



يقدم المصرف التجاري العراقي الإسلامي مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المصرفية التي تم تصميمها لتلبية احتياجات العملاء المصرفية المتنوعة وكونكم أحد عملاء المصرف التجاري العراقي الإسلامي فإننا نحرص على أن تكونوا على معرفة تامة بكافة حقوقكم وواجباتكم أثناء اجراء المعاملات المصرفية وعند طلب أي من الخدمات أو المنتجات المصرفية

حقوق العميل أو الزبون

- الاطلاع على أحكام وشروط وتفاصيل أي منتج أو خدمة يقدمها المصرف وطلب الإيضاحات الوافية عنها للتأكد من فهمها والقدرة على الالتزام بها وان تتلقى معاملة تتسم بالمساواة والامانة من قبل جميع موظفي المصرف .
- يحق لك الحصول على شرح واضح و وافي ومبسط من قبل الموظف المعني في المصرف على المنتجات والخدمات المالية وعن المخاطر المتعلقة بها.
- الحصول على إجابة عن أي استفسار بخصوص أي بند أو شرط غير واضح من قبل الموظف المعني وذلك بطريقة مهنية و واضحة ودقيقة وشفافة عن كافة المنتجات والخدمات المستفاد منها بأسلوب مهني .
- الحصول مسبقا والاطلاع على نسخة من كل مستند و/او مراسلة و/او معاملة مع المصرف .
- الطلب من المصرف تحديد الكلفة الفعلية لأي منتج أو خدمة بما فيه الكلفة الفعلية لبوليصة التأمين وطريقة احتساب الارباح .
- الطلب بان تكون اللغة العربية هي اللغة المعتمدة في أي مستند أو مراسلة أو معاملة مع المصرف.
- الحصول على نسخة من العقود والمستندات الموقعة منك والاحتفاظ بها دون تحميلك أي كلفة إضافية.
- حرية اختيار شركة التأمين إذا كان الحصول على المنتج أو الخدمة مشروطا بتقديم بوليصة تأمين لصالح المصرف على ان تكون الشركة مقبولة من المصرف وحاصلة على إجازة ممارسة اعمال التأمين من ديوان التأمين .
- الحصول على أي منتج أو خدمة إذا كان ذلك يتلاءم مع طلبك وخلفيتك ومقدرتك على استيعاب المخاطر المالية المحتملة لهذا المنتج أو الخدمة.
- الحصول دوريا على كشف مفصل لكل حساب مرتبط بمنتج أو خدمة.
- تقديم طلب مراجعة بخصوص أي منتج أو خدمة وشرح كيفية تقديم هذه المراجعة والمهل الزمنية لإبلاغك النتيجة وآلية رفع هذه المراجعة إلى مرجع آخر في حال عدم الاقتناع بالمعالجة المعروضة عليك.
- عدم التوقيع على أي نماذج فارغة أو غير مكتملة والتأكد من أن جميع الحقول والأرقام المطلوبة في النماذج المطلوب منك توقيعها هي نماذج مكتملة وصحيحة.



- يلتزم المصرف بالمحافظة على سرية وخصوصية المعلومات المالية والشخصية للعميل وعدم الكشف عنها الى أي شخص الا وفق القوانين والتشريعات السارية.
- الاستعانة بالمشورة والنصح من موظفي البنك المختصين في حالة مواجهته لأي مصاعب مالية تعوقة عن الالتزام بشروط التعاقد او استخدام الخدمات والمنتجات المقدمة له.

واجبات العميل أو الزبون

- تزويد المصرف بعنوان سكنك وعملك وعنوان بريدك الإلكتروني والعادي ورقم هاتفك والإبلاغ عن أي تعديل على هذه المعلومات وذلك لتمكين المصرف من الاتصال بك وبشكل يؤمن خصوصية المعلومات الخاصة بك.
- تقديم معلومات صادقة وكاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف والامتناع عن تقديم أي معلومات خاطئة.
- إبلاغ المصرف على الفور في حالة اكتشاف أي عمليات مجهولة على حسابك.
- الإفصاح عن التزاماتك المالية كافة عند تقديم طلب الحصول على أي منتج أو خدمة مع حفظ حقوقك الممنوحة بموجب قانون سرية المصارف.
- عليك الالتزام بالشروط والأحكام التي تنظم المنتج أو الخدمة التي تستفيد منها.
- تحديث المعلومات الشخصية المقدمة إلى المصرف بشكل مستمر وكلما طلب منك ذلك.
- الالتزام بعدم تقديم أي تفاصيل بشأن حساباتك المصرفية وأي معلومات مصرفية أخرى أو شخصية دقيقة إلى أي طرف آخر تحت ظرف.
- الالتزام بضرورة تحديد الصلاحيات الممنوحة للوكلاء بموجب وكالات رسمية للغير لإنجاز معاملتك المصرفية والمالية.
- عند مواجهتك لصعوبات مالية تمنعك من الإيفاء بالتزامات او تسديد الاقساط في تاريخ الاستحقاق عليك مراجعة المصرف بهدف إيجاد الخيارات والحلول المناسبة.
- المراجعة والتأكد من دقة كافة المستندات التي يقدمها المصرف قبل توقيعها .