية .

٣- توفير موظفين مؤهلين للتعامل المباشر مع الزبائن أو غير المباشر ( عن طريق المواقع الالكترونية التابعة للمصرف ) وتوفير الدعم اللازم لاستخدام





المنتجات أو الخدمات التي يقدمها والرد على كافة استفسارات الزبائن بمعلومات صحيحة .

٤- في مجال تطبيق متطلبات الإفصاح لكافة المنتجات والخدمات التي يتعين الإفصاح عنها يقوم المصرف بعرض الخدمات والمنتجات المصرفية على لوحات إعلانية واضحة بالإضافة الى الشاشات المتوفرة في داخل المصرف وايضا عرضها في المواقع الالكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي التابعة للمصرف بشكل يسهل الاطلاع عليها.

### ثالثاً/ التعامل مع حسابات زبائن المصارف :

يقوم المصرف بالالتزام بما يلي:

- ١ - يقدم المصرف وبشكل دوري بياناته المالية الرئيسية للمعاملات والتحويلات المالية وأرصدة الحسابات الخاصة بهم.
- ٢ - إخطار الزبائن بشكل كتابي أو عن طريق الوسائل الإلكترونية عن أي تغييرات في أسعار الفائدة العائد أو الرسوم أو العمولات أو فرض رسوم جديدة أو غيرها من شروط المنتجات أو الخدمات التي يحصلون عليها أو المتعاقد بشأنها.
- ٣ - الاحتفاظ بسجلات لمعاملات الزبائن وأن يكون الوصول إلى تلك السجلات بسهولة .
- ٤ - التوضيح للزبائن بجميع المصاريف أو الرسوم متعلقة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها مثل خدمة الصكوك سواء ما يتعلق بالحصول على دفاتر الصكوك أو اعتماد تلك الصكوك أو تسويتها أو غيرها من الإجراءات ذات العلاقة .
- ٥ - توفير كشوفات حساب للزبائن يوضح معاملات الزبون كافة التي تمت خلال الشهر وما تم قيده من فوائد عوائد أو رسوم على هذه الحسابات ويمكن للزبائن اختيار الحصول على كشوف حساباتهم من خلال الوسائل الإلكترونية أو الخدمة الهاتفية كبديل للكشوف الورقية الشهرية للحصول على المعلومات المناسبة .





٦ - اخطار الزبائن الذين مضى على حساباتهم مدد طويلة دون أن يتم تحريكها من جانبهم ان يقوموا بتحديث حساباتهم وتحريكها وان هذه الحسابات تحت العناية ووضع ضوابط رقابية للوصول إليها وحمايتها مع الالتزام بتعليمات رقم (١) لسنة ٢٠٠٩ بموجب إعمام البنك المركزي العراقي المرقم (٣٧٣٣ /٤/٩) في (٢٠٠٩/٨/١١).

٧ - مراعات أن تكون المصادقات والبيانات التي ترسل للزبائن لتوقيعها سهلة القراءة والفهم وبما يتناسب مع أنواع وفئات الزبائن كافة .

#### **رابعاً : حماية السرية المصرفية وخصوصية المعلومات :**

يراعي المصرف في هذا الشأن الالتزام بما يلي :

١- توفير الحماية للزبائن من خلال وجود أنظمة رقابية على مستوى عال تشتمل على الآليات والصلاحيات المناسبة لتحديد الأغراض التي من أجلها يتم جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها .

٢- توفير البيئة الداخلية التي تكفل تحقيق الأمن والسرية للمعلومات والبيانات المتاحة لديها كافة من زبائنهم وتعاملاتهم.

٣- الإفصاح للزبائن بالشكل المناسب عن الحالات التي تستثنى فيها قاعدة المحافظة على سرية معلومات وبيانات الزبائن وهي :

❖ الحالات التي يتم فيها الكشف عن المعلومات بموافقة الزبون الكتابية .

❖ الحالات التي يتوجب فيها الكشف عن المعلومات إلزامية بموجب القوانين والتشريعات والجهات الرسمية حسب الصلاحيات.





### خامساً : التوعية المالية والمصرفية :

يسعى المصرف لتطوير مهارات الزبائن الحاليين والمستقبليين و رفع مستوى الوعي والإرشاد وتمكينهم من فهم المخاطر الاساسية للمعاملات التي يتعاملون بها مع المصارف وبما يمكنهم من اتخاذ القرارات المناسبة الهم وتوجيههم نحو الجهة المناسبة للحصول على المعلومات التي يحتاجونها ولغرض توفير التثقيف المالي والمصرفي لزبائنه عن طريق:

١- يحتوي الموقع الإلكتروني للمصرف على صفحة خاصة للتوعية المالية والمصرفية ، ويضم هذا الدليل إضافة إلى حقوق ومسؤوليات الزبون ، كيفية تقديم الشكوى ، توفير الوسائل المتاحة لتقديم الزبائن استفساراتهم والاجابة عليها.

٢- يقوم المصرف بوضع خطة سنوية مشمولة ببرامج محددة لنشر المعلومات المالية والمصرفية استهدافا لزيادة الوعي المصرفي والمالي.

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

٤- يقوم المصرف من وقت لآخر في إجراء دراسات خاصة بقياس الوعي المالي وأثر التدابير المتخذة في هذا الشأن من اجل زيادة الوعي والتثقيف المالي وذلك عن طريق تقييم نتائج السياسات المطبقة لدى المصرف والنظر في تطويرها وايضا تقييم الخدمات التي يقدمها ومدى رضا الزبائن عنها وذلك عن طريق توفير استبيان خاص لهذا الغرض.

### سادساً : برامج الشمول المالي والمصرفي :

يعني الشمول المالي والمصرفي مجموعة الإجراءات والسياسات التي تستهدف إتاحة الخدمات المالية والمصرفية لفئات المجتمع كافة ، بما في ذلك الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة ، وذوي الدخل المحدود أو الضعيف وأصحاب الوظائف





والأعمال الخدمية والحرفية البسيطة ، وأصحاب الأعمال متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة .

لذلك يلتزم المصرف بوضع برامج سنوية لتحقيق أهداف الشمول المالي والمصرفي وحصر المستفيدين منها وتنوعها لتشمل فئات عدة وبما يحقق توسيع دائرة المتعاملين مع وحدات الجهاز المصرفي ودراسة احتياجات الفئات التي لا تتعامل مع المصارف لتسهيل حصولهم على احتياجاتهم وفق أساليب آمنة وميسرة لهم وضع أساليب مناسبة لجذب الفئات الأخرى ( ذوي الاحتياجات الخاصة وأصحاب الدخل الضعيف) لتشجيعها على رفع مستوى التعاملات والاستفادة من التطورات في مجالات عديدة لاسيما التكنولوجية.

### سابعاً : الاعلان والمواد الدعائية :

في هذا الشأن يلتزم المصرف بما يلي:

- 1- الاعلانات و المواد الدعائية كافة التي نستخدمها في تقديم منتجاتنا وخدماتنا لا تتضمن معلومات غير حقيقية أو غير دقيقة تؤدي إلى فهم غير سليم لدى الزبائن الحاليين أو المرتقبين بما قد يترتب عليه اتخاذ قرارات خاطئة .
- 2- الحرص على أن تكون المواد الاعلانية والدعائية لمنتجاتها وخدماتها كافة سهلة القراءة وقابلة للفهم من الجمهور بشكل عام.
- 3- يؤخذ في الحسبان لدى اصدار أية إعلانات أو مواد دعائية المسؤولية القانونية التي يمكن أن تترتب عليها نتيجة وجود بيانات أو معلومات غير صحيحة في تلك الإعلانات أو المواد الدعائية المستخدمة لبيع المنتجات والخدمات للزبون .
- 4- مراعاة عدم الإعلان عن المنتجات أو الخدمات التي تحتوي على مخاطر لا يدركها إلا المختصون وكذلك عدم تشجيع الزبائن على الانتفاع بهذه الخدمات والمنتجات دون إيضاح مناسب عن المخاطر المتعلقة بها .
- 5- ان وضع سياسة للترويج والدعاية والاعلان تعتمد من قبل مجلس الادارة وتراعي شمولها على المبادئ والقواعد والممارسات المقبولة مهنية وقانونية فيما يصدر عن المصرف من إعلانات أو مواد دعائية.





٦ - تأكد قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور من أن سياسة المواد الإعلانية والدعائية تتفق مع القواعد والممارسات الواردة في دليل حماية الزبائن كحد أدنى وإنها خالية من أية رسائل يمكن أن تفهم بشكل خاطئ أو مغلوط وفي حالة تلقي استفسارات أو إيضاحات تثيرها تلك المواد الدعائية فيتعين اتخاذ الإجراءات الفورية المناسبة لإزالة أي لبس أو غموض فيها .

٧- عند إعلان المصرف عن حصوله على جوائز أو شهادات تميز أو أفضلية فإنه يتعين عليه الإفصاح بتقديم معلومات كافية حول الجهة المانحة والآلية والمنهجية التي تم عليها بناء منح الشهادة والمعايير التي اعتمدت عليها تلك الجهة.

### ثامناً : موظفو خدمة الزبائن ومسوقو خدمات ومنتجات المصارف:

١- ان موظفو خدمة الزبائن ومسوقو خدمات ومنتجات المصرف على علم ودراية جيدة بالقواعد التشريعية والتنظيمية لحماية الزبائن وما يتضمنه هذا الدليل من أحكام وضوابط تتعلق بممارستهم لأعمالهم في خدمة الزبون ، فضلا على الإلمام بالنواحي الفنية كافة المتعلقة بالخدمة أو المنتج الذي يقدم للزبون .

٢- يراعي المصرف لدى اختيار موظفي خدمة الزبون ومسوقي خدماتها ومنتجاتها مجموعة من المعايير التي يجب توافرها في هؤلاء الموظفين ، سواء من ناحية مدة الخدمة في الأعمال 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.

### تاسعاً : القروض :

يراعي المصرف الإلتزام بما يأتي :

١- الحصول على تفويض من الزبون يرفق بعقد القرض للاستعلام عن بيانات بطاقات الائتمان وبيانات القروض التي حصل عليها من المصارف وشركات التمويل والجهات الأخرى والحصول على بيان موقع من الزبون برصيد





القروض/عمليات التمويل التي حصل عليها من الجهات المذكورة أعلاه والقائمة وقت طلب القرض/التمويل استناداً إلى إعماننا المرقم ( ٩ / ٤٧٥/٦/١ / ) والمؤرخ في ( ٢٠١٦/١٢/١٣ ).

٢- إعطاء زبائن القروض مدة محددة للمراجعة تحدد وفق سياسيات المصرف ويراعي إطلاع الزبون على جميع الآثار المالية المترتبة على القرض / التمويل الذي سيقدم له والشروط التعاقدية والالتزامات المترتبة عليه وفقاً للعقد الذي سيتم إبرامه بشأن القرض / التمويل واحتفاظ المصرف بالمستندات الدالة على تسليم الزبون في بداية مرحلة المراجعة جدولاً احصائياً واضحاً ومبسّطاً يبين ما يأتي:

- ❖ قيمة وعدد أقساط القرض / التمويل .
  - ❖ مكونات كل قسط من الفائدة / العائد والمبلغ المسدد من أصل القرض / التمويل بافتراض الانتظام في مرحلة السداد .
  - ❖ إجمالي قيمة الفوائد / العوائد التي سيتم سدادها حتى نهاية أجل القرض / التمويل .
  - ❖ بيان التغييرات المحتملة في أعباء التمويل بالنسبة للقروض المقسطة بافتراض زيادة سعر الفائدة بالحد الأقصى المقرر (٢٪) كل خمس سنوات
- ٣ -عدم إلزام أي من الزبائن بشراء خدمة أو منتج آخر كشرط لتقديم خدمة أو منتج مرتبط.
- ٤ -في حال تقديم المصرف خدمات إلكترونية يراعى تقديم كشف القروض / عمليات التمويل المعلومات التفصيلية المتعلقة بعدد وقيمة الأقساط المسددة والمتبقية حتى تاريخ الاستحقاق مفصلة وفقاً للفائدة / العائد وأصل المبلغ .

٥- تتضمن عقود القروض البنود الآتية:

- ❖ البيانات الأساسية للزبون .
- ❖ نوع القرض .
- ❖ قيمة القرض .
- ❖ الغرض من القرض.





- ❖ أجل القرض للزبون .
- ❖ الحساب الذي يتم الخصم عليه بقيمة الأقساط الشهرية .
- ❖ سعر الفائدة على القرض وبما يتفق مع ما تقضي به تعليمات البنك المركزي العراقي في هذا الخصوص بحيث يكون إجمالي تكلفة التمويل (الفائدة / قيمة العائد) واضحاً أمام الزبون قبل منح التمويل مع الاحتفاظ بما يثبت إطلاع الزبون على ذلك.
- ❖ الالتزام بالفقرة ( ب ) من المادة ( ١٦ ) من ضوابط التوعية المصرفية ثانياً من تعليمات البنك المركزي العراقي المذكوره أعلاه المتضمنة ( التأكد من كافة عقود القرض من حيث ملء الحقول الفارغة في استمارة القرض والتي تبرم ما بينكم وبين الزبون خصوصاً فيما يتعلق بالفوائد والعمولات مع تثبيت فقرة في استمارة القرض خاصة بقسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور تؤيد الاطلاع عليها من قبلهم ) بما يضمن حماية حقوق الزبائن وتقليل المخاطر التي قد يتعرضون لها.
- ❖ حصول الزبون على نسخة طبق الأصل من العقد وتوقيعه بما يفيد ذلك.

### عاشراً : بطاقات الائتمان:

- ١- يوفر المصرف المتطلبات المتعلقة بإصدار بطاقات الائتمان كرسوم الإصدار والمصروفات بما يتعلق بالتمويل (حدود بالتمويل) وأسعار الصرف ومعدلات الفائدة / العائد المطبقة بطريقة الاحتساب) والحد الأدنى للقسط الشهري وغيرها وذلك قبل التعاقد مع الزبائن .
- ٢- اعلام الزبائن عن طريق الاعلانات المرئية والمكتوبة او إرسال رسائل إلكترونية أو نصية (SMS) في حاله وجود رسوم جديدة أو تغيير أي رسم أو مصاريف على البطاقات الائتمانية التي سبق أن اصدرتها للزبائن .
- ٣- ابلاغ الزبائن بالحد الأدنى للمبلغ المطلوب سداده شهريا الخاص ببطاقات الائتمان مع توضيح أية تكاليف خاصة بمعدلات الفائدة / العائد التي سوف تترتب على قيام الزبون بسداد الحد الأدنى فقط.





### الحادي عشر : الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت والخدمات الهاتفية:

١- يلتزم المصرف عند تقديم خدماته المصرفية لزيائنه من خلال استخدام شبكة الأنترنت أو الهاتف المصرفي أن يستخدم برامج الحماية التي تضمن لهم التأكد مما يلي:

- ❖ المحافظة على خصوصية وسرية بيانات زبائنه وحمايتها من الاختراق .
- ❖ التوثيق للمعاملات وإمكانية تحديد الأطراف المقابلة والرقابة على الدخول للأنظمة المستخدمة
- ❖ قبول وتنفيذ العمليات التي يجريها الزبائن على حساباتهم من خلال النظم المتاحة من المصرف في هذا الشأن .
- ❖ إخطار الزبائن قبل وقت كاف في حالة اضطرار المصارف إلى وقف بعض خدماته لأغراض الصيانة أو غير ذلك من الأسباب الأخرى.

٢ - توفير نوعا من الرقابة والمتابعة لأداء الأطراف الأخرى لدى الاستعانة بهم في تقديم الخدمات المصرفية عن طريق الأنترنت أو أجهزة الهاتف .

٣- إخطار الزبائن الذين يرغبون في استخدام الأنترنت أو الهاتف في إجراء معاملاتهم بالرسوم والمصاريف ( إن وجدت ) المتعلقة بالخدمات المقدمة بهاتين الوسيلتين ومقدارها.

٤- المعالجة السريعة لحالات الخطأ أو الاحتيال في حالة وقوعها .

٥- اتخاذ الاجراءات التي تستهدف رفع مستوى الفهم والتعامل مع الأنترنت والهاتف المصرفي لدى الزبائن من خلال وضع برامج توعية مستمرة واطار الزبائن بأية تغييرات أو تطوير في الأنظمة المعمول بها وبما يضمن حمايتهم وتعريف الزبائن بالمخاطر المصاحبة للمعاملات الإلكترونية وتقديم الإرشادات التي تعزز الاستخدام الآمن لها وحمايتها .

