



المصرف العراقي الإسلامي
لِلإِسْتِثْمَارِ وَالتَّنْمِيَةِ
IRAQI ISLAMIC BANK
For Investment & Development

المصرف العراقي الإسلامي

سياسة إدارة العمليات مع الجهات ذات العلاقة



مقدمة

ان سياسة إدارة العمليات مع الجهات ذات العلاقة في المصارف تتضمن مجموعة من المبادئ والإجراءات التي تهدف إلى تنظيم وتنسيق العلاقات مع الأطراف المختلفة مثل العملاء، والموردين، والجهات الحكومية، والمستثمرين.

أهداف السياسة

ما يلي يوضح الأهداف الأساسية لهذه السياسة:

- الشفافية: ضمان أن جميع التعاملات مع الأطراف ذات العلاقة تتم بشفافية لبناء الثقة. اذ تعني الشفافية وضوح المعلومات والعمليات المتعلقة بالتعاملات مع الأطراف ذات العلاقة، مما يتيح لجميع المعنيين فهم كيفية اتخاذ القرارات. وعليه تكون المعلومات متاحة وواضحة، فإن ذلك يعزز الثقة بين المصرف وعملائه، والمستثمرين، والجهات التنظيمية. الثقة. ويتم ذلك من خلال التالي:
 - إفصاح دوري: تقديم تقارير دورية توضح تفاصيل التعاملات مع الأطراف ذات العلاقة.
 - سياسات واضحة: وضع سياسات وإجراءات واضحة تحدد كيفية إدارة هذه التعاملات والإفصاح عنها.
- تخفيف المخاطر: تحديد وإدارة المخاطر المحتملة التي قد تنشأ من هذه العلاقات. ويعني تحديد وتقييم وإدارة المخاطر المحتملة التي قد تنشأ من التعاملات مع الأطراف ذات العلاقة، مثل مخاطر تضارب المصالح أو المخاطر المالية. وبناء عليه يتم التالي:
 - حماية الأصول: من خلال إدارة المخاطر بفعالية، يمكن للمصرف حماية أصوله وسمعته من الأضرار المحتملة.
 - الاستقرار المالي: تقليل المخاطر يساهم في الحفاظ على الاستقرار المالي للمصرف، مما يعزز من قدرته على مواجهة التحديات المستقبلية.وعليه سيقوم المصرف بالتالي وبالتعاون والتنسيق مع الإدارات ذات العلاقة:
 - إطار تقييم المخاطر: تطوير إطار عمل شامل لتقييم المخاطر المرتبطة بكل تعامل مع الأطراف ذات العلاقة.
 - آليات مراقبة: إنشاء أنظمة مراقبة مستمرة لتتبع أداء الأطراف ذات العلاقة وتحديد أي تغييرات في مستوى المخاطر.



- الكفاءة: تبسيط العمليات لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف. ومن أهم نتائجها ما يلي:
 - تقليل التكاليف: تحسين الكفاءة التشغيلية يمكن أن يقلل من التكاليف المرتبطة بإدارة التعاملات، مما يعزز من ربحية المصرف
 - تحسين الخدمة: العمليات الفعالة تساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، مما يعزز من رضاهم وولائهم. ويتم الوصول الى هذا من خلال التالي:
 - تحسين العمليات: تحليل وتحسين العمليات المرتبطة بالتعاملات مع الأطراف ذات العلاقة لإزالة أي تعقيدات أو تكرار.
 - استخدام التكنولوجيا: الاستفادة من التكنولوجيا لتسهيل وتسريع العمليات، مثل استخدام الأنظمة الآلية والمنصات الرقمية.
- ومن خلال التركيز على هذه الأهداف، يمكن للمصرف إدارة علاقاته مع الأطراف ذات العلاقة بشكل فعال، مما يضمن الشفافية، وتقليل المخاطر، وتحسين الكفاءة التشغيلية.



تحديد الأطراف ذات العلاقة

لغايات هذه السياسة تم تحديد الاطراف التالية كأطراف ذات علاقة:

- العملاء: يشمل ذلك العملاء الأفراد والشركات على شكل العموم مع إمكانية تصنيفها بناءً على معايير مختلفة مثل الحجم، الصناعة، وحجم المخاطر.
- الموردون: الكيانات التي تقدم السلع والخدمات للمصرف، مثل خدمات تكنولوجيا المعلومات، اللوازم المكتبية، والاستشارات وما الا ذلك.
- الجهات الحكومية: الهيئات التنظيمية، السلطات الضريبية، والوكالات الحكومية الأخرى التي تشرف على العمليات المصرفية بما فيها الجهة الاشرافية الممثلة بالبنك المركزي العراقي.
- المستثمرون والمساهمون: الأفراد أو المؤسسات التي تمتلك أسهماً في المصرف ولها مصلحة في أدائه.
- الموظفين والمدراء : الافراد الذين يعملون بالمصرف بكافة المستويات الوظيفية.



إجراءات التواصل

إنشاء قنوات تواصل واضحة مثل مديري الحسابات المخصصين، خطوط خدمة العملاء، والمنصات الرقمية. والمقصود بقنوات التواصل هي الوسائل التي يتم من خلالها تبادل المعلومات بين المصرف والأطراف ذات العلاقة، مثل العملاء والمستثمرين والجهات التنظيمية. وتكمن أهميتها من خلال التالي:

- وضوح التواصل: وجود قنوات محددة يسهل على الأطراف المعنية الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها، مما يقلل من الارتباك ويعزز الفهم.
 - تخصيص الخدمة: من خلال تعيين مديري حسابات مخصصين، يمكن للمصرف تقديم خدمة أكثر تخصيصاً وملاءمة لاحتياجات كل عميل.
- وتتم إجراءات التواصل من خلال التالي:

- مديرو الحسابات: تعيين مديري حسابات مخصصين لكل عميل رئيسي، مما يتيح لهم الحصول على دعم مباشر ومخصص.
- خطوط خدمة العملاء: إنشاء خطوط هاتفية مخصصة أو خدمات دردشة مباشرة لتقديم الدعم الفوري للعملاء.
- المنصات الرقمية: تطوير تطبيقات ومواقع إلكترونية تفاعلية تتيح للعملاء الوصول إلى المعلومات والخدمات بسهولة.
- تحديثات منتظمة: تقديم تحديثات منتظمة لأصحاب المصلحة من خلال النشرات الإخبارية، التقارير المالية، والبيانات الصحفية.
- آليات التغذية الراجعة: تنفيذ أنظمة لجمع التغذية الراجعة من الأطراف ذات العلاقة لتحسين الخدمات ومعالجة المخاوف.

وللحصول على أفضل اليات التواصل سيقوم المصرف بالتالي:

- إصدار نشرات إخبارية دورية تحتوي على معلومات حول الأداء المالي، والابتكارات، وأي تغييرات في السياسات.
- تقديم تقارير مالية ربع سنوية أو سنوية توضح الأداء المالي للمصرف، مما يساعد المستثمرين على اتخاذ قرارات مستنيرة.



تقييم المخاطر

إجراء تقييمات شاملة للمخاطر يتضمن تحليل جميع الجوانب المحتملة التي قد تؤثر على العلاقة مع الأطراف ذات العلاقة، مثل المخاطر المالية، التشغيلية، القانونية، والسمعة. ومثالاً على ذلك إجراء تحليل SWOT (نقاط القوة، نقاط الضعف، الفرص، التهديدات) وتحليل PESTEL (السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية، البيئية، القانونية) لتحديد المخاطر المحتملة.

اذ تساعد هذه التقييمات في تحديد القضايا المحتملة قبل أن تصبح مشاكل كبيرة، مما يتيح للمصرف اتخاذ إجراءات استباقية.

استراتيجيات تخفيف المخاطر

- توزيع الاستثمارات أو العلاقات عبر مجموعة متنوعة من القطاعات أو الأسواق لتقليل الاعتماد على مصدر واحد. للتقليل من تأثير أي فشل محتمل في قطاع أو سوق معين.
- الحصول على سياسات تأمين تغطي المخاطر المحددة مثل الخسائر المالية أو الأضرار المادية. لتوفير حماية مالية ضد الأحداث غير المتوقعة.
- تضمين شروط وبنود في العقود تحمي المصرف من المخاطر المحتملة، مثل شروط القوة القاهرة أو البنود الجزائية. تضمين وجود آليات قانونية للتعامل مع الخلافات أو الفشل في الالتزامات.

المراقبة المستمرة

استخدام أنظمة مراقبة متقدمة لمتابعة الأداء والعلاقات مع الأطراف ذات العلاقة بشكل دوري. من خلال استخدام برامج إدارة العلاقات (CRM) وأنظمة تحليل البيانات لمتابعة التغيرات والاتجاهات.

التقارير المنتظمة

إعداد تقارير دورية للإدارة العليا ومجلس الإدارة تتضمن تحليلات للمخاطر الحالية والمستقبلية، وتقييم فعالية استراتيجيات التخفيف. وهذا يضمن أن تكون الإدارة العليا على دراية كاملة بالمخاطر المحتملة وتساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة.



الالتزام التنظيمي

- متطلبات مكافحة غسل الأموال (AML): تشمل هذه المتطلبات تطوير سياسات وإجراءات تهدف إلى الكشف عن الأنشطة المشبوهة والإبلاغ عنها. يجب على المؤسسات المالية إجراء تقييمات للمخاطر لتحديد العملاء والمعاملات التي قد تكون عالية المخاطر.
- معرفة العميل (KYC): تتطلب هذه العملية جمع معلومات دقيقة عن العملاء، مثل الهوية، والعنوان، والمصدر المحتمل للأموال. يجب تحديث هذه المعلومات بانتظام لضمان دقتها.
- الامتثال للوائح المحلية والدولية: يتطلب ذلك متابعة التغييرات في القوانين واللوائح، مثل توجيهات مجموعة العمل المالي (FATF) واللوائح المحلية التي قد تختلف من بلد لآخر.

ان تطبيق ما سلف سيحقق الأهداف والفوائد التالية:

- حماية السمعة: الالتزام بالقوانين يعزز من سمعة المؤسسة ويزيد من ثقة العملاء والمستثمرين.
- تجنب العقوبات: يساعد الامتثال في تجنب الغرامات والعقوبات القانونية التي قد تفرضها الهيئات التنظيمية.
- تحسين العلاقات مع الجهات التنظيمية: الالتزام الجيد يمكن أن يسهل التفاعل مع الجهات التنظيمية ويعزز من التعاون.

التدقيق الداخلي

- إجراء عمليات التدقيق: يجب أن تشمل عمليات التدقيق مراجعة شاملة للعمليات المالية، والتحقق من الامتثال للسياسات الداخلية، وتقييم فعالية أنظمة KYC و AML.
- تحديد مجالات التحسين: بعد إجراء التدقيق، يتم إعداد تقارير توضح النتائج، بما في ذلك أي نقاط ضعف أو مجالات تحتاج إلى تحسين. يجب أن تتضمن هذه التقارير توصيات واضحة للإجراءات التصحيحية.
- التدقيق المستمر: من المهم أن تكون عمليات التدقيق دورية، وليس لمرة واحدة فقط، لضمان استمرار الامتثال مع التغييرات في اللوائح.

ان تطبيق ما سلف سيحقق الأهداف والفوائد التالية:

- تحسين الكفاءة: يساعد التدقيق الداخلي في تحسين العمليات من خلال تحديد المجالات التي يمكن تحسينها، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف.
- تعزيز ثقافة الامتثال: من خلال التدقيق المنتظم، يمكن تعزيز ثقافة الامتثال داخل المؤسسة، مما يجعل جميع الموظفين أكثر وعيًا بأهمية الالتزام بالقوانين.



- توفير معلومات قيمة للإدارة: يوفر التدقيق الداخلي معلومات دقيقة للإدارة العليا حول المخاطر والامثال، مما يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة.

برامج التدريب

اعداد برنامج تدريبي دوري سنوي بحيث يشمل البرنامج مواكبة تأهيل الموظفين والإدارات والمدراء والوصل الى أحدث التقنيات ووضعها بين ايدي الموظفين ومن خلال البرنامج المعد يتم الوصول الى النقاط التالية :-

- تدريب الموظفين: يجب أن تشمل برامج التدريب جميع الموظفين، بدءًا من المستويات العليا إلى الموظفين الميدانيين، لضمان فهمهم الكامل للمتطلبات التنظيمية.
 - تحديثات دورية: يجب أن تتضمن البرامج تحديثات دورية حول التغييرات في القوانين واللوائح، بالإضافة إلى دراسات حالة حول كيفية التعامل مع المواقف المعقدة.
 - تقييم فعالية التدريب: من المهم قياس فعالية برامج التدريب من خلال اختبارات أو تقييمات دورية لضمان أن الموظفين قد استوعبوا المعلومات.
- ومن خلال تطبيق البرامج أعلاه وشمولها كافة النقاط المذكورة سيتحقق الأهداف التالية:
- زيادة الوعي: يساعد التدريب المستمر في زيادة وعي الموظفين بأهمية الامثال، مما يقلل من المخاطر المرتبطة بعدم الامثال.
 - تحسين الأداء: يمكن أن يؤدي التدريب الجيد إلى تحسين أداء الموظفين في التعامل مع العملاء والمواقف المعقدة.
 - تعزيز الالتزام: من خلال توفير المعرفة والمهارات اللازمة، يمكن أن يعزز التدريب التزام الموظفين بالقوانين واللوائح.
 - تحسين جودة العملية : من خلال التدريب المستمر ومواكبة التطور في السوق المصرفي تقديم عمليات متوافقة مع اخر ما توصل له هندسة العمليات والأنظمة.



مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

مؤشرات الأداء الرئيسية هي مقاييس تستخدم لتقييم مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. تساعد هذه المؤشرات في قياس الأداء في مجالات محددة

مراجعات منتظمة

المراجعات المنتظمة هي عمليات تقييم دورية تهدف إلى قياس الأداء ومراجعة الاستراتيجيات المتبعة.

المقارنة المعيارية

المقارنة المعيارية هي عملية مقارنة أداء المؤسسة مع معايير صناعية أو معايير أفضل الممارسات في السوق.



تعزيز الشفافية

تعزيز الشفافية في المصرف يعد من العناصر الأساسية لبناء الثقة والمصداقية مع الموظفين، العملاء، والمستثمرين. ما يلي بعض الأمور المهمة حول كيفية تعزيز الشفافية:

- نشر المعلومات المتعلقة بالسياسات والإجراءات المالية والإدارية

- الإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح

- التفاعل مع الهيئات التنظيمية

- التفاعل الاستباقي

- تقارير الامتثال



التحسين المستمر

مراجعة وتحديث السياسة

- التقييم الدوري: يجب على المؤسسات إجراء تقييمات دورية لسياساتها وإجراءاتها لضمان توافقها مع التغييرات في البيئة التنظيمية وظروف السوق. يمكن أن يشمل ذلك:
- تحليل الفجوات: تحديد الفجوات بين السياسات الحالية والمتطلبات التنظيمية الجديدة.
- التكيف مع التغييرات: تعديل السياسات والإجراءات لتلبية المتطلبات الجديدة وضمان الامتثال المستمر.
- إشراك الأطراف المعنية: إشراك الموظفين وأصحاب المصلحة في عملية المراجعة لضمان أن السياسات تعكس الاحتياجات الفعلية للمؤسسة.

الابتكار والتكنولوجيا

- أتمتة العمليات
 - البرمجيات المتقدمة: استخدام برمجيات إدارة الامتثال التي تساعد في أتمتة العمليات الروتينية، مثل تتبع التغييرات التنظيمية، وإعداد التقارير، وإدارة الوثائق.
 - الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي: تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الكبيرة والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، مما يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة.

تحسين التواصل والتعاون

- منصات التعاون: استخدام منصات التعاون الرقمية مثل Microsoft Teams لتعزيز التواصل الفوري بين الفرق المختلفة والأطراف ذات العلاقة.
- إدارة علاقات العملاء (CRM): تطبيق أنظمة CRM لتحسين إدارة العلاقات مع العملاء والشركاء، مما يتيح تتبع التفاعلات وتخصيص الخدمات.

تحليل البيانات واتخاذ القرار

- تحتوي هذه الوثيقة على معلومات مملوكة للمصرف العراقي الإسلامي للاستثمار والتنمية. أي نشر أو توزيع أو نسخ أو استخدام أو الاعتماد على كل أو جزء من المعلومات الواردة في هذه الوثيقة غير مصرح به ومحظور تماماً.



- لوحات المعلومات التفاعلية: استخدام لوحات المعلومات التفاعلية لتقديم رؤى فورية حول الأداء والامتثال، مما يساعد في اتخاذ قرارات سريعة ومبنية على البيانات.
- تحليل البيانات الضخمة: جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات لاكتشاف الأنماط والاتجاهات التي يمكن أن تؤثر على الامتثال والعلاقات مع الأطراف ذات العلاقة.

● الأمن السيبراني وحماية البيانات

- تقنيات الأمان المتقدمة: تطبيق تقنيات الأمان السيبراني المتقدمة لحماية البيانات الحساسة وضمان الامتثال لمعايير حماية البيانات.
- التشفير وإدارة الهوية: استخدام التشفير وإدارة الهوية لضمان أن الوصول إلى البيانات يتم بشكل آمن ومصرح به فقط.