



البنك المركزي العراقي

جمهورية العراق
البنك المركزي العراقي
دائرة الرقابة على المصارف

قسم التراخيص والضوابط والتعليمات
شعبة الضوابط والتعليمات

العدد : ٣ < ٤/٩

التاريخ : ٢٠٢٤/١/١٤

NO :

DATE :

المصارف المجازة كافة

م/ الدليل الارشادي الخاص بمكافحة الاحتيال والفساد للمصارف العاملة في العراق

تحية طيبة...

انطلاقاً من دور هذا البنك الاشرافي والرقابي ونظراً للتطورات المستمرة في القطاع المصرفي وما نتج عنه في تقديم الخدمات المصرفية بأساليب تواكب التطور العالمي، وفي ظل وجود بعض الفئات التي تستهدف التقنيات الالكترونية في صنع اساليب احتيال من خلال استغلال الثغرات التقنية والامنية في الجوانب الرقابية والتقنية المتعلقة بعمل المصارف، وفي ضوء ذلك ومن اجل مواجهة هذه التحديات تم إعداد الدليل الارشادي الخاص بمكافحة الاحتيال والفساد للمصارف العاملة في العراق (والمرفق نسخة منه ربطاً) من اجل تقديم الدعم لمصارفكم في تحديد اجراءات مكافحة حالات الاحتيال والفساد.

مع التقدير.

أ.د. عمار حمد خلف

نائب المحافظ وكالة

٢٠٢٤/١/١٤



الدليل الارشادي الخاص بمكافحة الاحتيال والفساد في المصارف العاملة في العراق

البنك المركزي العراقي



جدول المحتويات

ت	الموضوع	الصفحة
١	المقدمة	(٢)
٢	تعريفات واحكام عامة	(٣)
٣	نطاق تطبيق الدليل	(٣)
٤	الهدف من الدليل	(٣)
٥	تعريف الاحتيال	(٤)
٦	دليل مكافحة حالات الاحتيال والفساد في المصرف	(٤)
٧	المهام التي ينبغي توافرها عند اجراء عملية مكافحة حالات الاحتيال والفساد	(٥)
٨	الأدوار والمسؤوليات	(٦)
٩	تقييم مخاطر الاحتيال والفساد والتقارير المتعلقة بهما	(٨)
١٠	الهدايا	(٨)
١١	التوعية في مجال مكافحة حالات الاحتيال والفساد	(٩)
١٢	نظام الإبلاغ عن حالات الاحتيال والفساد	(١١)
١٣	سجل حالات الاحتيال والفساد	(١٣)
١٤	الملاحق_ ملحق رقم(١) نموذج دليل الحد من الاحتيال والفساد	(١٤)
١٥	ملحق رقم (٢) امثلة عن صور الاحتيال والفساد في القطاع المصرفي	(١٦)

البنك المركزي العراقي
مجلس الإدارة



أولاً: المقدمة

انطلاقاً من دور البنك المركزي العراقي الاشرافي والرقابي ونظراً لما يشهده القطاع المصرفي العراقي ككل من تطور وتوسع رافقه تطور تقني متزايد وما نتج عنه من تقديم الخدمات المصرفية بأساليب تواكب التطور العالمي أسهم بتوجيه انظار فئات تستهدف التقنيات الالكترونية في صنع أساليب احتيالية تتم من خلال استغلال أوجه القصور في أي جانب من الجوانب الرقابية والتقنية للمصارف واستغلال ضعف الثقافة والوعي لدى عملاء المصارف لتنفيذ العمليات الاحتيالية المختلفة، مما تطلب ذلك إيجاد دليل لمساعدة المصارف العاملة في العراق في توفير إجراءات لمكافحة حالات الاحتيال والفساد وكيفية التعامل معها ورصد الأساليب والظواهر الاحتيالية الجديدة وكذلك زيادة الوعي لدى موظفي المصارف بالآليات الحد والكشف والتعامل مع الاحتيال والفساد حال وقوعه او الاشتباه بوقوعه باعتبار ان الموظف يمثل خط الدفاع الأول امام عمليات الاحتيال والفساد تجاه المصرف بشكل عام وزبائن المصرف بشكل خاص.

حيث يعد الاحتيال والفساد من الجرائم المالية والاقتصادية التي ظهرت في العمليات المصرفية قديماً وتطورت حديثاً نتيجة استخدام الوسائل التقنية في العمليات التجارية كأجهزة الحاسوب والانترنت وما تقدمه المصارف من خدمات الكترونية حديثة لزبائنهم وكذلك بسبب ظهور سياسة الانفتاح الاقتصادي والأسواق الحرة وزيادة المعاملات التجارية والمصرفية ، كما ان لهذه الجريمة آثارها المباشرة وغير المباشرة على عملية التنمية الاقتصادية من خلال تأثيرها على الثقة في التعاملات المصرفية وفقدان الجمهور اطمئنانه تجاه القطاع المصرفي .

ومن الأمور التي أدت الى ازدياد ظاهرة الاحتيال والفساد تطور الأوضاع الاقتصادية وطغيان القيم المادية وسيطرتها على النفوس الضعيفة وما ينتج عن ثغرات يمكن استغلالها كضعف الرقابة الداخلية وفساد الذمم وقلة النزاهة واهتزاز الثقة في التعامل.

ويسعى البنك المركزي العراقي الى تحسين اداء المصارف العاملة في العراق وتحسينها ضد الوقوع في العمليات الاحتيالية، بغية بناء قطاع مصرفي رصين ومستقر وامن يسهم في تحقيق الرفاهية والتوظيف الامثل للموارد الاقتصادية وتقليل ممارسات الاحتيال والفساد التي تتم على الخدمات المصرفية وزيادة ثقة الجمهور في القطاع المصرفي.



ثانياً: تعريفات واحكام عامة

يقصد بالعبارات الاتية المعاني المبينة امام كل منها: -

ت	المصطلح	التعريف
١	البنك	البنك المركزي العراقي
٢	المصرف	هي المصارف المرخصة من قبل البنك المركزي العراقي وتشمل المصارف التجارية والاسلامية
٣	المجلس	مجلس إدارة المصرف
٤	الدليل	دليل مكافحة الاحتيال والفساد في المصارف العاملة في العراق
٥	الموظف	الموظف العامل في المصرف والذي يكلف بمهام ويخضع لأشراف ورقابة المصرف
٦	مكافحة الاحتيال والفساد	جملة من الإجراءات المنظمة والمتناسقة الهادفة الى اكتشاف وتحليل وتقييم حالات الاحتيال والفساد واتخاذ الوسائل المناسبة لمعالجتها

ثالثاً: نطاق تطبيق الدليل

يطبق هذا الدليل على جميع المصارف العاملة في العراق منذ تاريخ صدوره.

رابعاً: الهدف من الدليل

يهدف هذا الدليل الى مساعدة المصارف العاملة في العراق لوضع السياسات والإجراءات المناسبة لمكافحة حالات الاحتيال والفساد التي تتعرض لها المصارف او زبائنهم دون اخلال بأحكام الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة فضلاً عن تقليل مخاطر الاحتيال والفساد وزيادة احتمالية الكشف عنهما في الوقت المناسب من خلال:

- خلق مناخ أخلاقي يضمن تطبيق عالي المستوى للمعايير الأخلاقية والمهنية.
- حماية أصول المصرف وجميع ممتلكاته من إساءة الاستخدام.
- حماية سمعة المصرف والحفاظ على مكانته في بيئة العمل والنظرة المجتمعية له.
- تنبيه الموظفون عن احتمالية وقوع الاحتيال في أماكن عملهم ومساعدتهم في تحديد اية مخاطر فعلية او محتملة للاحتيال.
- تزويد الموظفون بمعلومات عن الجهات والأشخاص الذين يمكن الرجوع إليهم للحصول على الاستشارة.



- بيان كيفية الإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالاحتيال والسلوك اللاأخلاقي المرتبط به.

خامساً: تعريف الاحتيال

الاحتيال هو تحريف متعمد للحقيقة من أجل حث شخص آخر على التخلي عن شيء ذي قيمة أو التنازل عن حق قانوني" أو "كعمل خادع أو تحريف". ويشمل جميع الوسائل المتنوعة التي يلجأ إليها فرد ما، للحصول على ميزة على الآخر عن طريق التحايل واستخدام الطرق الملتوية لتحقيق غاية معينة ويشتمل ذلك على ما يلي (على سبيل المثال لا الحصر): -

- ١- السرقة والإساءة المتعمدة في استخدام الموجودات سواء كانت عينية أو نقدية بغرض تحقيق منفعة شخصية.
- ٢- التلاعب في البيانات والكشوفات الخاصة بالحسابات للحصول على منفعة خاصة.
- ٣- التلاعب بالسجلات من خلال تغيير أو شطب البيانات أو استخدامها بشكل غير ملائم.
- ٤- قبول وتقديم الهدايا والرشوة لغرض التأثير خلال اتخاذ القرارات.
- ٥- تسريب المعلومات السرية والافصاح عنها الى جهات غير معروفة.
- ٦- أي عمل خداعي أو احتيالي اخر.

سادساً: دليل مكافحة حالات الاحتيال والفساد الخاص بالمصرف

نظراً لأهمية مكافحة حالات الاحتيال والفساد وتطبيقاً للمعايير الدولية وأفضل الممارسات الرائدة يجب على المصرف القيام بالآتي:

- ١- إناطة مهمة مكافحة الاحتيال لأحد الأقسام الرقابية ضمن المستوى الرقابي الثاني أو للجنة مختصة بمكافحة الاحتيال.
- ٢- أعداد دليل سياسات واجراءات للمكافحة والحد من حالات الاحتيال والفساد يعتمد من قبل المجلس وبما يتفق مع هذا الدليل والمتطلبات المحلية والدولية الأخرى.
- ٣- التأكيد على الاطلاع عليه من قبل الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة كافة.
- ٤- بأمكان المصرف التعاون مع الجهات الاستشارية للحصول على المشورة والمساعدة في اعداد الدليل الخاص بالمصرف طبقاً لأفضل الممارسات في مجال مكافحة حالات الاحتيال والفساد.



سابعاً: المهام التي ينبغي توافرها عند اجراء عملية مكافحة حالات الاحتيال والفساد

- بعد ان يتم البدء بأعداد دليل مكافحة حالات الاحتيال والفساد داخل المصرف وكما موضح في الفقرة (سادساً/٢) يتم اتخاذ الاجراءات المتعلقة بمكافحة الاحتيال والفساد بما يكفل كفاءتها على أن تتضمن بحد أدنى الآتي:
- أ. اجراء تقييم دوري لمخاطر حالات الاحتيال والفساد داخل المصرف.
 - ب. تحديد آلية لتلقي البلاغات الخاصة بعمليات الاحتيال والفساد من الموظفين واتخاذ ما يلزم بشأنها فضلاً عن حفظ كل ما يتعلق بالوثائق الخاصة بعمليات الاحتيال والفساد كما في ("ثاني عشر"/ نظام الإبلاغ عن حالات الاحتيال والفساد).
 - ج. توفير الحماية والضمان لموظفي المصرف بما يكفل حقوقهم عند الإبلاغ عن أي نشاط يتضمن عملية احتيال وفساد دون خوف.
 - د. تحديد الإجراءات الخاصة بإحالة حالات الاحتيال والفساد المكتشفة والجهة المختصة لاستلام البلاغات وإجراء التحقيقات بشأنها.
 - هـ. الاستفادة من التوصيات والتحديثات الصادرة من المنظمات الدولية وأفضل الممارسات ذات العلاقة بمكافحة الاحتيال والفساد.
 - و. المشاركة في توعية موظفي اقسام المصرف كافة بأساليب الاحتيال والفساد والبقاء على اطلاع شامل على أحدث الأساليب التي من خلالها تحدث عمليات الاحتيال والفساد فعند اكتشاف أسلوب احتيالي او ظاهرة احتيالية جديدة يتم دراستها ورفع النتائج والتوصيات الى المجلس.
 - ز. انشاء قاعدة بيانات تتضمن كافة التفاصيل عن حالات الاحتيال والفساد الفعلي والمشتبه به، ورفع تقرير سنوي الى المجلس والإدارة التنفيذية يوضح الحالات المسجلة والإجراءات المتخذة بشأنها.
 - ح. عند التحقيق في حالات الاحتيال والفساد التي يتعرض لها المصرف يتم رفع النتائج والتوصيات والإجراءات التصحيحية الى المجلس لغرض اتخاذ القرار النهائي.



ثامناً: الأدوار والمسؤوليات

أ. مجلس الإدارة: يتمثل دور مجلس الإدارة من خلال اهتمامه بالسلوك الأخلاقي للموظفين وان يمثل قدوة حسنة لهم من خلال عدم التساهل مع أي شكل من اشكال السلوك الأخلاقي وبشكل خاص الاحتيال والفساد بما في ذلك تطبيق الإجراءات التأديبية بحق الموظفين الذين يثبت تورطهم بعمليات الاحتيال والفساد ونشر ثقافة النزاهة في المصرف والمحاسبة عن التصرفات الاحتيالية بشدة.

ب. التدقيق الداخلي : انطلاقاً من معايير التدقيق الداخلي الدولية التي تحكم اعمال دائرة التدقيق والتي حددت دور التدقيق الداخلي في تنبيه الإدارة من خطر الاحتيال/الغش حيث يمكن لنشاط التدقيق الفعال ان يساهم في دعم عملية إدارة مخاطر الاحتيال على نحو بالغ على الرغم من ان مسؤولية ردع الاحتيال تقع بالأساس على الإدارة العليا الا ان المدققين الداخليين يمكنهم مساعدة الإدارة من خلال تحديد ما تمتلك المؤسسة من ضوابط كافية للحد من الاحتيال والفساد الى جانب تقييم الضوابط الرقابية وتعزيز بيئة رقابية كافية وكفاءة وفعالة ، فضلاً عن دوره في الكشف عن العمليات الاحتيالية التي قد تتم عبر الأنشطة والعمليات لدى المصرف من خلال عملية التدقيق اللاحق لهذه العمليات والابلاغ عنها الى الجهة المختصة باستلام حالات الإبلاغ .

ج. مراقب الامتثال: يعمل مراقب الامتثال على التأكد من سير الإجراءات وتطبيق السياسات بالشكل الصحيح وبما يتلاءم مع الدليل الذي سيتم اعداده من قبل المصرف للتأكد من امتثال كافة الأقسام والموظفين للدليل.

د. قسم إدارة المخاطر: تعمل إدارة المخاطر على تحديد وإدارة مخاطر الاحتيال والفساد وقياسها ووضع مؤشرات وأدوات لمراقبتها وإعداد التوصيات بخصوص الضوابط الرقابية الوقائية والكشفية للحد منها قدر الإمكان وإعداد تقارير الى الإدارة العليا متعلقة بهذا الخصوص.

بالإضافة لذلك يتوجب على المصرف عند الشروع بعملية القيام بإجراءات الحد من الاحتيال والفساد التي قد يتعرض لها داخل نطاق العمل القيام بالآتي: -

١. قيام قسم الموارد البشرية داخل المصرف بأعداد استمارة اعرف موظفك (Know Your Employee) والاحتفاظ بملف كامل حول الموظفين العاملين في المصرف ، فضلاً عن اجراء عملية الفحص التي تسبق عملية التوظيف لطالب التوظيف والمتمثلة بأجراء المقابلة الشخصية له والتأكد من كافة المعلومات الخاصة به (السيرة الذاتية، مستمسكاته الشخصية، وثيقة التخرج، تأييد التخرج، مؤهلاته، الخبرة السابقة) فضلاً عن معرفة الأسباب التي أدت



الى تركه العمل لدى الجهات السابقة (في حال كونه ترك العمل لدى جهة سابقة)، مع اجراء كافة الاختبارات اللازمة للتعرف على كفاءته في أداء الاعمال التي سيكلف بها حال توظيفه ، ومتابعة سلوك وثروة الموظفين في حال تضخمها بشكل لا يتناسب مع مصادر دخله وممتلكاته الشخصية .

٢. قيام القسم القانوني بإلزام موظفي المصرف سواء كانوا دائمين او مؤقتين بالتوقيع على تعهد بخصوص سرية المعلومات التي يقوم الموظف بالاطلاع عليها بحكم وظيفته سواء اطلع عليها بشكل مباشر او مباشر ولا يجوز الإفصاح عن تلك المعلومات بأي صورة كانت ويستمر حظر المعلومات الى ما بعد انتهاء ارتباطه مع المصرف .

٣. تدريب وتأهيل الموظفين وتعريفهم بمخاطر الاحتيال والفساد والاثار المترتبة عليها فضلاً عن تضمين محور خاص بذلك التدريب ضمن خطة التدريب السنوية الخاصة بالمصرف ووضع البرامج التدريبية والتوعوية للموظفين بشأن الأساليب الاحتيالية الحديثة.

٤. متابعة التزام الموظفين بشروط قبول الهدايا كما في (عاشراً/ الهدايا) وتسجيل أي هدية يتلقاها الموظف في سجل خاص يتم الاحتفاظ به من قبل قسم الموارد البشرية.

٥. المعاينة الدائمة والملاحظة والمراقبة لموظفي المصرف للتحقق من عدم التعرض للضغوط او الابتزاز.

٦. قيام الادارة بأجراء التنقلات بين الموظفين ضمن اقسام المصرف (نظام التدوير الوظيفي) بين فترة وأخرى، وتفعيل نظام الاجازات الاجبارية براتب تام.

٧. فصل المهام والواجبات بين موظفي المصرف ضمن مصفوفة خاصة بالصلاحيات يتم اعتمادها لغرض تجنب التضارب في أداء المهام الموكلة إليهم.

أ. قيام قسم تكنولوجيا المعلومات بالصيانة المستمرة لبرامج وقواعد البيانات الخاصة بالمصرف والتحديث المستمر لبرامج الحاسوب لغرض منع القرصنة والاختراق وتحديث المتصفح المستعمل على الأجهزة الالكترونية بشكل منتظم وتمكين الجهات المختصة بالتدقيق المستمر ولفترات متقاربة لأرصدة حسابات الزبائن لدى المصرف للتحقق من عدم وجود اختراق مالي فيها ، وبالخصوص المتوفين أو الحسابات الخاملة أو المحجوزة فضلاً عن الاحتفاظ بتفاصيل العملية الالكترونية الخاصة بالتحويلات المالية التي يجريها المصرف مع كافة الاطراف التي يتعامل معها.



تاسعاً: تقييم مخاطر الاحتيال والفساد والتقارير المتعلقة بهما

١- تقييم مخاطر الاحتيال

من اجل حماية المصرف من السلوك الاحتيالي وشبهات الفساد ينبغي على قسم إدارة المخاطر في المصرف اجراء تقييم منظم لمخاطر الاحتيال والفساد وبشكل دوري مصمم خصيصاً بما يتناسب مع اعمال المصرف وأهدافه والتعقيدات التي تواجهه في بيئة العمل، وبما يؤمن الحماية الكافية لأعماله وأنشطته ويتطلب ذلك بالضرورة تهيئة بيئة استباقية للإدارة مخاطر الاحتيال ويجب ان يشمل التقييم على الأقل ما يلي: -

أ. تحديد المخاطر المتعلقة بحالات الاحتيال والفساد

ب. احتمالية الحدوث

ج. الأثر المترتب على الحدوث

د. الإطار الزمني المتوقع لحدوث الخطر

هـ. الأشخاص أو الإدارة المعرضة للخطر

و. الضوابط الداخلية المعتمدة

ز. تقييم الضوابط الداخلية المعتمدة

ح. التعامل مع المخاطر

٢- تقرير الاحتيال والفساد

يتوجب على المصرف اعداد تقرير يتم توضيح الإجراءات المتخذة من قبله للحد من حالات الاحتيال والفساد وبشكل (سنوي) فضلاً عن تقديم ملخص حول نتائج عمليات الإبلاغ المقدمة عن حالات الاحتيال والفساد وحسب قنوات الإبلاغ المعتمدة من قبل الإدارة العليا.

عاشراً: الهدايا

يجب على المصرف ان يقوم بمراقبة الهدايا التي تُقدم من قبل زبائن المصرف لموظفيه حيث من الممكن ان تؤثر عملية قبول الهدايا على قرار الموظف فيما يخص أداء واجباته، لذا يتوجب على الموظف توخي الحذر وتقييم المتوقع مقابل قبول الهدايا او الضيافة له فأن كانت عملية تقديم الهدايا والضيافة بغية التأثير على القرار لم تعد كذلك وانما تنطوي تحت مفهوم الرشوة والفساد.

١- شروط قبول الهدايا

ان عملية قبول الهدايا من قبل الموظف من الممكن ان تؤدي الى الاضرار بسمعه المصرف والموظف ذاته، حيث ينبغي على المصرف ان لا يشجع موظفيه على تلقي الهدايا ومن اجل قبول الهدايا ينبغي استيفاء جميع الشروط الاتية:



- أ. يجب ألا تكون الهدية في شكل نقدي أو المعادن النفيسة أو الأجهزة الالكترونية مثل (الهواتف النقالة، الحواسيب) أو تذاكر السفر ... الخ.
- ب. يجب أن تكون إدارة القسم قد وافقت على قبول الهدية من قبل الجهة ذات الصلة.
- ج. في حال استيفاء الشروط الواردة في الفقرتين (أ، ب) يجب إضافة الهدية إلى سجل خاص بالهدايا المقدمة من قبل الزبائن أو أي جهة أخرى متعاملة مع المصرف يتم فتحه في قسم الموارد البشرية.
- د. ألا تسبب الهدية خلق مظهر من تضارب في المصالح والتأثير على القرار.
- ١- سجل الهدايا

يتم فتح سجل خاص بالهدايا التي يتم تقديمها الى موظف المصرف حيث يقوم الموظف بتقييم قبول الهدية وفق الارشادات المذكورة أعلاه ويتم تسجيل الهدايا التي يتم تقديمها في سجل خاص في القسم الاداري ويكون هذا السجل متاح للإدارة العليا والاقسام الرقابية العاملة في المصرف ويتضمن السجل المعلومات التالية: -

الاسم	المنصب	الدائرة	القسم	نوع الهدية	مبلغها	تاريخ استلام الهدية	الجهة المانحة للهدية	الاجراء المتخذ بشأنها
-------	--------	---------	-------	------------	--------	---------------------	----------------------	-----------------------

الحادي عشر: التوعية في مجال مكافحة الاحتيال والفساد أ. على مستوى الموظفين

- ١- إنجاز الاعمال والمهام الموكلة إليهم على مستوى عالٍ من الأمانة والنزاهة.
- ٢- على إدارة المصرف حث الموظفين على توخي الحذر والابلاغ عن أي اشتباه بممارسات الاحتيال في الخدمات المصرفية وتوفير قنوات اتصال وإبلاغ ملائمة وضمان تناول المعلومات الحساسة بصورة مناسبة وسريّة.
- ٣- تنفيذ برامج تدريبية متخصصة في مكافحة الاحتيال تناسب كل فئات الموظفين بحسب ادوارهم ومسؤولياتهم.
- ٤- التحقيق الجدي في حالات الاحتيال واتخاذ الإجراءات التأديبية والقانونية الملائمة تجاه مرتكبي الاحتيال.
- ٥- اتخاذ إجراءات صارمة ضد الأشخاص الذين يقترفون ممارسات الاحتيال أو أي ممارسة تضر بالمصرف وسمعته بغض النظر عن مسمياتهم الوظيفية أو وضعهم الاجتماعي.
- ٦- القيام بقياس مدى فاعلية وكفاءة أدوات التوعية من قبل الادارة بشكل مستمر والعمل على رفع مستوى الوعي تجاه الاحتيال المالي.



ب. على مستوى الزبائن

ينبغي على المصرف اعداد بروتوكول خاص يتضمن توعية زبائنه حول عمليات الاحتيال والفساد ويتضمن البروتوكول على الأقل:

- ١- الحفاظ على الأرقام السرية للحساب المصرفي وعدم مشاركتها مع أي شخص.
- ٢- تجاهل الإعلانات التمويلية غير المرخصة الموجودة على شبكة الانترنت.
- ٣- عدم الإفصاح عن بيانات البطاقة المصرفية في المواقع الالكترونية غير الموثوقة.
- ٤- تحديث البيانات المصرفية الخاصة بالزبائن لدى المصرف بشكل دوري.
- ٥- عدم الاستجابة الى الرسائل والمكالمات مجهولة المصدر او التي تستغل اسم المصرف وشعاره لغرض طلب المعلومات الخاصة بالزبون.
- ٦- استخدام برامج لحماية الهاتف وعدم الدخول الى الروابط الالكترونية المجهولة التي تبليغ الزبون بربحه الجوائز والهدايا.
- ٧- عدم الاستعجال بتقديم المعلومات المالية والشخصية الا بعد التأكد من الجهة التي يتعامل معها الزبون.
- ٨- التحقق من كشف الحساب المصرفي للتأكد من عدم تنفيذ أي عملية مالية غير مفوضة من الزبون.
- ٩- تقديم المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف والامتناع عن تقديم التفاصيل الخاطئة او عدم تقديم المعلومات الهامة.
- ١٠- عدم التوقيع على نماذج فارغة وغير مكتملة.
- ١١- التوعية بضرورة استخدام التطبيقات الاصلية الخاصة بالمصرف والابتعاد عن التطبيقات المزيفة التي تنتحل اسم المصرف لغرض سرقة بيانات الزبائن من خلال التوعية بـ(ضرورة التحقق من ناشري/ مالكي التطبيق، تقييمات المستخدمين، الاذونات التي يحتاجها التطبيق قبل تنزيله...الخ).
- ١٢- التوعية حول عمليات انتحال شخصية المصرف على مواقع التواصل الاجتماعي من خلال انشاء حسابات مزيفة تحمل اسم المصرف لغرض (سرقة بيانات الزبائن وأرقام حساباتهم...الخ).
- ١٣- التوعية بخصوص عمليات استخدام الممارسات غير القانونية او المضللة لخداع الأشخاص الباحثين عن الوظائف من خلال انتحال اسم المصرف بواسطة روابط احتيالية مزيفة لسرقة المعلومات الخاصة بالأشخاص مثل السيرة الذاتية، وثائق الهوية، معلومات مالية...الخ).
- ١٤- توعية الزبائن حول الشركات التي تنتحل اسم المصرف لغرض تقديم القروض والسلف.



الثاني عشر: نظام الإبلاغ عن حالات الاحتيال والفساد

يوجب النظام أعلاه مدراء ومسؤولي وموظفي المصرف كافة للالتزام بمعايير عالية على مستوى الاخلاق الشخصية اثناء العمل وممارسة واجباتهم ومسؤولياتهم وان يتم التبليغ في وقت مبكر عن أي مخالفة او خطر جدي سواء تصرف محتمل قد يتعرض له المصرف أو أي من عملائه او موظفيه ومعالجه ذلك بشكل مناسب، يجب على كافة العاملين في المصرف مراعاة قواعد الصدق والنزاهة اثناء أداء مسؤولياتهم والالتزام بكافة القوانين واللوائح المعمول بها.

يلتزم المصرف بتحقيق اعلى المعايير الممكنة للجودة والمصادقية والانفتاح اثناء ممارسة جميع انشطته ويهدف هذا النظام الى تشجيع جميع موظفي المصرف للتبليغ عن أي مخاطر متعلقة بالاحتيال أو الفساد وطمأنتهم الى ان القيام بهذا الامر آمن ومقبول ولا ينطوي عليه أي مسؤولية.

١- الإجراءات العامة

أ. يقوم الموظف في حال الشك بوقوع احتيال أو فساد بالإبلاغ عبر أحد قنوات الاتصال التي يتم اعتمادها من قبل المصرف وذلك من خلال إبلاغ (الجهة المستقلة التي سيتم تكليفها ضمن المستوى الرقابي الثاني أو اللجنة المشكلة لهذا الغرض)، كما تمكن هذه الإجراءات الحفاظ على سرية معلومات الموظف وذلك من خلال عدم ذكر اسمه أمام الأشخاص المرتبطين بالحالات التي تمت ملاحظتها.

ب. عند استلام (الجهة المستقلة) لحالة الابلاغ التي تم اعدادها وفق نموذج الإبلاغ عن المخالفات ضمن (ملحق رقم ٥) أو أي من القنوات المعتمدة الأخرى تقوم الأخيرة بمراجعة الإبلاغ ودراسته ومن ثم إعداد تقرير يوضح فيه فيما إذا كان ينطوي على أي مخاطر فعلية للاحتيال أو الفساد أو أي حالة عدم امتثال وتأثيرها على المصرف متضمناً آرائها وأية مقترحات وتوصيات بشأنها.

ج. الإجراءات في حال عدم وقوع مخالفة:

- إذا كان التبليغ بحسن النية، يتم توثيق التقرير في ملف خاص مع تدوين الشروحات اللازمة الخاصة باستلام ومعالجة التقرير وعدم انطوائه على مخالفة وأن المبلغ لديه حسن النية.

- إذا كان التبليغ بسوء النية، يتم إرسال نسخة عن التقرير إلى قسم الموارد البشرية والتنسيب بإجراء اللازم.

د. الإجراءات في حال وقوع المخالفة:

- في حالة التأكد من وقوع المخالفة أو الخرق للقوانين والتعليمات يتم إحالة الموضوع مع كافة اولياته والملخص الذي يتم إعداده عن المخالفة والإجراءات المتخذة والتوصيات (إن وجدت) الى الجهة المختصة بالتحقيق داخل المصرف لاستكمال الإجراءات المتعلقة بالمخالفة.



- تقوم الجهة وبعد مراجعة تقرير المخالفات بتزويد المجلس بتقرير سنوي يتضمن حالات الاحتيال والفساد والإجراءات المتخذة بشأنها مع التوصيات اللازمة.
- مخاطبة الجهات المعنية في المصرف لاتخاذ الإجراء المناسب لتفادي وقوع أي خسائر.
- متابعة تصويب المخالفة مع الأقسام المعنية.

٢- إجراءات التوثيق

- أ. على (الجهة المستقلة) الاحتفاظ بجميع الوثائق والمستندات والتقارير ومحاضر الاجتماعات والمراسلات وفقاً لطريقة التوثيق المعتمدة في البنك وبطريقة تسهل الرجوع إليها عند الحاجة.
- ب. لا يجوز الاطلاع على أي من الوثائق والمستندات المشار إليها سابقاً إلا وفقاً لمبادئ السرية المقررة بالتأشبي مع القوانين والأنظمة وتعليمات الجهات الرقابية سارية المفعول وذلك بموجب كتب رسمية حسب الأصول.
- ج. يتم انشاء قاعدة بيانات خاصة بحالات الاحتيال والفساد داخل (الجهة المستقلة) وفق النموذج ادناه: -

رقم البلاغ	اسم المخالف	مصدر العملية	تفاصيل العملية	تاريخ وقوع حالة الاحتيال والرشوة والفساد	الدائرة	القسم	الاجراء الإداري المتخذ

٣- طرق الإبلاغ عن المخالفات

- أ. تتم عملية الإبلاغ من قبل الموظفين بواسطة النموذج المعتمد (الملحق رقم ٥)، علماً ان كافة المعلومات يجب أن يتم التعامل معها بسرية تامة مع عدم الإفصاح عنها ما لم ينص القانون على خلاف ذلك وفي الحالات المعينة التي يتوجب بها الكشف عن هوية مقدم التبليغ ومنها على سبيل المثال ضرورة كشف الهوية امام محكمة مختصة، وكذلك يتوجب على الموظف المحافظة على سرية التبليغ المقدم من قبله وعدم كشفه لأي موظف او شخص اخر ويتوجب عليه أيضاً عدم اجراء أي تحقيق بنفسه حول التبليغ.
- ب. يتم تقديم النموذج بعد استيفائه المعلومات المطلوبة بصورة مباشرة من قبل الموظف الى الجهة المستقلة من خلال توفير قنوات للإبلاغ منها: -
 - الإبلاغ بشكل مباشر الى رئيس الجهة المستقلة.
 - وضع صندوق خاص بالشكاوى عن حالات الاحتيال والفساد داخل المصرف.



- عن طريق الايميل الالكتروني الخاص (بالجهة المستقلة) لغرض الحفاظ على السرية التامة للمعلومات الواردة وعدم الكشف عنها او مناقشتها مع أي شخص غير مصرح.
- عن طريق الخط الساخن الخاص بحالات الاحتيال والفساد داخل المصرف الذي يتوجب تعميمه في النشرات التي يتم وضعها في أروقة المصرف لتلقي البلاغات من الموظفين وغير الموظفين.

الثالث عشر: سجل حالات الاحتيال والفساد

عند تلقي ايه بلاغات حول الاشتباه بوقوع الاحتيال يتم وضع سجل خاص لتثبيت أي عملية احتيالية داخلية او خارجية حيث يتضمن هذا السجل مصدر العملية وتفاصيلها وتاريخ وقوعها والاجراء الذي ينبغي اتخاذه.

مصدر العملية	تفاصيل العملية	تاريخ وقوع الاحتيال	القسم	النتائج الأولية	الاجراء الإداري المتخذ
--------------	----------------	---------------------	-------	-----------------	------------------------

ينبغي تقييم الحالة مع الاخذ بنظر الاعتبار المصدر الذي كشف عن حالة الاشتباه بوقوع الاحتيال ومصادقية المعلومات الأولية الواردة والتقييم الاولي للإدارة المباشرة بخصوص الظروف المرتبطة بالحالة مع الاخذ بنظر الاعتبار معاملة كافة الحالات بسرية تامة كما تدرج مخاطر الاحتيال تحت إدارة المخاطر التشغيلية، حيث تتشابه إلى حد ما مع الخطأ التشغيلي الذي يرتكبه الموظف إلا أن الفاصل الرئيسي بينهم هو وجود النية لارتكاب عملية الاحتيال.



الرابع عشر: الملاحق

ملحق رقم (١) نموذج دليل الحد من الاحتيال والفساد

البند (١) رسالة الإدارة العليا

انطلاقاً من حرص (اسم المصرف) على اتباع معايير مبنية على التواصل المنفتح والامن لمكافحة حالات الاحتيال والفساد والحد منها ليكون سياق عمل معتمد يتماشى مع اهدافنا الاستراتيجية وقيمنا المتمثلة (ذكر قيم المصرف) على سبيل المثال (النزاهة والمهنية) تم وضع هذه السياسة لتكون وسيلة تخاطب مع موظفينا تشعرهم بالاطمئنان عند اللجوء الى رؤسائهم للإبلاغ عن الحالات التي يمكن ان تتطوي على عمل احتيالي او شبهة فساد، وتكون بمثابة حافز للمتعاملين معنا للإبلاغ عن تلك الأفعال وان يكون هناك انطباع سائد بأن بلاغاتهم ستعامل بكل سرية وحيادية وعدالة.

البند (٢) الثقافة المؤسسية

- لدينا تصميم مسبق ان تكون ثقافة المصرف وسياسته نابعة من الصدق والسعي للتحسين المتواصل من خلال:
- التزام جميع موظفينا بمدونة قواعد السلوك الوظيفي وقانون انضباط موظفي الدولة.
- الاتصال بالمدير المباشر او بفريق رقابة الاحتيال لطلب المشورة، إذا كان هناك أي سؤال يتبادر الى ذهن موظفينا او موقف قد يتعرضون له عن تصرف معين وما إذا كان تصرفاً معيناً يشكل احتيالياً او شبهة فساد.
- المشاركة في برامج التدريب وتنمية القدرات التي تركز على الحد من الاحتيال وشبهات الفساد وتعريف موظفينا باليات الكشف الحديثة في هذا المجال.
- تعزيز روح المسؤولية التنظيمية والمسؤولية الفردية داخل المصرف حيث ان الإدارة العليا والموظفين مسؤولين عن مكافحة كل حالات الاحتيال والفساد التي تحدث داخل المصرف.

البند (٣) الإبلاغ

- تثبت هذه السياسة اننا على مستوى عال من الالتزام بالتعامل مع كل حالة ابلاغ بجدية لتقليل حالات الاحتيال وشبهات الفساد قدر الإمكان لذا:
- في حال ملاحظة أي مخالفات تتعلق بسلوكيات تتعارض مع قواعد مدونة السلوك الوظيفي يتم ابلاغ المدير المباشر فوراً

البنك المركزي العراقي
مجلس الإدارة



- في حال تورط أحد المسؤولين بسلوك احتيالي او بشبهة فساد فيتم البلاغ الى المستوى الإداري الأعلى من المستوى الذي شخصت فيه حالة الاحتيال او شبهة الفساد.

البند (٤) التحقيق

- يتولى القسم القانوني (لجنة التحقيق المُشكّلة) او فريق مراقبة الاحتيال المسؤولية الرئيسية عن التحقيق في الحالات التي تتطوي على شبهة احتيال او فساد.
- قرارات مقاضاة او إحالة نتائج التحقيق الى الجهات المعنية ستتم بالتعاون مع المستشار القانوني والإدارة العليا وكذلك القرارات النهائية بشأن التصرف في القضية.

البند (٥) السرية

- التعامل مع جميع المعلومات التي يتم تلقيها بخصوص شبهات الاحتيال او الفساد بسرية تامة.
- عدم الاتصال بالشخص المشتبه به (من موظفي المصرف) في محاولة لتحديد الحقائق او طلب الرد حول الاتهام.
- عدم مناقشة القضية او الوقائع او الشكوك او الادعاءات مع أي شخص ما لم يطلب منه ذلك من قبل الجهة المعنية بمكافحة حالات الاحتيال والفساد.
- عدم الكشف عن نتائج التحقيق او مناقشتها مع أي شخص اخر من غير المخولين بالاطلاع على نتائج التحقيق تجنباً للمساس بسمعة الأشخاص المشتبه بهم إذا تبين فيما بعد براءتهم من السلوك غير المشروع.

البند (٦) لأعضاء وحدة التحقيق

- الوصول الحر والغير المقيد الى جميع سجلات أقسام وفروع المصرف المختلفة.
- صلاحية فحص ونسخ وازالة كل او جزء من المحتويات من الملفات، التي تساعد في اكمال الوثائق المطلوبة ضمن نطاق التحقيق.

البند (٧) التنسيق والتعاون

- من اجل حماية أموال وأصول المصرف يتوجب وجود تنسيق وتعاون على اعلى مستوى مع:
- الجهات الأخرى التي ترغب بمساعدتنا في جهودنا او ترغب في الحصول على أي مشورة او معلومات بخصوص عملنا ويمكن ان نعمل بشكل مشترك خاصة في مجال تقاطع البيانات.



- المدقق الخارجي والذي يتولى ابداء الراي حول دقة وعدالة ومصداقية بياناتنا المالية وكذلك تقييم مدى كفاءة وفاعلية واقتصادية عملياتنا لتحديد مواطن الضعف والقوة في أداء انشطتنا وعملياتنا وابداء التوصيات المناسبة لأجراء عمليات التحسينات المطلوبة

البند (٨) مدير (قسم او فريق) _____ هو المسؤول عن الإدارة، المراجعة، التفسير، وتطبيق هذا الدليل.

البند (٩) يطبق هذا الدليل ابتداء من / / ٢٠٢ ويتم مراجعته كل سنتين وتعديله وفقاً للمستجدات ومتطلبات العمل.

البند (١٠) سجل حالات الاحتيال والفساد

مصدر العملية	تفاصيل العملية	تاريخ وقوع الاحتيال والفساد	القسم	النتائج الاولى	الاجراء الإداري المتخذ

ملحق رقم (٢) أمثلة عن صور الاحتيال والفساد في القطاع المصرفي

ت	العملية	صور الاحتيال الواردة على العملية
١	فتح الحساب	- قيام الزبون بتقديم مستمسكات مزورة الى المصرف - التساهل في فتح الحساب دون طلب معلومات اضافية - فتح الحساب دون حضور الزبون شخصياً الى المصرف - عدم المطالبة بنموذج توقيع من الزبون - تقديم ايميل الكتروني او رقم هاتف مختلف عند ملئ استمارة المعلومات المطلوبة الخاصة بفتح الحساب.



٢	الرواتب والتوظيف	• إضافة موظفين وهميين وتعديل بيانات الرواتب • تعيين موظفين بمؤهلات مزورة، وي شمل ذلك التعيين بمتطلبات لا تتنا سب مع شروط التوظيف • دفع الأجور الإضافية مقابل ساعات عمل غير حقيقية • صرف مستحقات او مخصصات لموظفين دون وجه حق
٣	الموجودات	عمليات الاحتيال المتعلقة بسوء استخدام الموجودات تظهر في الجوانب الآتية: • استخدام موجودات المصرف لتحقيق منفعة شخصية كاستخدام مركبات النقل والسيارات الخاصة بالمصرف خارج أوقات الدوام الرسمي • استخدام الهواتف النقالة لغرض القيام بمكالمات شخصية إذا كانت تلك الهواتف غير مخصصة للاستخدام الشخصي • بيع الموجودات التي اندثرت وأصبحت خارج الخدمة دون الرجوع الى المصرف • شراء موجودات بأكثر من سعرها المحدد في السوق • اتلاف الموجودات القديمة بشكل متعمد لغرض اجبار المصرف على شراء موجودات جديدة • سرقة النقد من الصندوق • شطب الديون
٤	المعاملات اليومية	• قبول موظف الم صرف لهبة او هدية مالية او ر شوة لتسهيل إجراءات مخالفة للقوانين والتعليمات النافذة • طلب مبلغ مالي من الزبون لغرض انجاز معاملته
٥	النظم الالكترونية	• استغلال صلاحيات الولوج الى الأنظمة الالكترونية للد صول على معلومات سرية او للقيام بمعاملات غير مصرح بها • التلاعب ببيانات الزبائن في قواعد البيانات الخاصة بالمصرف • الاحتيال عبر بطاقات الدفع الالكتروني
٦	القروض	• عدم التحقق من الضمانات المقدمة من قبل المقترضين



		• عدم التحقق من سمعة المقترض ومكانته • عدم التحقق من منح قروض جديدة لزبائن سبق وان تم منحهم قروض سابقة وتم تسجيل حالة تلوؤ في التسديد
٧	التلاعب بالبيانات المالية	يُدرج تحت هذا النوع من الاحتيال في جميع أساليب الاحتيال التي تتم على البيانات والقوائم المالية مثل: • التلاعب في تسجيل القيم والفترة الزمنية على القوائم المالية • اخفاء المصاريف والنفقات والتلاعب بالإيرادات • إساءة تقييم الموجودات • الإفصاحات غير السليمة عن البيانات المالية
٨	الصكوك	• تعبئة بيانات الصك بشكل خاطئ • اختلاف التوقيع الموجود على الصك مع نموذج التوقيع الخاص بالزبون • تقديم صك مزور الى المصرف • عدم كفاية رصيد الحساب المصرفي مع الرصيد المثبت على الصك