

النظام المصرفي العراقي ووسائل جذب العملاء

أندلس حامد عبد⁽¹⁾

⁽¹⁾ مدرس دكتور، تدريسية، كلية القانون جامعة بغداد، العراق.

البريد الإلكتروني: andalus@kecbu.uobaghdad.edu.iq

الملخص:

يبرز دور المصارف كونه يمثل محورا أساسيا لتطوير المشاريع الاستثمارية في مجال الاقتصاد والتجارة وتقديم التسهيلات المصرفية للمؤسسات ولكافة الأفراد، فللجهاز المصرفي دورا مهما في توفير الأموال وتقديم الخدمات المصرفية، إذ تقوم المصارف بتمويل المشاريع الاستثمارية بعدة طرق منها القروض والائتمان، فالمصارف تمنح الاعتماد وفقا للائتمان بالإضافة إلى الاستثمار أو المشاركة في رأس المال أو التأجير التمويلي، ويتجلى دور المصارف أيضا في توفير السيولة النقدية وتحقيق الربح، وقد تحققت نقلة نوعية في المصارف نتيجة التحولات الجذرية في الوسائل الحديثة المستخدمة في التعامل التجاري التي تتسجم مع الظروف والمستجدات المعاصرة للعمل المصرفي لعل أهمها الصيرفة الالكترونية، فالخدمات المصرفية الحديثة تؤدي دورا في التنمية وتمويل الاقتصاد الوطني ومواجهة التطورات المتسارعة لتحقيق مشاريع استثمارية متميزة وتلبية حاجات المجتمع، لذا يسعى القطاع الخاص للحصول على قروض من مؤسسات التمويل من المصارف.

ولا يخفى علينا تاريخ الأعمال المصرفية إذ يعود للألفية الثالثة قبل الميلاد، فلا تعد المصارف حديثة المنشأ، فبرزت في العصر البابلي ثم انتقلت بعدها للفراعنة في عام 3000 قبل الميلاد، حيث تم توثيق العديد من النشاطات المتعلقة بالأعمال المصرفية الموجودة في شريعة حمورابي، لذا يعد موضوع البحث من المواضيع المهمة على مر التاريخ.

الكلمات المفتاحية:

النظام المصرفي، وسائل جذب العملاء، الخدمة المصرفية.

تاريخ إرسال المقال: 2022/03/22، تاريخ قبول المقال: 2022/08/04، تاريخ نشر المقال: 2022/12/31.

لتهميش المقال: أندلس حامد عبد، "النظام المصرفي العراقي ووسائل جذب العملاء"، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 13، العدد 02، السنة 2022، ص 39-69.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/72>

المقال متوفر على الرابط التالي:

المؤلف المراسل: أندلس حامد عبد andalus@kecbu.uobaghdad.edu.iq

The Iraqi banking system and means of attracting customers

Summary:

The role of banks stands out as it represents a main focus for developing investment projects in the field of economy and trade and providing banking facilities to institutions and to all individuals. The banking system has an important role in providing money and providing banking services, as banks finance investment projects in several ways, including loans and credit.

To investment or participation in capital or financial leasing, and the role of banks is also evident in providing cash liquidity and making profit, and a qualitative leap has been achieved in banks as a result of radical transformations in the modern means used in commercial dealings that are consistent with the contemporary conditions and developments of banking, perhaps the most important of which is electronic banking, Modern banking services play a role in development and financing the national economy and facing the rapid developments in achieving distinct investment projects and meeting the needs of society, so the private sector seeks to obtain loans from financial institutions from banks.

It is no secret to us that the history of banking works, as it goes back to the third millennium BC, and the banks are not considered modern in origin, so the topic of the research is one of the important topics throughout history.

Keywords:

The banking system, the means of attracting customers, the banking service.

Le système bancaire irakien et les moyens d'attirer les clients

Résumé :

Le rôle des banques apparaît comme un axe principal pour développer des projets d'investissement dans le domaine de l'économie et du commerce et fournir des services bancaires aux institutions et à tous les particuliers. Le système bancaire joue un rôle important dans la fourniture d'argent et la fourniture de services bancaires, car les banques financent l'investissement et les projets de plusieurs manières, y compris les prêts et le crédit. Investir ou participer au capital ou au crédit-bail, et le rôle des banques est également évident dans la fourniture de liquidités et la réalisation de bénéfices, et un saut qualitatif a été réalisé dans les banques à la suite de transformations radicales des moyens modernes utilisés dans les transactions commerciales qui sont compatibles avec les conditions et les développements bancaires contemporains, dont le plus important est peut-être la banque électronique, Les services bancaires modernes jouent un rôle dans le développement et le financement de l'économie nationale et face aux développements rapides pour réaliser des projets d'investissement distincts et répondre aux besoins de la société, le secteur privé cherche donc à obtenir des prêts auprès des institutions financières auprès des banques.

L'histoire des opérations bancaires remonte au troisième millénaire avant J.C et ne date pas d'aujourd'hui. Les banques ne sont pas considérées comme modernes, elles sont apparues à l'époque babylonienne puis se sont déplacées vers les pharaons en l'an 3000 avant J. C. Plusieurs activités bancaires ont été prévues par le code d'Hammourabi, pour cela l'objet de cette recherche revêt une importance à travers l'histoire,

Mots clés :

Le système bancaire, les moyens d'attirer les clients, le service bancaire.

مقدمة

يعد النظام المصرفي العراقي محركا أساسيا للحياة الاقتصادية والتجارية في العراق والأساس الذي تسير عليه المصارف العراقية في ضوء القوانين والأنظمة والتعليمات الصادرة من البنك المركزي العراقي فالمصارف دور بارز على مر التاريخ من خلال ووسائله في جذب العملاء، ويعد أقدم المصارف في مدينة البندقية بأوروبا عام 1157، ولقد كان لصدور قانون البنك المركزي العراقي رقم 72 لسنة 1956 الأثر المهم في النظام المصرفي العراقي، وقد خول صلاحيات لتحديد الحدود القصوى لأسعار الفوائد التي تتقاضاها أو تدفعها المصارف ثم صدر قانون مراقبة المصارف رقم (97) لسنة 1964، ومنح المصرف صلاحيات تحديد غطاء الودائع بعد أن كانت محددة ب 15%، وفي منتصف 1974 تم توحيد المصارف التجارية بمصرف واحد هو مصرف الرافدين وذلك لغرض رفع الازدواجية في النظام المصرفي التجاري وبغية زيادة كفاءته وإمكانية استثمار الموارد وتحقيق التنمية الاقتصادية، وفي عام 1975 تم تعديل قانون مراقبة المصارف لسنة 1964 إذ تم إلغاء الحد الأعلى لقبول الودائع وذلك للزيادة المضطردة في الودائع ولإطلاق هذه المبالغ ووضعها تحت تصرفه واستثمارها بدلا من تجميدها، ثم صدر قانون البنك المركزي العراقي رقم 64 لسنة 1976 منح بموجبها البنك صلاحيات تنظيم وتخطيط ومتابعة الائتمان وتوجيه الاستثمار ووضع القانون أسس الرقابة على المصارف.

وتبرز مشاكل عملية في القطاع المصرفي تتعلق بأمور عدة منها ما يتعلق بقانون الإفلاس والمصارف المتكئة، فبعض المصارف أصبحت أداة لغسيل الأموال وتبييض بعض الأموال واستخدامها بشكل غير مشروع لذا تصدر نشرة دولية ومحلية يفرض بموجبها البنك المركزي الوصاية عليه، ومن الإشكاليات أيضا في قانون التجارة رقم 30 لسنة 1984 دفع وديعة الأوراق المالية إذ توجد عقود تجارية وعمليات مصرفية، فالعمليات المصرفية تتمثل بوديعة النقود والخزائن الحديدية والنقل المصرفي والخصم والسحب على المكشوف وخطاب الضمان والاعتماد المستندي وكانت وديعة الأوراق المالية وهي الأساس الذي يبنى عليه سوق الأوراق المالية، والآن قوانين سوق الأوراق المالية غيرت من مفهوم وديعة الأوراق المالية إذ تقتضي إعادة الأوراق المالية بذاتها حينما تكتمل عملية إدارتها بصفقات رابحة فقوانين أسواق المال الحالية تعدم ذاتية الورقة وتتعامل مع مفردات في حساب جاري يتعلق بالأوراق وتودع أصلا الأوراق المالية في مركز الإيداع والمقاصة أو التسوية.

كما وتتعدد وسائل المصارف في جذب العملاء الحاليين والمحتملين الجدد وتتمثل وسائل الجذب من خلال الأنشطة ونوع الخدمة المصرفية وفقا لضوابط التوعية المصرفية وحماية الجمهور لسنة 2016 فللعميل مع المصرف التعبير عن حقوقه وشكواه سواء بطريق مباشر أو عن طريق بريد الكتروني، وعلى المصارف مراقبة وحماية ودائع العملاء وتوفير وسائل إرشادية في فروعه وتوفير أفضل الخدمات لتعزيز الثقة مع العملاء وتحقيق الاستقرار المالي، وقد أصبح من الضروري السعي الدائم لتحقيق التميز من خلال ميزة تنافسية مستمرة وقياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية العراقية والاهتمام بالتسويق الابتكاري لما له من تأثير إيجابي للاستجابة السريعة للتغيرات المستمرة الحاصلة في متطلبات العملاء، وخلق واكتشاف الحاجات الكامنة لديهم، وتقديم كل ما هو جديد ومميز للعميل تكون ضمانا لإرضائه من ثم كسب ثقته، فرضا العميل أهم الأهداف التي تسعى المصارف لتحقيقها وتبحث عن أفضل الوسائل لبلوغ هذا الهدف.

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في محاولة معالجة القصور أو التلكؤ في عمل الجهاز المصرفي من خلال إيجاد أفضل الوسائل لجذب العملاء وطرح عدة وسائل لجذب العملاء وتشجيعهم على التعاملات المصرفية المتنوعة وزرع الثقة المتبادلة بينهم وبين المصارف، وتجنب المخاطر واتباع الوسائل المناسبة لتحقيق الكفاءة ومحاولة إزالة القيود والإجراءات التي تقيد العمل المصرفي لمسايرة التطورات في المجالات المصرفية بوسائل تكنولوجية متطورة فالنظام المصرفي يتطلب عملية إصلاح مصرفي حقيقي، للحصول على النتائج المرجوة من تطوير النظام المصرفي كالصيرفة الالكترونية وأثرها في جذب الودائع المحلية وإتباع مفهوم التسويق الابتكاري لمواجهة الصعوبات والتحديات والتكيف مع المستجدات المعاصرة والتغيرات في حاجات ورغبات العملاء، وخلق قيمة أفضل من المنافسين تضمن التميز وكسب ثقتهم انسجاما مع التغيرات والتطورات العالمية لتكنولوجيا الاتصالات، واتباع استراتيجية الابتكار وخلق مزيج تسويقي متكامل وغير تقليدي يضمن إرضاء العملاء وتعزيز ثقتهم من خلال الترويج الإلكتروني لتحسين رضا العملاء بالخدمات المصرفية، وتكمن مشكلة البحث أيضا في التعرف على مشكلة السيولة النقدية وأثرها على الأداء المالي بالمصرف وإزالة انعدام الثقة بين المودعين والمصارف وتأثير ضعف الرقابة المالية على حجم السيولة ومواجهة فائض في السيولة عندما لا تستطيع المصارف توظيفها في استثمارات مناسبة ومعالجة أسباب عدم متابعة المصرف للعائد من استثماراته، والتعرف على مسببات وخلق توازن بين السيولة النقدية الداخلة والخارجية ومحاولة معالجة مشكلة تحقق ارتفاع في المصروفات قياسا لإيرادات المصارف وتحفيز المصارف على متابعة ديونهم المتراكمة والمتأخرة.

وحيث أن المقياس الأساسي لجودة الخدمة المصرفية هو رضا العميل ومن الصعوبة قياس هذا الرضا إذ تظهر الكثير من المشكلات نتيجة عدم الفهم الصحيح لتوقعات العميل مما يؤدي إلى الفشل في تسليم الخدمة المصرفية بالشكل المناسب والوقت المحدد، فمحاولة إدراك توقعات واحتياجات العملاء وإخبارهم بطبيعة الخدمات المصرفية التي يشترونها من مصارفهم أمر مهم نظرا لصعوبة قياس رضا العميل لوجود اختلافات وفروق معينة بينهم، والسعي لمحاولة تطابق الأداء الفعلي للخدمة المصرفية مع توقعات العملاء لها من حيث جودة الخدمة في أذهان العملاء وضمان سرعة الإجراءات المصرفية وتدريب أفراد المصرف على طرائق التعامل مع العملاء، فانعدام الثقة بين المودعين والمصرف يؤدي إلى خلل في التوجهات الاقتصادية وضعف في الرقابة المالية الأمر الذي ينعكس على ضعف الأداء المالي والتوعية المصرفية للمصارف وينجم عنه الاستخدام غير الكفء للسقوفات الائتمانية.

منهجية البحث:

من خلال منهجية البحث نسعى للوصول للغايات المرجوة من هذا البحث، ومحاولة الإلمام بجميع تفاصيل الموضوع، فقد انتهجت الدراسة منهج البحث القانوني التحليلي، بإجراء تحليل قانوني باستعراض الآراء المتعلقة بموضوع البحث وتحليلها للوصول إلى الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول: التعريف بالمصارف ووظائفها

تعددت المصطلحات التي تطلق على المصارف فمنها تقليدية أو مصارف افتراضية أو مصارف الكترونية تقدم خدمات الكترونية لتحويل الأموال بين العملاء ويكون ذلك بموجب بيانات الكترونية، وقد يطلق على هذه المصارف مصارف عن بعد والتي يتم فيها التحويل الإلكتروني للنقد بطريقة آلية، ومن المعروف أن أول مصرف في العراق تأسس وهو البنك العثماني في بغداد عام 1892 ثم فرع البنك الشرقي البريطاني في بغداد عام 1912 بعد ذلك تم إنشاء مصرف آخر عام 1918 وبقيت المصارف محتكرة حتى عام 1935، ومنحت فروع المصرفية الأجنبية في المدن الرئيسية الائتمان قصير الأجل، كما شهدت صدور قانون العملة العراقية رقم 44 لسنة 1931 وتم إنشاء لجنة العملة ومقرها لندن، وصدر قانون مراقبة المصارف رقم 61 لسنة 1938 ثم أنشئ المصرف الوطني العراقي بموجب القانون رقم 43 لسنة 1947 وهو مصرف حكومي وفي عام 1956 تغير اسمه ليصبح البنك المركزي العراقي وأصبحت من صلاحياته إصدار العملة ومراقبة التحويل الخارجي وحفظ حسابات الحكومة وغيرها، وتم تأسيس مصرف الرافدين بالقانون رقم 33 لسنة 1941 فضلا عن المصارف الخاصة كمصرف التجاري العراقي عام 1953 وتم تأسيس مصرف الرشيد عام 1963 وصدر قانون مراقبة المصارف رقم 97 لسنة 1964، وتأسيسا على ما تقدم يقسم هذا المبحث إلى مطلبين المطلب الأول لمفهوم المصارف والمطلب الثاني يخص لوظائف المصارف وذلك على النحو الآتي.

المطلب الأول: مفهوم المصارف

عرف قانون المصارف العراقي رقم 94 لسنة 2004 المصرف بأنه شخص يحمل ترخيصاً، بالنظر لاختلاف العمليات المصرفية وتنوع النشاطات في ظل تطورات العمليات المصرفية المستمرة فإن مفهوم المصارف ينطلق من غايته الأساسية المرتبطة بالعمل الذي أنشئ من أجله والمتمثل بتجارة النقود، ولم يحدد المشرع العراقي فيما إذا كان المصرف شخصاً طبيعياً أم معنوياً، ويتعامل المصرف مع العملاء ويسعى لجذبهم بتقديم الخدمات المصرفية والتعامل بالأوراق التجارية ومنها الصك كأداة دفع ووفاء مستحق الأداء لدى الاطلاع تغني عن استعمال النقود¹.

وعرف البعض المصرف بأنه (تاجر نقود، يتوسط بين الرأسمالين من جهة، الذين يودعون أموالهم في المصارف، هادفين إلى استثمارها والمحافظة عليها، وبين التجار الذين يحتاجون إلى النقود لتمويل مشاريعهم التجارية من جهة أخرى فيمدّهم المصرف بهذه النقود، وهو بذلك يستفيد من الفرق بين سعر الفائدة في الإيداع، وسعرها في الإقراض فيحقق بذلك ربحاً)².

وعرفه المشرع العراقي بأنه (المؤسسة التي أجاز لها البنك المركزي العراقي ممارسة الصيرفة بموجب هذا القانون على أن تكون من الشركات المساهمة وكذلك المؤسسات الحكومية التي تتخذ لها عنوان مصرف أو التي أجاز لها ممارسة الصيرفة بقوانين خاصة، وتعتبر جميع الفروع لمصرف ما في العراق مصرفاً واحداً لأغراض هذا القانون إلا إذا نص هذا القانون على خلاف ذلك)³، ويعرف المصرف بأنه المؤسسة التي تقوم بممارسة أعمال الصيرفة والمجازة من قبل البنك المركزي العراقي وقد يكون مؤسسة حكومية أو شركة مساهمة خاصة، وقد عرفت المادة (1) من قانون البنك المركزي العراقي رقم (56) لسنة 2004 المصرف بأنه (الشخص الحائز على ترخيص أو تصريح بموجب قانون المصارف يخول له الاشتراك في أعمال مصرفية أو غيرها من الأنشطة المصرفية الأخرى)، وقد عرف قانون البنك المركزي العراقي رقم 64 لسنة 1976 الملغى بموجب قانون البنك المركزي العراقي رقم (56) لسنة 2004 المصارف بأنها (المؤسسة التي تزاول أي عمل من أعمال الصيرفة بصفة أساسية إضافة إلى أعمال الخدمات المصرفية الأخرى)⁴.

¹ هزاع مفلح، عمليات مصرفية محلية، جامعة حماه، كلية الاقتصاد، بلا سنة طبع، ص 111.

² الياس ناصيف، الكامل في قانون التجارة، عمليات المصارف، الجزء الثالث، منشورات عويدات، بيروت، 1983، ص 29.

³ المرجع نفسه، ص 29.

⁴ ينظر المادة الأولى من قانون البنك المركزي العراقي رقم 64 لسنة 1976 وقانون مراقبة المصارف رقم 97 لسنة 1964.

وقد ينصرف مفهوم المصارف للمصارف الشاملة، فمن المعلوم أن المصارف العريقة والمعروفة في العراق كمصرف الرافدين ومصرف الرشيد يمكن أن تكون شاملة، فمن خلال المصارف الشاملة نتجنب الاستثمار المتعثر باللجوء إلى الأموال المدخرة، فالاستثمار لا يأخذ أموال وسلف وإنما يأتي بأموال ومن خلال عقود معينة يحصل على أمواله، ولكي يتم دعم الاستثمار فيتم اللجوء إلى المصارف الشاملة والتي نشأت في القرن التاسع عشر في ألمانيا وتقوم على تمويل الاستثمارات الصناعية والاستثمارات طويلة الأجل لعدم وجود رأسمال كافٍ في إنشاء صناديق أو محافظ أوراق مالية، فقد تبرز في المصارف الشاملة العديد من النشاطات ويتضح ذلك من خلال عناصرها المتمثلة بتملك منظومة خدمات مصرفية تقليدية أو غير تقليدية وبذلك تختلف المصارف الشاملة عن باقي المصارف، وتحقق المصارف الشاملة الكثير من الخدمات المصرفية، وإن لطرق التحول للمصارف الشاملة شروط تتمثل بتحول مصرف قائم إلى شامل ويشترط توافر رأسمال كبير وفروع عديدة، وأن يكون التحول بالتدريج فمثلاً يمكن لمصرف الرافدين ومصرف العراقي للتجارة و(TBI) مؤهل أن يكون مصرف شامل، أو قد يكون المصرف ابتداء مصرفاً شاملاً أي أن يؤسس ابتداء كمصرف شامل(6)، ومن العناصر الأخرى للمصارف الشاملة توفير الأساليب التكنولوجية الحديثة من خلال قانون التوقيع الإلكتروني رقم 78 لسنة 2012 إلا أنه لم يفعل لعدم وجود إمكانية من وزارة الاتصالات بشأن السيرفرات أو جهات التصديق فضلاً عن عنصر آخر في المصارف الشاملة تتمثل بالتوجه نحو الاستثمار.

ويمنح المصرف ترخيصاً بما في ذلك شركة حكومية وفق قانون الشركات رقم 22 لسنة 1997 المعدل، ويمكن أن يكون المصرف شركة قابضة مصرفية والتي عرفت وفق قانون المصارف رقم 94 لسنة 2004 بأنها شركة تمتلك مصرفاً أو تسيطر على مصرف، ومن المعروف أن المصارف إما أن تكون مصارف عامة حكومية أو مثل مصرف الرافدين أو الرشيد أو مصرف الإسكان أو تعاوني زراعي أو مصارف خاصة مساهمة فبينما تخضع المصارف الإسلامية لقانون خاص يعالج إدارة النشاط من خلال بعض العمليات أو العقود وذلك وفق مبدأ المربحة وناتج العمل من الأموال الحلال وليس الفوائد، وقد ينصرف مفهوم المصارف للحافظ الأمين، إذ يمكن للمصرف أن يمارس دور الحافظ الأمين كشخص معنوي ومرخص لمزاولة الحفظ الأمين وتحويل الأوراق المالية من حساب المستثمر لديه إلى حساب المستثمر لدى الوسيط وبالعكس ودفع الالتزامات المترتبة على تداولها نيابة عن مستثمرها وهذا ما تطرقت له المادة (1/ ثلاثون) من قانون سوق الأوراق المالية رقم 74 لسنة 2004 وعلى هذا المصرف التقيد بالإجراءات الإدارية والتنظيمية وفتح حساب لعملائه وفق تعليمات يصدرها مجلس الهيئة.

وقد يكون المصرف ضامناً وهو شخص معنوي ومرخص من هيئة الأوراق المالية يتولى مسؤولية حفظ الأوراق المالية لعملائه بناء على اتفاق موقع بين الطرفين وهذا ما تطرقت له المادة (1/ تاسع وعشرون) من قانون سوق الأوراق المالية رقم 74 لسنة 2004.

وقد حددت المادة (27) من قانون المصارف العراقي رقم 94 لسنة 2004 الأنشطة المصرفية، فخير كفيل هو المصرف بما يمتلكه من كفاءة مالية إلا أنه يمكن للمصرف أن يلجأ للحفاظ على أمواله من خلال التعامل مع شركات التأمين أو التعامل مع مصارف أخرى قد تقع خارج العراق هذه المصارف تضمن تنفيذ الالتزامات وتعبئة وتوظيف واستقطاب المدخرات، إذ نصت المادة (14/ 3) من قانون المصارف رقم (94) لسنة 2004 على أنه (لا يجوز لأي مصرف توزيع أرباح الى المساهمين قبل أطفاء كافة النفقات المتعلقة بالتأسيس والتنظيم المبدئي للمصرف) كما نظمت المادة (17) منه إدارة المصارف من خلال مجلس إدارة وهذا يعني أن المصارف لا بد أن تكون شركة مساهمة حيث أن شركات المساهمة هي فقط من تدار من قبل مجلس إدارة حسب أحكام قانون الشركات النافذ، فضلاً عن أن البنك المركزي العراقي لا يمنح أي موافقة على تأسيس أي مصرف إلا إذا اتخذ المصرف شكل شركة مساهمة⁵، وللمصارف دور مهم وكبير في إدارة النشاطات داخل السوق والمتمثلة في إدارة محافظ الأوراق المالية، والوساطة وتغطية إصدارات الأوراق المالية، والمساهمة في تأسيس المشروعات الجديدة كذلك شركات الاستثمار المالي والتي تأخذ شكل شركة المساهمة وفق نظام شركات الاستثمار المالي رقم (6) لسنة 2011 النافذ، وهذا فضلاً عن أن الأفراد المستثمرين سواء الوطنيين أو الأجانب أيضاً يخضعون للرقابة، بحيث أن أي مشروع وضع ضوابط محددة لتداول الفرد ومن أهمها أنه لا يمكن للفرد تداول الأوراق المالية إلا بواسطة وسيط مالي، وشددت الضوابط أيضاً على المستثمر الأجنبي في التداول بالأسهم وفق التعليمات الخاصة بتداول غير العراقي في سوق العراق للأوراق المالية رقم (1) لسنة 2010، وحدد قانون المصارف العراقي رقم 94 لسنة 2004 الأشخاص المحظورين من ممارسة الأعمال المصرفية، كما حدد الأشخاص المستثنين من شروط القانون أعلاه، وقد منح المشرع العراقي الترخيص للشخص الأجنبي بامتلاك أسهم في مصرف محلي قائم أو جديد، كما يحق له امتلاك حيازة مؤهلة أو إدارة مصرف محلي على أن يكون خاضعاً لرقابة شاملة موحدة من قبل السلطة الرقابية في البلد الذي يقع فيه المركز الرئيسي للمصرف الأجنبي، وقد لا يمنح البنك المركزي العراقي مساعدات مالية للمصارف في حالات معينة وذلك عندما يتمتع المصرف بالملاءة وإن طلبه للمعونة المالية قائم على حاجته لتحسين السيولة، وإذا كان الدعم للحفاظ على استقرار النظام المالي، وإذا كان وزير المالية قد أصدر ضماناً كتابياً للبنك المركزي العراقي نيابة عن الحكومة يضمن فيه سداد قيمة القرض، ويكون القرض الممنوح للمصرف مقابل فائدة يحددها البنك على وفق متطلبات السوق، وتعد جميع الأعمال المصرفية عملاً تجارياً ولو تمت بصفة منفردة أو لصالح شخص غير تاجر⁶.

⁵ ينظر المادة (1/ رابعا) من دليل العمل الرقابي/الضوابط الرقابية الخاصة بعملية منح التراخيص للمصارف للحالات الخاصة.

⁶ عبد جمعة موسى الربيعي، المتطلبات القانونية لإبرام العقود التجارية الوطنية والدولية للبضائع، بغداد، 2009، ص 238.

وتبرز الصفة التجارية للعمليات المصرفية التي تتمتع بها وبغض النظر عن القائم بها كما أنها ذات صفة نقدية، ومن حيث الشكل فتتبع المصارف شكلا خاصا كالتعامل بالأوراق التجارية مع اعتماد أسلوب موحد لكافة النماذج ولحاجة العملاء السريعة لإتمام التعامل والتوقيع على هذه النماذج واعتماد أنظمة موحدة تفرضها القوانين المصرفية على المستوى الدولي كالاتمادات والكفالات والنقل وغيرها في مجال التجارة الدولية وفق نظم عالمية بواسطة مشرعي غرفة التجارة الدولية فضلا عن ذلك تقوم العمليات المصرفية على الاعتبار الشخصي أي على ثقة أطرافها إذ يؤخذ بنظر الاعتبار الثقة بالعميل ومدى ملاءته ومركزه المالي مقابل نوع العمل والخدمة والسرعة وحسن المعاملة والتي تختلف من مصرف لآخر..

وجدير بالذكر أن قانون التجارة لم يكن يتضمن إلا نصوص مقتضبة جدا عن العمليات المصرفية كالاتماد المستندي إذ يتم اللجوء في أغلب الأحيان إلى الاتفاقيات والأعراف لذا اتجهت غرفة التجارة الدولية في فيينا عام 1933 إلى جمع الأحكام العرفية وتوحيدها في عنوان موحد هو (القواعد والعادات الموحدة الخاصة بالاتمادات المستندية).⁷ ويمكن للبنك المركزي العراقي تقديم سيولة للمصارف التي تقع تحت إشرافها والتي تخضع لإشراف البنك المركزي كالمساعدات المقدمة للمصارف التجارية الخاصة⁸ وللبنك المركزي العراقي شراء الأوراق المالية الحكومية على أن تقتصر عمليات شراء تلك الأوراق المالية على السوق الثانوي فقط وأن يتم الشراء في إطار السوق⁹ لمسايرة التطور في الأسواق العالمية في مجال التعامل التجاري فغرفة التجارة الدولية في باريس وضعت صيغ جديدة للقواعد الاتفاقية المتعلقة بها¹⁰.

وتضطلع المصارف بدور مهم في الحياة التجارية والاقتصادية سواء في التجارة الداخلية أو الخارجية وتعد محورا أساسيا في عمليات الائتمان التجاري فقد تطورت فكرة المصارف مع بروز نشاط التجارة الدولية في القرون الوسطى إذ نشأت الحاجة إلى نقل النقود وصرفها عند التعامل في الأسواق التجارية، وفي القرن السادس عشر ظهرت المصارف الحديثة الكبرى بعد أن نشط الإقراض، الأمر الذي أدى إلى ازدهار العمليات المصرفية ونمت الأسواق المالية الكبرى واتسعت التجارة العالمية الأمر الذي نجم عنه مواكبة العمليات المصرفية لهذا التقدم ومضاعفة التعامل بالعمل المصرفي وتقديم وسائل الائتمان وتنظيم تجارة النقود فتأسس مصرف أمستردام عام 1609 ومصرف انكلترا عام 1694، وفي القرن التاسع عشر وبعد الثورة الصناعية والتجارية التي احتاجت إلى رؤوس أموال ضخمة اتجهت المصارف لتمويل المشاريع الصناعية والتجارية فضلا عن المساهمة في عمليات

⁷ الياس ناصيف، مصدر سابق، ص 438.

⁸ ينظر المادة (26) والمادة (30) من قانون البنك المركزي العراقي رقم (56) لسنة 2004 المعدل.

⁹ ينظر الفقرة (2) من المادة (26) من قانون البنك المركزي العراقي رقم (56) لسنة 2004 المعدل.

¹⁰ الياس ناصيف، مصدر سابق، ص 438.

الائتمان القصير والمتوسط وطويل الأجل وعنيت مصارف الاستثمار بجمع أموال المساهمين والمودعين لاستثمارها في مشاريع معينة فضلا عن قيام بعض المصارف بالوساطة بين الرأسمالي والتاجر ومنح القروض لآجال قصيرة بشكل ينسجم مع عنصر السرعة الذي تتميز به العمليات التجارية¹¹، وكان ظهور الاعتماد المستندي نتيجة للبعد المكاني بين أطراف العلاقة المتمثلة في البائع والمشتري لذا يعتمد الاعتماد المستندي في التجارة الخارجية التي تسهل إبرام العمليات التجارية في معظم دول العالم¹²، ومع إطلالة العصر الحديث أصبحت للمصارف سلطة واسعة وسيطرة اقتصادية وقدرة مالية هائلة، الأمر الذي حدا ببعض الدول إلى إعادة النظر بأوضاع المصارف وتأميمها، واتجهت دول أخرى إلى إخضاع المصارف إلى إشراف ومراقبة السلطة لأعمالها¹³.

المطلب الثاني: وظائف المصارف

تتعدد وظائف المصارف فمنها قبول الودائع بكل أنواعها ومنح القروض بمختلف الآجال والقيام بعمليات بيع وشراء الأوراق المالية وإدارة الاستثمارات وتقديم الاستشارات المالية وتحويل العملة إلى الخارج والمساهمة في خطط التنمية الاقتصادية وتقديم البطاقة الائتمانية وتأجير الخزائن، ويعد المصرف وسيطا بين من لديهم فائض بالأموال وبين الأشخاص المحتاجين للأموال، ويعد المصرف وعاءا للمدخرات ويقوم بدور حيوي للتنمية كما تساهم القروض المصرفية في عملية الاستثمار وتحقق خدمة مقدمة للعملاء ويتم بموجب هذه القروض تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت بالأموال اللازمة مقابل التزام العملاء بتلك الأموال وفوائدها وعمولاتها المستحقة وفق تواريخ محددة، ويعد المصرف مؤتمنا على أموال العملاء الذين وضعوا ثقتهم فيه فالمصرف حريص على تلك الأموال التي يتعامل بها وهو يسعى لاستعادة ما أقرضه عن طريق الضمانات التي يطلبها من العملاء مقابل الإقراض، وتعمل المصارف على نقل الأموال من المدخرين إلى المقترضين فخدمات المصارف تتسع لتشمل مصارف الاستثمار والتأمين والخطط المالية وتقديم المشورة بخصوص الاندماجات وبيع المخاطر وخدمات الإدارة للمستهلكين وقطاع الأعمال.

وقد فرضت الحاجة نفسها للجوء إلى المصارف، وتلعب المصارف دورا أساسيا في تقديم الخدمات للعملاء في مجالات جديدة وبدائل وخيارات متنوعة، فللمصارف نشاط واضح في كل دول العالم يتمثل أولا بنشاط الصيرفة بتحويل نقد وطني إلى نقد أجنبي سواء أكان بشكل يدوي أو آلي عن طريق الفيزا كارد وحساب الرواتب، أما النشاط الثاني فيتمثل بالائتمان ويتجلى في العديد من عمليات المصارف مثل الاعتماد المستندي وخطاب الضمان والقروض وعمليات الخصم والسحب على المكشوف، أما النشاط الثالث فيتمثل بالنشاط الاستثماري ويعد النشاط

¹¹ المرجع نفسه، ص 10.

¹² عبد جمعة موسى الربيعي، مصدر سابق، ص 45-47.

¹³ الياس ناصيف، مصدر سابق، ص 10.

الاستثماري محدودا في العراق قياسا لنشاط المصارف في الصيرفة والائتمان، ويكون النشاط الاستثماري بصورة مباشرة وذلك باستخدام أموال نقدية أو غير مباشرة من خلال التعامل بالأوراق المالية في سوق الأوراق المالية . ولا يخفى علينا الدور الذي تؤديه المصارف من أنشطة متعددة ومهام واسعة ووظائف تزداد بشكل مستمر ومتوافق مع تطور التعاملات الاقتصادية والتجارية، ويقوم المصرف بعمليات مصرفية عديدة ومتنوعة إلى جانب وظيفته الرئيسية المتمثلة بخلق النقود كقبول الودائع ومنح الائتمان، والنقل المصرفي وفتح حسابات واعتمادات فضلا عن الكفالة وإصدار خطابات الضمان وغيرها، ويبرز دور المصرف في التوفيق بين المصالح المتعارضة لطرفي العلاقة التابعين لبلدين مختلفين ولكي يضمن البائع حقه في ثمن البضاعة من جهة ويضمن المشتري على استلام البضاعة من جهة أخرى وبمعنى آخر فإن الاعتماد المستندي يضمن حق المصدر والمستورد رغم بعد موقعهما الجغرافي، فلا بد من وسيط يثق به الطرفان كما أن المصرف يحل محل المستورد في الالتزام بدفع ثمن البضاعة لصالح المصدر الأجنبي مقابل تسلم الوثائق أو المستندات التي تبين استكمال عملية إرسال البضاعة المتعاقد عليها من قبل المصرف مع ذلك فإن المصرف لا يوفر الحماية المطلقة ضد الغش أو التضليل والخداع وإنما لابد من اتخاذ الاحتياطات اللازمة والضرورية من خلال الحصول على معلومات كافية عن الطرف المراد التعاقد معه وفتح اعتماد مستندي لصالحه¹⁴، إذ لم يعد دور المصرف مقتصرًا على الخدمات التقليدية وإنما بات يقدم خدمات شاملة من العمليات المصرفية كإدارة مصرف وتقديم قروض أو بطاقات ائتمان وخطط ادخار وغيرها من الخدمات المصرفية التقليدية¹⁵.

ويتمثل دور المصرف في الاقتصاد بالتوسط بتحويل الادخارات من الأفراد إلى ائتمان على شكل قروض تمنح للمؤسسات والأفراد، كما يتمثل دور المصرف بالدفع وإتمام الصفقات للأفراد والمؤسسات من خلال تحصيل الصكوك ودفع الحوالات كما يبرز دور المصارف بالضامن لدفع المستحقات من خلال خطابات الضمان والاعتمادات المستندية ويتمثل دور المصرف بالوكالة عن طريق إدارة ممتلكات عملائه من أموال وعقارات وأوراق مالية كما يظهر دور المصرف بتنفيذ السياسة الاقتصادية وخاصة النقدية¹⁶.

وتتعدد وظائف المصارف من حيث كونها مصارف ادخار ومصارف استثمار ومصارف رهون عقارية ومصارف للتجار ومصارف شاملة، ويأخذ البنك المركزي بنظر الاعتبار عدة أمور لغرض إصدار الترخيص لمؤسسي خدمات الدفع كصحة المستندات المقدمة والمركز المالي لمقدم الطلب وتاريخه وصلاحيته خطة العمل وسلامة العمليات المقترحة وممارسة الرقابة الأجنبية في حالة مقدم الطلب فرع أجنبي لشركة تابعة لمصرف أو

¹⁴ عبد جمعة موسى الربيعي، مصدر سابق، ص 45-47.

¹⁵ هزاع مفلح، مصدر سابق، ص 7.

¹⁶ المرجع نفسه، ص 8.

شركة أجنبية¹⁷. وتستقطب المصارف المدخرات فضلا عن تعبئة وتوظيف هذه المدخرات للإسهام في استثمار هذه الموارد في ظل منتجات متطورة بما يخدم السياسة الاقتصادية والنقدية للبلاد ويحافظ على استقرار العملة والمحافظة على المستوى العام للأسعار في السوق¹⁸.

ويعد الاستثمار في الأوراق المالية من الخدمات التي تقدمها المصارف إضافة إلى خدمات أخرى فالاستثمار المصرفي يعني (توظيف المصرف لجزء من أمواله الخاصة أو الأموال المودعة لديه في شراء الأوراق المالية بهدف الربح وتوفير السيولة النقدية لإمكان تحويل الأوراق المالية إلى نقود)، علاوة على ذلك لا بد للمصرف أن يستحصل على إجازة من البنك المركزي العراقي وفق قانون المصارف العراقي رقم 94 لسنة 2004 ويخضع في بعض المسائل لقانون الشركات، وأن للمؤسسة المصرفية مجموعة أعمال متكاملة منتظمة تحت إدارة مختصة وعاملين ومعدات لتحقيق غاية معينة ولا يصح أن تكون مؤسسة فردية، ويتلقى المصرف الأموال من الجمهور كالودائع والقروض وأن يستعمل المصرف هذه الأموال لحسابه الخاص في عمليات التسليف والإقراض والاعتماد المستندي وعمليات الحساب الجاري، والمصرف يتوسط بين فئة من الجمهور يتلقى منها الأموال بشكل ودائع وقروض وفئة أخرى يقترضها هذه الأموال بناء على طلبها لتحقيق الأرباح عن طريق فرق بين الفائدة التي يحصل عليها من الجمهور لقاء إقراضهم النقود والفائدة التي يدفعها للمودعين عن ودائعهم، فضلا عن عمليات أخرى يقوم بها المصرف كتأجير الخزانات الحديدية وعمليات الائتمان وخصم السندات التجارية¹⁹، وتلجأ المصارف للأموال المدخرة من خلال صناديق الاستثمار نقدية أو أوراق مالية أو محافظ الأوراق المالية مثلا صندوق رعاية القاصرين تستثمره أو صناديق التقاعد أو نقابات أو صندوق وزارة التعليم العالي فتشغل الأموال بحركة تداولية للحصول على الفوائد أو محافظ أي حساب يجمع أوراق مالية، وتتمثل الأموال المدخرة بالأوراق النقدية والذهب ووثائق عقارية، وتستطيع المصارف الشاملة القيام بهذا الأمر..

وتحقق المصارف الشاملة الاستثمار، بحيث تحقق عملا مربحا وتتنظر المسائل الاقتصادية عن بعد، هذا ومن من مشاكل الاستثمار أنه لا توجد أموال خارج الميزانية، فربط الاستثمار بالموازنة تبعد المستثمرين بخلاف الأموال المدخرة كالأموال والنقود والذهب والوثائق العقارية فيتم إيداعها في المصارف²⁰.

وإن الوظائف التقليدية للمصارف الشاملة تتمثل بإيداع فتح حساب ووظائف غير تقليدية كإصدار شهادات إيداع قابلة للتداول في سوق المال فضلا عن ذلك فإن المصارف تقدم استشارات فضلا عن التوريق بتحويل الديون

¹⁷ ينظر المادة (8/6) من قانون المصارف العراقي رقم 94 لسنة 2014.

¹⁸ ينظر المادة (26/ج) من ضوابط الحوكمة المؤسسية للمصارف العراقية لسنة 2016.

¹⁹ الياس ناصيف، مصدر سابق، ص 38.

²⁰ حمزة عبد الحليم ومنير دحمان ومحمود الأبيض، البنوك الشاملة ودورها في تحفيز الاستثمار، دراسة حالة: بنك البركة الجزائري، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الليسانس في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013، ص 72.

إلى أوراق مالية وتحويل الديون لسندات، وإن اللجوء للأموال المدخرة يعد حلاً للمصارف المدخرة فقانون البنك المركزي لم يعط نصاً عن إفلاس المصارف كمنازعات قضائية والدين العام في الأمر 78 لسنة 2004 بشأن تطوير الإجراءات القضائية المتعلقة بمنازعات الدين المتعلقة بالإفلاس، ولم نسمع بمصرف تعرض للإفلاس فالبنك المركزي يأخذ إجراء إدارياً يتمثل بالوصاية على الإدارة السلبية للمصارف، ويشرف قانون البنك المركزي على السياسة النقدية فضلاً عن قيامه بإعادة هيكلة المصارف في حين أن وزارة المالية تعد المشرف على السياسة المالية، وتخضع المصارف لقيود وضوابط البنك المركزي العراقي، وتمارس المصارف النشاطات المصرفية بعد الحصول على أجازة وموافقة البنك المركزي العراقي وان المادة (27) من قانون المصارف العراقي رقم 94 لسنة 2004 ذكرت الأنشطة المصرفية وأشارت إلى الإيجار التمويلي، ويعد استلام الودائع نشاطاً تقليدياً أما شراء وبيع لحساب خاص في سوق الأوراق المالية نشاط غير تقليدي كذلك السمسرة وتقديم خدمات ومدير محفظة تعد نشاطاً غير تقليدي كذلك خدمات المقاصة، أما الائتمان فيعد نشاطاً تقليدياً، فالأنشطة المصرفية عديدة كعقود الخيار والتعامل بالأسهم والسندات وبطاقات الائتمان والخصم والحوالات المصرفية، وتتنوع الموارد في المصارف الشاملة فتقل نسبة المخاطر نتيجة ذلك، وقد تواجه المصارف عيوباً تتجلى بالمخاطر وصعوبة الإشراف والرقابة أو مشاكل الحوكمة.

وتسعى المصارف لتجنب المخاطر، فالمخاطر التي ترافق بعض النشاطات المصرفية قد تكون بعضها بسيطة وبعضها الآخر هائلة، كما توجد مخاطر ائتمانية كخطاب الضمان والاعتمادات المستندية فقد يسحب شخص الرصيد المتوفر ويقع على إثر ذلك المصرف في مخاطر، وتعد نظرية الائتمانات تطبيقات واسعة من حيث كمية المسحوبات النقدية والحجوزات والمقاصة إذ تحتسب بشكل دقيق وتقدر في ضوء ذلك ليكون كافياً لتسديد الالتزامات والتعاقدات مع الغير. ومن المخاطر الأخرى مخاطر السيولة كعدم قدرة المصرف على الدفع مرة واحدة ففي هذه الحالة قد لا تسعف المصرف نظرية الائتمان فضلاً عن مخاطر تنجم عن تقلبات أسعار الفائدة بالإضافة إلى مخاطر ناتجة عن تغيير سعر النقد الدولي ومخاطر النقد الأجنبي ومخاطر صناديق ومحافظ الأوراق المالية وارتفاع أسعارها.

وعرف قانون البنك المركزي رقم (56) لسنة 2004 في المادة (1) منه الأعمال المصرفية بأنها (الأعمال التي تشمل استلام ودائع مالية أو غيرها من الأموال القابلة للتحويل من الجمهور بهدف فتح اعتمادات أو القيام باستثمارات لحسابهم)، وتعني عبارة "أعمال مصرفية" وفقاً للمادة (27) من قانون المصارف العراقي رقم 94 لسنة 2004 بأنها (أعمال استلام الودائع النقدية أو أموال أخرى مستحقة السداد من الجمهور لأغراض إيداع ائتمانات أو استثمارات في الحساب الخاص به)، وتعني عبارة الوديعة (مبلغ معين من المال يدفع لشخص ما سواء أكان مقيد أو غير مقيد في أي سجل من سجلات مستلم المبلغ وفقاً لشروط يتم بموجبها تسديد الوديعة أو نقلها إلى حساب

آخر بعد إضافة الأرباح أو الحصة المستحقة لها أو بدون إضافة سواء كان ذلك بناء على طلب أو بحلول موعد أو تحت ظروف اتفق عليها المودع أو من ينوب عنه مع الشخص (المستلم)²¹.

وتقوم المصارف بتلبية احتياجات العملاء والتحقق من عمل نظامه المصرفي وتوفير خدمات عديدة منها ما تتعلق بتلقي الودائع، ومنح الائتمان عن طريق القروض وفتح الاعتمادات أو الحسابات الجارية أو خصم وإصدار خطابات وأوراق تجارية أو إعادة خصمها أو التحويل المصرفي والضمان، وإيجار الخزائن الحديدية وغيرها²².

ويقوم المصرف بمنح عميله كفالة أو ضمان، كما تقوم المصارف بشراء الأوراق المالية لحساب العميل وحفظها له وكذلك بيعها في بورصة الأوراق المالية ويحصل المصرف على مقابل ذلك. وإن عدم تسديد العميل للقروض يعد مخاطر تواجه المقرض²³.

وتقدم المصارف هذه الخدمات المصرفية لعملائها مقابل استقطاع مبلغ الفائدة (سعر الخصم) والعمولة ومصاريف التحصيل²⁴ كما وتمارس المصارف عملية الخصم مع العميل إذ يدفع مقدما قيمة الورقة التجارية أو أي مستند آخر وهذا يعني ائتمان، فالخصم عملية مصرفية ائتمانية تزولها المصارف التجارية وتشكل جزء من الائتمان المصرفي وتدخل ضمن الائتمان النقدي المباشر الذي تمنحه المصارف لعملائها لغرض توفير السيولة النقدية ووضعها تحت تصرفه مباشرة أو لتسديد التزاماته، إذ يعد الخصم عقدا بين المصرف الخاصم والعميل طالب الخصم وتحقق عملية الخصم فائدة لكل من العميل والمصرف الذي يجني الأرباح من خلال حصوله على الفوائد والعمولات، وقد يلجأ العميل للاقتراض من المصارف، ويعد الإقراض جزء من منح الائتمان وإن عدم التزام المقرض بالوفاء بالتزامه في الوقت المحدد يعد من مخاطر الائتمان وعلى المصرف أن يحتفظ بمعدل لا يقل عن 8% لتغطية المخاطر²⁵.

²¹ ينظر المادة (1) من القسم الأول المتعلقة بتعريف المصطلحات من قانون البنك المركزي رقم (56) لسنة 2004 المعدل.

²² نجيم اهتوت، الوجيز في القانون التجاري، مطبعة الأنوار، 2020، ص 44-45.

²³ سارة بن عبد الحليم، دور القروض المصرفية في تحقيق الربحية للبنوك التجارية، دراسة حالة وكالة القرض الشعبي الجزائري

بعين مليلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، الجزائر، 2011-2012، ص 29.

²⁴ ندى زهير الفيل، التكيف الشرعي لخصم الأوراق التجارية، مجلة الرافدين للحقوق، المجلد (8) السنة الحادية عشر، كلية الحداثة والجامعة، عدد (27) آذار لسنة 2017، ص 149.

²⁵ بلسم حسين رهيف، إدارة المخاطر المصرفية ومدى التزام المصارف العراقية بمتطلبات بازل - دراسة تطبيقية في مصرف الرشيد والشرق الأوسط، بحث منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، عدد 46، 2015، ص 400.

ويتضمن عقد القرض معلومات تتعلق بمبلغ الائتمان وشروط القرض والضمانات فضلا عن تعيين أطراف عقد القرض. وللمقترض أن يطلع على طبيعة الالتزام المالي ليتعرف المقترض على مدى قدرته على تحمل تلك الالتزامات وكافة البيانات المتعلقة بالقرض ومعلومات حول هذه الخدمة عند التعامل مع المصرف²⁶.

ويتم التفاوض مع العميل وتحليل طلب الاقتراض كصورة مبدئية عما إذا كان من المجدي الاستمرار في إجراءات التقييم أو التوقف، فإذا اتضح أن العميل يماطل أو مركزه المالي ضعيف يصبح الرفض وارداً، أما إذا كان من الممكن منح القرض تبدأ إدارة الاقتراض بالتفاوض مع العميل على شروط العقد، وينبغي أن تكون سياسة الإقراض مرنة، فإذا اعترض العميل عن فكرة تقديم الرهن كضمان ينبغي أن يقترح البنك تقديم طرف ثالث يضمن تنفيذ العقد، وفيما يخص معدل الفائدة فإن تحديد سعر الفائدة تحدد الحد الأقصى، وقد يشترط المصرف على العميل سداد جزء من قيمة القرض قبل حلول تاريخ الاستحقاق، بحيث يحصل البنك في النهاية على معدل فائدة يعادل المعدل السائد في السوق²⁷.

وإن أرباح المؤسسة تزداد بزيادة منح القروض مما يحقق التوازن بين العائد والمخاطر المرتبطة بهيكل التمويل نفسه، كما أن ارتفاع معدلات الضرائب الخاصة بالصناعة يرفع من الاعتماد على القروض، ويرافق منح القروض للعميل مخاطر يسعى للتقليل والتحوط من هذه المخاطر، كما يفرض البنك على مقترضيه ضمانات كافية تضمن له تسديد قيم القروض وفوائدها²⁸.

وتقوم شركة الوساطة المالية بإجراء العمليات الخاصة في سوق المال والتعامل في أسواق المال نيابة عن العملاء والقيام بالعمليات المالية لحساب العملاء وذلك بالتحويلات النقدية بين العملاء والقيام بتحصيل صكوكهم وكمبيلاتهم وتسديد ديونهم بالنيابة عنهم سواء داخل الدولة أو خارجها²⁹، أما سقف الائتمان فهو الحدود المقرر منحها للعميل في الائتمان المباشر وغير المباشر³⁰، ويتيح المصرف للعملاء لتقديم شكاوهم بحيث تكون الآلية

²⁶ جفريلي محمد، الضمانات القانونية لحماية المستهلك في مجال الائتمان، بحث منشور في مجلة القانون والعلوم السياسية، جامعة أدرار، الجزائر، المجلد 3، العدد 1، 2017، ص 294.

²⁷ دحاوي عريبة سعاد، دور القروض في تفعيل الاستثمارات، دراسة تطبيقية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA، تقرير مقدم لنيل شهادة الليسانس، الجزائر، 2013-2014، ص 28.

²⁸ المرجع نفسه، ص 66.

²⁹ الضبيح، محمد أحمد، بورصات الأوراق المالية، المنصورة، مكتبة الجلاء الجديدة، دون تاريخ نشر، ص 161.

³⁰ صادق راشد الشمري، إدارة العمليات المصرفية مداخل وتطبيقات، اليازوري، جامعة الخليج العربي، 2018، ص 65.

عادلة وواضحة وفعالة لمعالجة الشكاوى³¹ بموجب تعليمات محددة قانوناً³² وعلى المصرف ومجلس الإدارة وضع رقابة داخلية تضمن التأكد من إيجاد الحلول المناسبة لمنع تكرار الشكاوي مستقبلاً، وينشر المصرف جدولاً بشأن التغيير في أسعار الفائدة يجب أن يتضمن الجدول معدل السعر القديم والسعر الجديد والتاريخ الذي سيتم فيه تطبيق التغييرات، وعندما تنتشر أسعار الفائدة على خدمات المعلومات والمواقع الالكترونية، يجب أن تحدث بأسرع وقت ممكن قبل أن يدخل تغيير سعر الفائدة حيز التنفيذ، وتوضع لوحات توضيحية وإرشادية في كافة فروع المصرف لبيان سير إنجاز المعاملات، وينبغي على المصارف تحديث معلومات الخدمات المقدمة للعملاء بصورة واضحة وغير مضللة³³.

ومن الأنشطة المصرفية المشمولة بالحماية للمستهلك هي الائتمان وبطاقات الائتمان والحسابات المصرفية وحسب دليل حماية المستهلك العراقي لسنة 2016 فإن نطاق حماية المستهلك تتحدد بالمصارف وشركات التحويل المالي وخدمات الدفع الالكتروني فهذه الجهات تلتزم بتوفير حماية للعميل.

وان تطوير الأنظمة المصرفية يبرز من خلال المقاصة ودورها الذي تؤديه للمصارف الأعضاء كأداة وفاء وضمان لتسهيل تبادل الصكوك وغيرها من الأوراق لتحقيق سرعة في التعامل وسهولة في الإجراءات بدلاً عن مشاكل المراجعة والصرف والنقل المصرفي، وعرفت المقاصة المصرفية بأنها (مجموعة أسس وقواعد وأنظمة لإجراء عمليات تبادل الصكوك بين مندوبي المصارف) وفقاً للفقرة (1) من المادة (أولاً) من دليل العمل للمديرية للحسابات / البنك المركزي العراقي، وعليه فالمقاصة المصرفية هي وكالة تجارية بين المصارف فمن خلال غرفة المقاصة المصرفية يتم تحصيل قيمة الصكوك من حساب عميل أحد المصارف إلى حساب عميل مصرف آخر لإجراء عمليات التبادل والتسوية القيدية للديون بين المشاركين في غرفة المقاصة³⁴.

المبحث الثاني: وسائل جذب العملاء

يعد العميل العنصر الأساسي والذي تركز عليه المصارف في جميع أعمالها، وكذلك يُعد العنصر الأساسي في الذي ينبغي الخدمات المصرفية لحاجة العميل لهذه الخدمات، وعليه نقسم هذا المبحث إلى مطلبين يخصص

³¹ ينظر الفقرة (س) من المادة (2 / أولاً) من تعليمات التوعية المصرفية وحماية الجمهور رقم (437 / 7/1/9) لسنة 2016.

³² وأشارت الفقرة (14/ من المادة أولاً) المتعلقة بحماية الجمهور المتعلقة بتعليمات التوعية المصرفية وحماية الجمهور رقم (437 / 7/1/9) لسنة 2016.

³³ ينظر المادة (1/ ثانياً) المتعلقة بالتوعية المصرفية من تعليمات التوعية المصرفية وحماية الجمهور رقم (437 / 7/1/9) لسنة 2016.

³⁴ علي فوزي الموسوي، المقاصة في العمل المصرفي، العدد 12، المجلد 12، 2012، ص 96-97.

<http://mhj.uomustansiriyah.edu.iq/i>

المطلب الأول للتعريف بالعميل وأنواعه ويخصص المطلب الثاني للعوامل المؤثرة على العملاء وطرق جذبهم وفقاً للتفصيل الآتي.

المطلب الأول: التعريف بالعميل وأنواع

تسعى المصارف لتعظيم الأرباح وزيادة نسبة السيولة من خلال العملاء المتعاملين معها ومن خلال حاجتهم للخدمات المصرفية المقدمة من المصارف كالتسهيلات والضمانات والقروض والسلف النقدية بأشكالها وآجالها المختلفة، ويضطر العميل للجوء إلى المصارف لتحسين مركزه المالي، وتعزيز ثقته واثمائه بالتعامل بالأوراق التجارية وتداولها من خلال ما يتمتع به النظام المصرفي العراقي من فكرة التجريد من حيث استقلال التوقيع لكل ملتزم عن بقية الملتزمين في الورقة التجارية ومبدأ عدم قبول المعارضة في الأداء بقيمة الورقة التجارية³⁵، وعليه لابد من التعريف بالعميل وبيان أنواع العملاء المتعاملين مع المصرف ووفقاً للتفصيل الآتي.

الفرع الأول: مفهوم العميل

يعد العميل أحد أهم عوامل نجاح المصارف بشكل عام، ويعرف العميل بأنه (طالب الائتمان الذي تم منحه الائتمان³⁶ فالعميل هو متلقي الخدمة المصرفية الأساسي والذي يعد عنصراً فاعلاً، لذا تعمل المصارف على دراسة طلبات العملاء وتوفيرها لهم حفاظاً على روح المنافسة لكسب أكبر عدد ممكن من العملاء لتحقيق الأهداف المطلوبة³⁷، وتعرف تعليمات المعلومات الائتمانية في العراق لسنة 2014 العميل بأنه (شخص متقدم بطلب تحريري للمستفيد لفتح حساب أو الحصول على ائتمان أو دفاتر صكوك أو لديه ائتمان قائم أو كفيل أو الحصول على خدمات مالية أو استثمارية أخرى)³⁸ وعادةً ما تأخذ المصارف بنظر الاعتبار عند التعامل المصرفي شخصية العميل وما يتمتع به من سمعة جيدة كالأمانة والالتزام كما يراعى عند منح القروض قدرة العميل على سداد القرض وكفاءته ويتحدد مقدار الكفاءة عن طريق دراسة وقدرته على المحافظة على رأس المال³⁹ كما يشترط المصرف

³⁵ علي فوزي الموسوي، فكرة التجريد في الالتزام المصرفي، مجلة كلية الحقوق، الجامعة المستنصرية، العدد 29، المجلد 16، 2017، ص 17.

³⁶ صادق راشد الشمري، مصدر سابق، ص 65.

³⁷ مصطفى ناطق صالح، التوعية المصرفية ضماناً لحماية الجمهور في التعامل المصرفي، مجلة جامعة تكريت للحقوق السنة (5)، المجلد (5)، العدد (3)، الجزء (2)، 2021، ص 92.

³⁸ ينظر الفقرة (4) المادة (الأولى) تعليمات المعلومات الائتمانية في العراق لسنة 2014.

³⁹ سيداي فنيحة، إدارة مخاطر القروض البنكية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (شبكة الاستغلال)، ورقة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي، جامعة قاصدي مرياح - ورقة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2014-2015، ص 8.

على العميل تقديم ضمانات⁴⁰ ويمكن أن يكون الضمان الذي يقدمه العميل عينيا أو شخصيا فالضمان بمثابة حماية للمصرف في حالة عدم قدرة المصرف على السداد، إذ يراعى المركز المالي للعميل الذي يمثل الضمان على مقدرة العميل على الوفاء عن طريق دراسة وتحليل القوائم المالية للعميل والتأكد من سلامة مركزه المالي، ويؤخذ بنظر الاعتبار عموما مركزه المالي المحيط بنشاط العميل ومدى تأثره بها⁴¹ لتقادي المخاطر المصرفية التي قد تواجه المصارف.

ومما لا شك فيه أن المصرف يهتم بجذب الأموال والفائدة المرتبطة ببيع العملاء الجدد لخدمات المصرف والمنتجات، لذا من الضروري الحصول على عملاء واتخاذ مفاوضات في الوقت المناسب، وفي بعض الأحيان يكون العميل غير راض عن خدمة معينة نتيجة أخطاء في الحسابات، ومشاكل التعريفات المتعلقة بالسعر وغيرها لذا على المصارف السعي نحو جذب أكبر عدد من العملاء وتحقيق أفضل الخدمات لهم.

الفرع الثاني: أنواع العملاء

سبق القول أن العميل يعد واحدا من أهم عوامل نجاح المصارف، مع السعي لجذب العملاء وخلق التنافس فيما بينهم⁴²، وأن الشرط الرئيسي للعمل الناجح لجذب العملاء هو توافر المعلومات حول العملاء، فالعميل قد يكون دائمي التعامل المستمر مع المصارف أو وقد يكون تعامل العميل مع المصرف مؤقتا ويتعامل لأول مرة أو بشكل غير منتظم أو قد يكون عميلا غير ضروري أو غير مألوف لدى المصارف، كما ويسعى المصرف لجذب العميل المحتمل المثير للاهتمام أي عميل جديد واستعداده مواصلة الاتصال.

وقد يكون العميل تاجرا افتراضيا في البيئة التجارية الالكترونية كونها من مظاهر التجارة الالكترونية⁴³ وأن العميل الذي يتميز بالالتزام بالتسديد يعد من الفئات المرغوبة بالتعامل مع المصارف وبياناته تعد ملاحظة إيجابية كونه معروف بالسمعة التجارية الجيدة وبالملاءة المالية كأن يكون ممن لديهم ودائع على سبيل القرض لدى المصارف، فكلما كان العميل ملتزما بسداد الأقساط المستحقة عليه في مواعيدها كان له تأثير إيجابي على درجة التقييم الرقمي للجدارة الائتمانية، وسداد الديون لاسيما وأن دفعها في مواعيدها يساهم في تحسين درجة التقييم الرقمي للجدارة الخاصة بالعميل⁴⁴ كما تسعى المصارف لاستبعاد أي عميل غير ضروري كونه عميل سلبي يتسم بالتلكؤ في عملية اتخاذ القرار الأمر الذي يحتم على موظف المصرف أن يتحلى بالصبر، وأن يسأل عن سبب

⁴⁰ سارة بن عبد الحليم، مصدر سابق، ص 106.

⁴¹ سيداوي فتحة، مصدر سابق، ص 9.

⁴² ما هي طرق جذب العملاء البنكيين؟ <https://e3arabi.com>

⁴³ حاتم غائب سعيد التاجر الافتراضي، مجلة جامعة تكريت للحقوق السنة (5)، العدد (4)، الجزء (2)، 2021، ص 92.

⁴⁴ ندى زهير الفيل، مصدر سابق، ص 176.

تأخر العميل في عملية اتخاذ القرار وكذلك محاولة مساعدته من خلال تقديم النصائح المصرفية وليتمكن التعامل مع هذه الفئة من العملاء، كما يرغب العميل بالاطلاع على جميع الخدمات الموجودة ومنحه المعلومات الكافية واللازمة التي تُساعده على عملية اتخاذ القرار⁴⁵.

والمقصود بالعملاء غير المنتظمين في السداد هم العملاء المتوقفون عن سداد مديونياتهم لدى المصارف المتعامل معها بصرف النظر عن اتخاذ إجراءات قضائية ضدهم من عدمه ويتم إدراجهم بسجلات أو القائمة السلبية لحين سداد المديونية بالكامل أو في إطار تسوية وإتاحة بياناتهم للمصارف للاطلاع على مواقفهم السابقة قبل اتخاذ قرار منح الائتمان أو تجديده أو زيادته، وعليه توجد فئة من العملاء يحظر على المصارف التعامل معهم بصورة مطلقة إلا بشرط الحصول على موافقة كتابية من المصارف الدائنة، لذا قد يتفاجأ بعض العملاء عند التقدم للحصول على قرض من المصارف، برفضهم ائتمانيًا، نتيجة وضعهم في القوائم السلبية، وقد يكون العميل طرفًا ضعيفًا معرفيًا واقتصاديًا، وقد يتعرض للمخاطر في بعض الخدمات المصرفية قياسًا للمصرف الذي يمتلك الخبرات والنشاطات الاقتصادية المتعددة، ومن أجل منع انتهاك حقوق العميل وحماية جمهور المتعاملين مع المصرف تم إنشاء قسم خاص للتوعية المصرفية وحماية الجمهور وبحث الشكاوى المقدمة من الزبائن وحددت وسائل تلقي الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني أو البريد الشخصي أو عن طريق الهاتف النقال⁴⁶.

المطلب الثاني: وسائل جذب العملاء

يعد العملاء أحد أهم أسباب استمرار النمو الاقتصادي والتجاري في البلدان وديمومة حركة النشاطات من خلال تعاملهم مع المصارف وفروعها، وتعمل المصارف لخلق بيئة مصرفية ناجحة تحقق الاستقرار الاقتصادي ويتم ذلك من خلال جذب العملاء وتقديم الخدمات المصرفية ذات الفائدة والمنفعة على التعامل معها مع حرص المصارف في المحافظة على مستو عال من السمعة والخبرات المصرفية لتنمية نشاطاتها والمحافظة على عملائها الحاليين والتمسك بهم لاسيما من يتميز بهم بالملاءة والمركز المالي الرصين بتطوير العمل المصرفي وخلق بيئة مصرفية متينة وفق سياسة نقدية والسعي بنفس الوقت لجذب العملاء المحتملين الجدد من خلال الترويج لنشاطاتها ونشر خدماتها المصرفية وطرحها للعامة والإفصاح عن كافة المعلومات التي تحفز الغير للتعامل معها .

وقد وردت لفظ (العميل) في قانون التجارة العراقي رقم 30 لسنة 1984 المعدل إذ نصت المادة (167/أولاً) من قانون التجارة العراقي رقم 30 لسنة 1984 المعدل على أنه (لا يجوز للمسحوب عليه أن يوفي شيكا مسطراً تسطيراً عاماً إلا إلى أحد عملائه أو إلى مصرف)، في حين استخدمت تعليمات التوعية المصرفية وحماية الجمهور رقم (437 / 7/1/9) لسنة 2016 كلمة (زبون)، ونقترح توحيد المصطلح واستخدام لفظ واحد واعتماد كلمة (العميل) الواردة في قانون التجارة العراقي، وقد استخدم المشرع العراقي في مصطلح الزبائن في الفقرة (ج) من

⁴⁵ ما هي أنواع العملاء البنكيين [/https://e3arabi.com](https://e3arabi.com)

⁴⁶ ينظر المادة (أولاً) من تعليمات التوعية المصرفية وحماية الجمهور رقم (437 / 7/1/9) لسنة 2016.

المادة (4/ القسم الثاني) من مسودة دليل العمل الرقابي ضوابط إدارة المخاطر في المصارف التقليدية (التجارية) لسنة 2019 الصادرة من البنك المركزي العراقي / دائرة مراقبة الصيرفة المتعلقة بتحديد درجة الجدارة الائتمانية للزبائن ثم ذكر مصطلح العميل في التفاصيل بأربع فقرات منها حينما أشار إلى ذلك في أسس منح درجة الجدارة في الفقرة (1) إذ نص (الجدارة الائتمانية للعميل الواحد والأطراف المرتبطة به). وكان الأجدر توحيد المصطلح واعتماد مصطلح (العميل) الوارد ذكره في قانون التجارة العراقي، ومن مهام السلطة النقدية تحقيق كفاءة ومنافسة في السوق المالي بين العرض والطلب من خلال تحرير سعر الفائدة وتخصيص الموارد الائتمانية⁴⁷.

وتلجأ المصارف باعتبارها الطرف الأكثر خبرة ودراية بالعمليات والخدمات المصرفية لتعريف العميل بتفاصيل العمليات المصرفية وكافة الخدمات المتاحة له وإطلاعها على التزاماتها ومخاطرها كون بعضها ذات كلفة عالية لذا ينبغي على العميل التعامل معها بحذر ومراعاة تناسبها مع الوضع المالي للعميل عند طلب الخدمة لتجنب الجهل بمخاطرها نتيجة قلة الخبرة أو الممارسة فقد يجد العميل نفسه غير قادر على وفاء التزاماته قبل المصرف ليصبح مدينا للمصرف ومتعثرا في تسديد ديونه، وقد تطرق المشرع العراقي لتعليمات التوعية المصرفية وحماية الجمهور رقم (437 / 7/1/9) لسنة 2016 من أجل توعية وتنقيف الجمهور بالخدمات المصرفية والمالية وتحسين العلاقة بين العميل والقطاع المصرفي لغرض تحقيق الاستقرار الاقتصادي وحماية العميل من المخاطر وعمليات الاحتيال التي قد يتعرضون لها عند استخدامهم لتلك الخدمات⁴⁸.

وتبرز أهمية سمعة المصرف ومركزه المالي وموقعه الجغرافي وتعدد فروعها في جذب العملاء، وأعطت المادة (40) من قانون البنك المركزي العراقي لسنة 2004 صلاحية تنظيم المصارف والإشراف عليها مع مطالبة المصارف بتقديم معلومات عن مراكزهم المالية للتأكد من سلامتها ومدى سلامة العمليات والخدمات المصرفية، وتتجلى العوامل المؤثرة على العملاء وطرق جذبهم من خلال الخطوات والطرق الأساسية الواجب اتباعها لجذب العملاء، ومن أهم وسائل جذب العملاء وزيادة المتعاملين مع الجهاز المصرفي ما يلي.

الفرع الأول: رعاية مصالح العميل وحفظ حقوقه وإسداء النصيحة والمشورة

تسعى المصارف لجذب واستقطاب العملاء من شركات وأفراد من خلال تقديم خدمات مالية وإمكانية ادخار أموالهم بطريقة آمنة وتقديم خدمات شخصية من خلال الحسابات الجارية بتوفير ميزات لمستخدميها كخدمات السحب والإيداع وخدمات المقاصة وتصديق الصكوك وإيقاف صرف الصك المفقود أو حسابات التوفير بأنواعها

⁴⁷ صادق راشد الشمري، مصدر سابق، ص 204.

⁴⁸ ينظر الكتابين ذي العديدين 9/1/7/427 في 7/11/2016 و 9/4/392 في 11/9/2017 من تعليمات التوعية المصرفية وحماية الجمهور رقم (437 / 7/1/9) لسنة 2016 الموجهة إلى المصارف وشركات التحويل المالي ومزودي خدمات الدفع الالكتروني لغرض العمل بها.

كإيداع نقدي أو إيداع صك مقاصة أو إيداع بقيد فضلا عن منح القروض والسلف للمواطنين بأنواعها مع اختلاف مدة القرض⁴⁹، فمن المعلوم أن المصارف تقدم خدمات متنوعة للعميل سواء أكانت تقليدية رئيسية أو حديثة الكترونية، وتتمثل الخدمات التقليدية بقبول الودائع على مختلف أنواعها وتقديم القروض والاستثمارات المتنوعة والادخار وسداد المدفوعات نيابة عن الغير وخدمات البطاقة الائتمانية وتحصيل الأوراق التجارية والمساهمة في النمو الاقتصادي فضلا عن ذلك فإن المصرف يمارس وظيفة الإشراف والرقابة⁵⁰ وتمثل المصارف وعاء يتجمع فيه الادخارات ثم تخرج لأغراض استثمارية مفيدة للمجتمع وتساهم في تنشيط القطاع الاقتصادي لاسيما وأن المصارف تمثل دور الوسيط بين الفائض والعجز ليوافق المصرف احتياجات الخصخصة وجودة الخدمة المصرفية ورضا العميل باعتباره حجر الزاوية، فضلا عن المخاطر وتحديات العولمة وانتشار التقنيات المتطورة لذا ينبغي تقوية وتنمية الجهاز المصرفي لتحقيق استقرار اقتصادي وتحقيق أهداف السياسة النقدية والاقتصادية بتقديم خدمات متطورة باعتبار المصارف أكبر المؤسسات المالية في الاقتصاد⁵¹.

وتقديم خدمات مصرفية تتناسب مع ظروف العميل عندما يتعرض مركزه المالي للركود أو للتضخم الاقتصادي حيث يتم جدولة القروض أو تخفيض الفائدة والدعم المستمر للعميل وخاصة في الظروف الاستثنائية والوضوح في التعامل وسرعة وجودة أداء الخدمات وتقديم خدمة فورية متوافقة مع تطورات المجتمع وتحسين نتائجهم وزيادة رضا العميل، وتسعى المصارف لتقديم خدمات مثالية للمتعاملين معها بدافع التميز والمنافسة بين المصارف لكسب العملاء الجدد وكذلك تشجيع عملاء المصارف الأخرى المنافسة على التعامل مع مصارف أخرى وتقدم أفضل الخدمات والعروض والتسهيلات للحصول على عدد كبير من العملاء، فالمصرف الناجح يسعى عادةً إلى تقديم أفضل الخدمات للعملاء، بغض النظر عن مقدار الأرباح والفوائد المالية المتحققة له من الخدمات والعمليات المصرفية. ويهدف المصرف لأن تكون إيراداته المتمثلة بالفوائد والعمولات التي تفرض مقابل الخدمات تفوق التكاليف، وتلتزم المصارف بالإفصاح وتقديم معلومات واضحة عن الأسعار والعمولات التي يتقاضاها المصرف والمخاطر التي تحيط بتلك الخدمات المصرفية⁵².

الفرع الثاني: اعتماد المصارف على الأساليب التكنولوجية الحديثة في تنفيذ المعاملات

تقدم المصارف خدمات للشركات والأفراد كنظام (سوفت) وهو نظام عالمي لتحويل الأموال من مصرف إلى مصرف آخر فضلا عن توفير خدمة (ويسترون) لتحويل الأموال من قبل شركة تحويل مالي، كما وتعد خدمات

⁴⁹ دليل المصارف العراقي.

⁵⁰ صادق راشد الشمري، مصدر سابق، ص38.

⁵¹ المرجع نفسه، ص2.

⁵² مبادئ حماية المستهلك في الفقرة خامسا من دليل حماية المستهلك العراقي لسنة 2016.

الدفع الإلكتروني كالكي كارد والفيزا كارد والماستر كارد ويخصص المصرف للعميل بريدا الكترونيا لتقديم اعتراضه ومن ثم قيام القسم المعني بتبليغ المشتكي بنتيجة شكواه⁵³.

ويقوم المصرف بمنح الائتمان أو قبول الودائع أو فتح الحسابات البنكية وغيرها، وتعد البطاقة البنكية أحد وسائل الجذب لأكثر عدد من العملاء لما تتميز به من مميزات تشجع على اقتنائها فهي أداة دفع إلكترونية مباشرة لشراء السلع والخدمات.

وتعد البطاقة البنكية أحد وسائل الجذب لأكثر عدد من العملاء لما تتميز به من مميزات تشجع على اقتنائها فهي أداة دفع إلكترونية مباشرة لشراء السلع والخدمات، وتسعى المصارف لتلبية احتياجات العملاء بأسلوب احترافي متميز وسرعة ودقة تنفيذ المعاملات وطبيعة التعامل الجيد من قبل القائمين على المصرف ووضع خطط واستراتيجيات تهدف إلى تطبيق هذه المنظومة، وتقوم تكنولوجيا الجذب بالعمل الجاد على تدريب المتخصصين، وطرق التفاوض، ويقوم المصرف بإصدار تقارير مالية دورية من ناحية التعامل المالي ومساعدة العميل من خلال جدولة القروض أو الاستعانة بمستشار مالي وتطبيق سياسة النقدية والالتزام بقوانين وأنظمة البنك المركزي، ويتم أيضا جذب العملاء من خلال زرع الثقة لديهم بالتنظيم الداخلي للمصرف وفروعه بما يتواءم مع احتياجات العمل وراحة العملاء وتحقيق الخصوصية لهم أثناء تنفيذ معاملاتهم ورضاهم عن الخدمة المصرفية، لجذب عملاء جدد وجذب العملاء من خلال معلومات حول أحداث الخطة العامة المخططة والتنبؤ بالطلب على بعض الأحداث المهمة، وثقة العميل بسلامة المركز المالي الذي يحرص المصرف على نشرها بصفه دورية، ويتم تطوير استراتيجية التفاوض لجذب العملاء وتشجيعهم وترغيبهم وتطوير اتصالاتهم مع المصرف مع العملاء المحتملين (بما في ذلك الموردون، المقاولون بالفعل عملاء موجودون بالفعل)؛ ووضع خطة مفاوضات الخدمة ومشاركة المهنيين المحترفين، كما تهدف المصارف لحماية العملاء من الاحتيال المالي والحد منه وجذبهم وتكييفهم مع سوق المنتجات والخدمات والسلع ووضع استراتيجية للمفاوضات بشأن دعوة الخدمة وتنفيذها والعمل على البحث وجذب العملاء من خلال السلع والخدمات الأكثر طلبا، وتحاول المصارف تقديم النصائح لعملائها من خلال تحقيق الأمان والسرية للمعلومات والبيانات وفرض الإجراءات الرقابية الكفيلة بحماية المتعاملين مع المصارف ومنع تسريب المعلومات⁵⁴.

⁵³ ينظر (الفقرة / أولا) ضوابط التوعية المصرفية وحماية الجمهور لسنة 2016.

⁵⁴ مصطفى ناطق صالح، التوعية المصرفية ضمانة لحماية الجمهور في التعامل المصرفي، مجلة جامعة تكريت للحقوق، السنة (5)، المجلد (5)، العدد (3)، الجزء (2)، 2021، ص 217.

ويسعى النظام المصرفي لتقديم كل ما يحتاجه العملاء لاختصار الوقت والتكاليف العديدة، وتقديم نصائح للعملاء ليتم اختيار الأمثل والأنسب لهم والحصول على قاعدة بيانات فيها عناوين وأسماء هؤلاء العملاء المحتملين الجدد، وفي ضوء المنافسة السوقية تسعى المصارف لتطوير الأدوات الاستثمارية⁵⁵.

الفرع الثالث: تحقق الربحية والسيولة ومنح الائتمان في النظام المصرف

تسعى المصارف جاهدة لتحقيق الربحية والسيولة والأمان لجذب العملاء كأحد المميزات المهمة للمصارف⁵⁶. وتعد من وسائل جذب العملاء قدرة المصرف التجاري على تسديد جميع التزاماته التجارية والاستجابة لطلبات الائتمان أو منح قروض جديدة من خلال توفر النقد بزيادة الأرصدة النقدية للمصارف وتوسيع السيولة المصرفية والقدرة الاقتراضية وفقاً للسياسة النقدية التي يحددها البنك المركزي لاسيما وأن عملية تحويل النقود إلى ودائع مصرفية يحسن من السيولة المصرفية ويمنع نقصانها ويحقق نمو الأرباح للعملاء واتساع نشاطه فضلاً عن أن المصارف تعد الوسيط الرئيس في مجال الائتمان المصرفي.

وتتجلى وظائف المصارف التجارية في تحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء وتقديم الخدمات الاستشارية وتمويل ودعم المشروعات التنموية وشراء وبيع العملات الأجنبية وخدمات البطاقة الائتمانية وتحويل العملات للخارج ودفع الحوالات البرقية والبريدية وخدمات الصراف الآلي وتمويل الإسكان الشخصي وإدارة أعمال وممتلكات العملاء وغيرها من الخدمات المصرفية⁵⁷.

وتعد بطاقة الائتمان من أدوات الدفع الإلكتروني التي تشجع على ممارسة الأنشطة عن طريق منح العميل الأموال اللازمة على أن يسدها لاحقاً فضلاً عما يرافقها من فوائد وعمولات، وتساعد بطاقات الائتمان على زيادة الثقة بين العميل والمصرف وتقديم التسهيلات المصرفية لإرضاء العميل⁵⁸ كبطاقة الفيزا كارت والماستر كارت، وتعد بطاقة الائتمان أداة وفاء وائتمان معاً، وتزود بطاقات الائتمان التي تصدر من المصارف بخدمات الدفع بحيث يتمكن المستخدم من شراء السلع والخدمات دون الحاجة للدفع النقدي، إذ تحصل مؤسسات الدفع على النقود لاحقاً إذ على المستخدم أن يوفي بالمبلغ بالأقساط المعينة ضمن التوقيات المحددة، وتقوم إدارة المصارف بتحديد أسعار الفائدة على القروض حسب درجة المخاطر وهذا يطلق عليه المبادلة بين العائد والمخاطرة على أن يستبعد عند مواجهة المخاطر في الإقراض⁵⁹.

⁵⁵ ينظر المادة (16/ أولاً وثانياً) المتعلق باستثمار المصارف المحلية لأموالها داخل العراق وخارجه من تشريع تسهيل تنفيذ قانون المصارف رقم (4) لسنة 2011.

⁵⁶ صادق راشد الشمري، مصدر سابق، ص 20-23.

⁵⁷ صادق راشد الشمري، مصدر سابق، ص 28.

⁵⁸ خليفة بن محمد الحضرمي، مسؤولية البنك في عمليات الائتمان الخارجي، دار الفكر والقانون، 2015، ص 3.

⁵⁹ صادق راشد الشمري، مصدر سابق، ص 65.

ويقوم المصرف بتقييم الأهلية الائتمانية للعميل من خلال تدقيق موقفه المالي وقد أشارت المادة (8) من التوجيه الأوروبي لسنة 2008 للائتمان الاستهلاكي، ويعد المصرف كوسيط ائتمان يتلقى مدخرات ثم يقوم بتدويرها كقروض. وتطرقت الفقرة (1/21) من مبادئ حماية عملاء المصارف لسنة 2013 لإرشاد المتعامل لضمان حقوقه مع المصرف ومنع إخلال مقدم الخدمة والامتثال للقوانين المصرفية، وتشرف لجنة ائتمانية على متابعة تطبيق التعليمات الصادرة عن البنك المركزي العراقي ومتابعة الانكشافات الائتمانية ومتابعة حركة سداد القرض ومنحه. وتلعب وحدات الفائض والعجز دوراً مهماً في عمل المصرف وتعاملاته مع العملاء لذا ينبغي أن يتوافق التعامل مع المصارف مع حاجات العميل، وتسعى المصارف للتمسك بالعملاء الحاليين وجذب العملاء الجدد بالمصارف، وتحقق المصارف المصلحة لعملائها وللمصارف نفسها عند زيادة موارده عند قيامها بالعمل كأمناء استثمار وبذلك تحقق فائدة مزدوجة للمصرف والعميل، فالعميل يستفيد أيضاً من عائدات أمواله إذ يضمن التوظيف الأمثل لتلك الأموال والاستفادة من الامكانيات المادية الكبيرة والخبرات المتخصصة في المصارف بعد حصول تلك المصارف على التراخيص اللازمة لممارسة العمل كأمناء استثمار، ان مخاطر الاستثمار تتحقق من خلال إمكانية التعرض إلى خسارة أو ضرر أو مجازفة عندما يكون العائد الفعلي مختلفاً عن العائد المتوقع⁶⁰.

الفرع الرابع: تعزيز الثقة بين العميل والمصرف

من الضروري تعزيز الثقة لدى العميل بالمصارف وفروعها من خلال إعلامه بخضوع كافة المصارف لسلطة عليا تتمثل بالبنك المركزي العراقي، إذ يسعى البنك المركزي لحماية العملاء والحد من المخالفات المصرفية ومنع انتهاك حق المتعامل مع المصرف، ووفقاً للوائح والقواعد والأوامر الصادرة من البنك المركزي العراقي للبنك المركزي صلاحيات مراقبة المصارف ومدى التزامها بالقوانين والأنظمة والأنشطة المصرفية، وقد يعتمد البنك المركزي لإزالة الوجود القانوني للمصرف ويتم ذلك عن طريق إلغاء الترخيص الممنوح للمصرف، ويعرف الترخيص بأنه (إجراء أساسي لتأسيس المصارف بعد استيفائه المتطلبات الخاصة بمنح الترخيص، وأشارت المادة (13) من قانون المصارف العراقي رقم 94 لسنة 2004 إلى جواز سحب الترخيص من المصرف المخالف للأنظمة والتعليمات والقوانين الصادرة من البنك المركزي العراقي).

وقد يعجز المصرف عن الوفاء بالتزاماته المالية عند إفلاسه لانعدام السيولة وانعدام التوازن بين سحب الودائع وعمليات الاقتراض أو بين زيادة الودائع، لذا يلجأ المصرف للاقتراض أو تحويل موجوداته إلى نقد لذا ينبغي اتخاذ إجراءات وقائية تجنب المصرف التعرض لهذه المخاطر، ونصت الفقرة (2/أولاً) من ضوابط التوعية المصرفية وحماية الجمهور لسنة 2016 على إنشاء قسم خاص للتوعية المصرفية وحماية الجمهور وذلك لتعزيز ثقة العميل بالمصرف، ويتحمل المصرف مسؤولية قيامه بفتح اعتماد لأحد عملائه المتوقف عن الدفع بدافع

⁶⁰ صادق راشد الشمري، مصدر سابق، ص 409.

تأخير إشهار إفلاسه أو في حالة قيامه وبدون مبرر برفض فتح اعتماد لعميله أو إنهائه لاعتماد مفتوح الأمر الذي ينجم عنه إشهار إفلاس العميل والإضرار بدائنيه أو بالعميل المفلس نفسه، وقد يفرض البنك المركزي غرامات مالية على المصارف المخالفة لتعليمات وقوانين البنك المركزي وتستمر الغرامة لحين إزالة المخالفة على أن لا تتجاوز الغرامة 5% من مجموع رأس مال المصرف المدفوع⁶¹.

وجدير بالذكر أن احتمالية تعرض المصارف للمخاطر يعد أمراً متوقفاً قد تتمثل بالتعرض للخسارة في رأس المال أو في ضعف النشاط المصرفي الأمر الذي ينعكس على كفاءة الجهاز المصرفي والاقتصاد بشكل عام، ومخاطر الإقراض تتمثل بعدم قيام العميل بالتزاماته تجاه المصرف في الموعد المحدد، وقد يلعب الوضع الاقتصادي أو تغيير القوانين دوراً في ذلك، وإن مخاطر إقراض العميل قد تكون مخاطر عامة أو خاصة، وتتمثل المخاطر الخاصة بعدم قدرة العميل على التسديد نتيجة ضعف الإدارة أو مشاكل عمالية وغيرها، أما المخاطر العامة فتكون مخاطر تتعرض لها كافة القروض بصرف النظر عن طبيعة وظروف العميل المقترض كمخاطر تغير أسعار الفائدة والتضخم ومخاطر السوق، لذا فإن للمصرف إعادة النظر في منح القروض غير المنتجة للعوائد والأرباح. وقد يخفق المصرف في إدارة بعض المخاطر نتيجة عدم المتابعة أو عدم وضع الأنظمة وآليات لمعرفة المخالفة لقواعد القوانين إذ ينبغي مواجهة تلك الأمور بمراقبة سلوك العاملين في المصرف ومتابعة تنفيذ القوانين، أما الجهات الملتزمة بتوفير الحماية وفقاً للقانون العراقي فتتمثل بالمصارف وشركات التحويل المالي وخدمات الدفع الإلكتروني⁶².

الفرع الخامس: توفير الخدمات المصرفي

تعد الخدمة المصرفية المتنوعة نشاطاً تمارسه المصارف سواء في سوق الأوراق المالية أو خارجه، إذ يلتزم المصرف بتقديم خدمة الوساطة المصرفية باحترافية كخدمة الوساطة المصرفية وخدمة الإدارة المصرفية وخدمة الحفظ المصرفية وخدمة إدارة الائتتاب، ويعد المصرف شخصاً معنوياً مهنيّاً محترفاً للأداء المصرفي وجذب العملاء وتحقيق رضاهم والوضع المالي للسوق وقد يقدم المصرف بموجب عقد الخدمة المصرفية استشارة مصرفية بشأن المعلومات والبيانات المتعلقة بالسوق المالي⁶³.

⁶¹ ينظر المادة (1/56) من قانون المصارف العراقي رقم 94 لسنة 2004.

⁶² ينظر الفقرة (رابعاً) من دليل حماية المستهلك الصادرة من البنك المركزي العراقي حسب تعليماته المرقمة 427/1/9 في 2016/11/7.

⁶³ محمد سامي عبد الصادق، المسؤولية المدنية في مجال الاستثمار، بحث منشور في مجلة الحقوق الكويتية، العدد الثاني، السنة 36، 2012، ص 100.

وأشارت المادة (13/ب) من الأمر التشريعي رقم (74) لسنة 2004 إلى أنه (يجب على الوسيط أن يلتزم القيام أن يعمل بكل أمانة ونزاهة والالتزام بقواعد السوق ومبادئ العمل التجاري)، وعلى المصرف التعامل بحيادية مع العملاء وعدم تفضيل أحدهم على الآخر⁶⁴، ويجب على المصرف عدم تقديم معلومات مضللة أو كاذبة⁶⁵، ويلتزم المصرف كوسيط مالي بتنفيذ أوامر العملاء ببيع وشراء الأوراق المالية وضمن تنفيذها وتسوية عمليات التداول ورعاية مصالحهم ويمتنع المصرف عن تنفيذ الأوامر متى تثبت مخالفتها للقانون⁶⁶، وحظر المشرع على المصارف من التعامل مع أوراق العميل بنحو يتعارض مع مصلحته أو حالته المالية⁶⁷. ولا يحق بيع الأوراق المالية نيابة عن العميل ما لم يتأكد بأن له مصلحة في ملكيتها، وأشارت تعليمات تداول الأوراق المالية لسوق العراق لالتزام المصرف بضمان سلامة الإجراءات وذلك بعد أن يبرم المصرف مقدم الخدمة التداول بالأوراق المالية عقدا مع العميل⁶⁸. كما يلتزم المصرف بتبليغ عميله بالصفقات المنفذة لصالحه فور تنفيذه أو حسبما يرد في الاتفاق المبرم بينهما⁶⁹، وعلى المصرف الوسيط تقديم كشف حساب للعملاء على الأقل مرة شهريا بموجب تقرير حركات التداول المستمر، والتزام المصرف بتقديم الاستشارة.

المطلب الثالث: الغاية من جذب العملاء والطبيعة القانونية للخدمات المصرفية

تكمن الغاية من وسائل جذب العملاء في سعي المصارف للنجاح في عملها المصرفي وتعظيم أرباحها فضلا عن جمع المعلومات وتحليل البيانات لتحويلهم إلى عملاء دائمين في التعاملات المصرفية لمنحهم فرصا كبيرة في التعرف على الخدمات المختلفة وآلية الحصول عليها والاستفادة منها فتتمكن المصارف من الاستماع للعملاء والاطلاع على آرائهم بما يحقق التغذية العكسية الزاجعة باستمرار وتصويب المصارف مسارها في الإنتاج أو في طريقة تقديم الخدمة والمنتج وإعادة تشكيلها وتحقيق الرضا للعملاء. كما تعد وسائل جذب العملاء طريقة لتعميق وتوثيق صلة العملاء بالشركات وزيادة ارتباطهم وتعاملاتهم لها. ولزيادة ربحية فحينما تحقق رضا العملاء لديها تزيد من إقبالهم على الاستفادة من منتجاتها وخدماتها، كما أنها تكون فرصة لاستقطاب مزيد من العملاء حينما يطلعون على سياسة المصرف في خدمة العملاء، فخدمة العملاء واستقطابهم هي معيار للحكم على مدى نجاح المصارف.

⁶⁴ سامي عبد الباقي أبو صالح، تعارض المصالح في الأنشطة الخاضعة لقانون سوق المال المصري الواقع والحلول، دار النهضة، 2016، ص 53.

⁶⁵ ينظر المادة (13/د) من (القسم الخامس) من القانون المؤقت لأسواق الأوراق المالية رقم (74) لسنة 2004.

⁶⁶ ينظر المادة (1) من القسم (3) من القانون المؤقت لسوق الأوراق المالية رقم 74 لسنة 2004.

⁶⁷ ينظر المادة (5-10) من النظام الداخلي لسوق العراق للأوراق المالية لسنة 2008.

⁶⁸ ينظر المادة (4/أ) من تعليمات تداول الأوراق المالية في سوق العراق.

⁶⁹ ينظر المادة (7/أ) من تعليمات تداول الأوراق المالية في سوق العراق لسنة 2007.

الفرع الأول: استقطاب المصارف للعملاء الدائمين

يعد المصرف شخصا محترفا وعلى درجة عالية من التخصص والخبرة والمعرفة الفنية بأصول النشاط المصرفي الذي يمارسه، وتمكّن غاية المصارف من جذب العملاء بصورة دائمة ومستمرة للعمل المصرفي في تمكين هذه المؤسسات المالية من تصنيف أعمالها وتنوعها بما يرضي العميل من خلال تنوع خدماتها وتنوع الخطوط المستخدمة من قبل العملاء والتمكن من دراسة السوق والمتعاملين معها ووضع سياسة تسويقية متنوعة تمنح شريحة من العملاء خطوط معيّنة تخدم أعمالهم، دون أن تكبدهم أعباء مالية.

لاسيما وأن الخدمات المصرفية في سوق الأوراق المالية تعد خدمات مركبة كخدمة إدارة محفظة الأوراق المالية، فدور المصرف لا يقتصر في عقد تكوين المحافظ المالية على كونه وسيطا للعميل لشراء الأوراق المالية وإنما يرتبط دور المصرف بإدارة هذه الأوراق بعد شرائها⁷⁰.

ومن خلال جذب العملاء تنشأ ثقة متبادلة بين المصرف والعميل، فيلجأ العميل لخبرة المصارف ويمنحه سلطات في اختيار الأوراق المالية الداخلة في المحفظة المالية للعميل والتصرف بالأوراق المالية من قبل المصرف بالبيع والشراء وفقا لمصلحة العميل وبما ينسجم مع وضع السوق المالي، كما يعول العميل على خبرة المصارف لغرض الحصول على الاستشارة المالية والفنية للوصول إلى القرار الصحيح لاسيما عند إدارة خدمة الاكتتاب أو عند إصدار سندات للحصول على أرباح وفوائد تجذب العملاء⁷¹، ويتيح عقد خدمة الوساطة بين المصرف والعميل إحدى وسائل الجذب لتحقيق غاية تتمثل بتقديم أكثر من خدمة للعميل من خلال المصرف الوسيط⁷².

خلاصة القول أن للمصارف العراقية المرخصة ممارسة أكثر من نشاط داخل سوق الأوراق المالية ويبرز دورها في السعي للحفاظ على مصالح العملاء وتجنب تقديم معلومات غير صحيحة⁷³.

الفرع الثاني: الطبيعة القانونية للخدمات المصرفية

تعد الخدمات المصرفية ذات طبيعة قانونية تتحدد وفقا لمحل الخدمة المصرفية وسواء أكانت بالمرحلة السابقة للتعاقد أو بعد إبرام العقد، وتقوم العقود المصرفية على التزام المصرف المرخص أمام العملاء وفقا لعقد مبرم بين الطرفين كعقد إدارة الأوراق المالية وعقد خدمة إدارة الاكتتاب، وتختلف الخدمة حسب شروط الاتفاق المبرم بين أطراف العقد، وقد يقوم المصرف بدور عرض الإصدار على الجمهور ومن ثم بيعه باسم ولحساب الشركة المصدرة مقابل عمولة يحصل عليها المصرف وفقا للاتفاق المحدد مسبقا، وقد تمارس المصارف دورها

⁷⁰ هاني محمد دويدار، النظام القانوني للعقود التجارية والعمليات المصرفية، دار الجامعة، الحدياء، 2003، ص 333.

⁷¹ غزال الوسي، القطاع المصرفي المصري والتطورات الهامة في الصناعة المالية والمصرفية، دار النهضة العربية، 2009، ص 40.

⁷² المادة (4/ج/أ) من تعليمات تداول الأوراق المالية في سوق العراق لسنة 2007.

⁷³ المادة (13/ القسم 13) من سوق الأوراق المالية رقم (74) لسنة 2004.

في تقديم الخدمات المصرفية من خلال تلقي الاكتتاب في الأسهم المصدرة وقد تلجأ لشراء جزء من الأسهم المطروحة لحسابها الخاص⁷⁴، وتحتم الخدمات المصرفية على أطراف العقد جملة من الالتزامات بحكم الطبيعة القانونية للخدمة المقدمة سواء أكان الالتزام قبل التعاقد أو بعد التعاقد فبعض الالتزامات تكون قانونية فرضت بموجب تشريعات كإسداء النصيح أو حفظ السر المهني، وبعض التزامات الخدمة المصرفية تعاقدية كدفع العمولة، وتختلف الالتزامات حسب محل الخدمة المصرفية المقدمة كعقد الوساطة المالية في إجراءات المقاصة والتسوية أو الحافظ الأمين أو كمدير محفظة في عقد إدارة محفظة الأوراق المالية لتحقيق أرباح الأسهم والاكتتاب بزيادة رأس المال⁷⁵، مع ملاحظة أن المرحلة السابقة للتعاقد قائمة على أساس المسؤولية التقصيرية بين المصرف والعميل كإفشاء أسرار العملاء⁷⁶.

وأخيراً لا بد من القول أن المصارف تهدف من خلال خدماتها المصرفية لتقديم الأفضل من خلال مواكبة التطورات التقنية الحديثة بحيث يستطيع العميل أن يقوم بإجراء عمليات مصرفية بنفسه دون الحاجة إلى مراجعة فروع المصرف، حيث يمكن إجراء تحويل للمبالغ بين حسابات العميل والحصول على كشف بالحركات ومعرفة الرصيد وتحويل من حساب شخص إلى حساب عميل آخر في المصرف نفسه، بالإضافة إلى إمكانية تقديم الطلبات كطلبات فتح الحسابات وغيرها، كما ويوفر المصرف لعملائه من المؤسسات والشركات نظاماً آلياً متكاملاً وشاملاً يتيح إدارة مدفوعات الخارجية المنتظمة بصورة إلكترونية، كما يكفل ميزة التحكم الكامل في تنفيذ مدفوعات الإللكترونية المختلفة مثل فواتير الموردين فضلاً عن إدارة عملية تحصيل المستحقات من أي أطراف أخرى، كما ويساهم رقم الحساب المصرفي الدولي⁷⁷ في تقديم خدمات مالية ومصرفية وخدمات المقاصة وتسوية المدفوعات محلياً ودولياً لتحويل الأموال وفق معايير الحساب المصرفي الدولي، ويعد نظام الإيداع والتسوية والمقاصة قيود ملكية على الأوراق المالية⁷⁸.

خاتمة

بعد البحث في موضوع النظام المصرفي العراقي ووسائل جذب العملاء توصلنا إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات وهي كالآتي:

⁷⁴ المادة (8) من قانون سوق الأوراق المالية رقم 74 لسنة 2004.

⁷⁵ محمود مصطفى حسن، النظام القانوني لعقد إدارة محفظة الأوراق المالية، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، 2002، ص 27-28.

⁷⁶ محمد تنوير الرافعي، صغار المستثمرين ودور هيئة سوق المال في حمايتهم، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص 578.

⁷⁷ يعد معياراً معتمداً دولياً من قبل "المنظمة الدولية للمعايير" (ISO) بموجب الرقم 13616-2007.

⁷⁸ المادة (22) من نظام الإيداع والتسوية والمقاصة لعام 2007.

1- أن التطوير الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثر على أساليب عمل المصارف ومراقبة سير الأعمال والرقابة الداخلية لظهور التجارة الالكترونية باستخدام وسائل الكترونية لتقديم خدمات مصرفية متطورة كالصيرفة الالكترونية ودورها في السيطرة على التكاليف وضبط الاستثمار وتعزيز القدرات التنافسية وتقديم الخدمات المصرفية عن بعد وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل، ولأهمية الاستثمار في الخدمات المصرفية وفقاً للتكنولوجيا الحديثة لاسيما وأن أغلب العملاء يرغبون بخدمة متميزة وبتكلفة تنافسية نتيجة المنافسة المتزايدة بين المؤسسات التجارية وسوق الأعمال المصرفية.

2- إن مفهوم المصارف يعني أكبر مؤسسة مالية مرخصة قانوناً ومجازة من البنك المركزي العراقي تقدم خدمات مالية عديدة، وتسهل المعاملات المالية للعملاء مع حفظ الأموال وتشغيلها. وقد ينصرف للحافظ الأمين وللمصرف الضامن.

3- تتعدد العمليات المصرفية والخدمات المميزة التي تقدمها المصارف لاسيما الحديثة منها كخدمات ويسترون لتحويل الأموال وبطاقات أجهزة الصراف الآلي وتحويل الأموال الحقيقية إلى الكترونية وذلك لتلبية احتياجات الشركات والمؤسسات والأفراد.

4- إن الحد من المخاطر ومواجهة الأزمات من خلال رسم سياسة ائتمانية وتأمين ودائع العملاء من تلك الأزمات المالية كإفلاس المصارف المجازة من خلال وضع الاحتياطي لدى البنك المركزي والحفاظ على سرية الذمة المالية للعميل وضمان سلامة معلوماته الشخصية، وتجنب الغش والتزوير في المعاملات الالكترونية من خلال إنشاء جهات توثيق الكترونية حكومية وأهلية.

5- يسعى المصرف لزيادة موارده المالية لتوسيع مجالات تشغيل تلك الموارد عن طريق إيجاد أطر جديدة للاستثمار إضافة للأعمال التجارية لتشمل أعمالاً متباينة في قطاعات أخرى لتطوير الاقتصاد الوطني بعد أن يتوثق من مركزه المالي أو نوعية المشروع المطلوب تمويله لكي يستطيع تقدير حجم التسهيلات اللازمة ونوعيتها، ويختلف حجم الأموال اللازمة لإقامة أي مشروع حسب طبيعته، ونوع المنتج الذي سيقدمه وحسب حاجة المشروع ومصاريفه وتأمين مقدار معين من السيولة لتشغيل المشروع..

التوصيات:

1- نرتئي من المشرع العراقي سن نصوص قانونية تواكب التطور التكنولوجي في النظام المصرفي لاسيما في الصيرفة الالكترونية لمواجهة بعض التحديات في العمل الالكتروني كالتوقيع الالكتروني الذي يعد أحد التحديات التي تواجه القضاء العراقي كحجة للإثبات إذ لا يؤخذ إلا بالتوقيع الحي رغم وجود نصوص في قوانين عدة كقانون الاستثمار العراقي رقم (13) لسنة 2006 وقانون التوقيع الالكتروني وغيرها من القوانين كقانون النقل العراقي رقم (80) لسنة 1983 علاوة على التحديات الأخرى المتمثلة في فرض الضرائب وتوفير الحماية القانونية للمعلومات والبيانات وإنجاز المعاملة الالكترونية وإنشاء هيئة مستقلة متخصصة بتصديق المعاملات الالكترونية والتأكد من

صحتها، ونقترح تشريع قانون يجيز الإثبات بالوسائل الحديثة والالكترونية واستخدام وسائل التعاقد والاتصال الحديثة وقيام الأجهزة المصرفية كافة من استحداث مجالات وخدمات متطورة والانفتاح لتحرير حسابات رأس المال.

2- ضرورة تحديث النظام المصرفي العراقي والخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والتدريب وإعداد كوادر مؤهلة للتعامل مع العملاء، واستخدام أساليب متطورة للإدارة والتسويق للخدمة المصرفية، وتحقيق إصلاح مصرفي شامل لخلق كيانات مصرفية ضخمة واستخدام تقنيات حديثة ومتطورة للمنافسة في السوق المصرفية والمالية.

3- نهيب بالمشروع العراقي بعدم اقتصار الاستفادة من مبلغ الاعتماد على السحب النقدي للمبلغ فقط بإتباع (وسائل للدفع في حدود مبلغ معين) بدل من مبلغ من النقود فالأفضل لو يستخدم المبلغ الموضوع تحت تصرفه عن طريق جميع وسائل الدفع بحسب الاتفاق بين المصارف والعملاء.

4- العمل على وضع نصوص قانونية تنظم وترفع كفاءة السوق وتمنع التلاعب بالأسعار وتتجنب المضاربة غير المشروعة كونها تؤدي إلى عزوف المستثمرين عن السوق والعمل على جذب المستثمرين الأجانب، وتطوير السوق المحلي قياساً على الأسواق العالمية وتوفير ضمانات للمستثمر الأجنبي من خلال وضع مزايا جديدة في نطاق التسهيلات المصرفية ومسائل تحويل العملات.

5- فتح باب المشاركة للمصارف الأجنبية للعمل في العراق سواء بشكل فروع أو شركات مستقلة أو مشاركات مع المصارف الأهلية في ضوء التقنيات التكنولوجية الحديثة، وإطلاق حرية التحويل الخارجي طبقاً لاتفاقية صندوق النقد الدولي.

6- التشجيع على الاقتراض خاصة قروض الاستثمار واستغلال الموارد البشرية والكفاءة وتحليل ودراسة المشاريع الممولة من قبل المصارف، ومعالجة تعثر القروض المصرفية مع مواصلة إصلاح الجهاز المصرفي والمالي بصورة جدية، وفقاً لمتطلبات الاقتصاد الوطني والتكيف مع التطورات العالمية بكفاءة وفعالية، وتطوير الخدمات المصرفية ونقترح وضع نص يلزم المصرف بإخطار العميل بانتهاء الائتمان الممنوح له، وضع نص يحدد أجر المصرف مقابل الخدمات، كما نقترح وضع نص يقرر عدم مسؤولية المصرف عند تعرضه لقوة قاهرة تمنعه من تنفيذ التزامه، وإجراء دراسات عملية لمراكز المقترضين ومتابعة الضمانات المقدمة.

7- ندعو المشرع العراقي إلى شمول الحافظ الأمين بغرامات مالية في حالة عدم تقيده بالإجراءات المرسومة من قبل البنك المركزي العراقي كونه مصرف مجاز من قبله، ونقترح جمع نصوص القوانين المتعلقة بالرقابة على مزود خدمة الدفع والتحول من الرقابة المصرفية المتحكمة إلى الرقابة الوقائية التلقائية.

8- نقترح على مجلس القضاء الأعلى أن ينشئ محاكم إفلاس بكل منطقة استثنائية وهو ما لم يحصل لغاية الآن، وأيضاً تتولى وزارة العدل تنظيم مهمة أمين القليسة إذ لم يتم تنظيم المركز القانوني لأمين القليسة إذ يلاحظ على

البنك المركزي العراقي بأنه لم يعط حكماً واضحاً عن إفلاس المصارف والمنازعات القضائية لسنة 2004، ونقترح وضع نص قانوني يفيد بإشهار إفلاس التاجر عند التوقف عن دفع ديونه التجارية إثر اضطراب مركزه المالي.

9- نقترح على المشرع العراقي إضافة مادة قانونية في قانون التجارة رقم 30 لسنة 1984 تعطي الصلاحية للمصارف بإلغاء الاعتماد غير محدد المدة بشرط إخطار العميل قبل مدة عشرة أيام من الميعاد الذي يحدده المصرف للإلغاء ما لم يتفق على خلاف ذلك، وتعفى المصارف من الإخطار في حالة الإخلال بالثقة أو صدور خطأ جسيم من جانب العميل سواء كان الاعتماد محدد المدة أم غير محدد المدة.

10- ندعو المشرع العراقي إلى إصدار تعليمات بشأن خدمة الوساطة في سوق الأوراق المالية ومبررات رفضها بعذر قانوني.