

الأسئلة الشائعة

وأجوبتها !!!



للتواصل والاستفسار
+964 783 359 5530
قسم الشمول المالي

أسئلة عن الحسابات والخدمات المصرفية

ما الخدمات التي يقدمها المصرف؟

يقدم المصرف مجموعة من الخدمات المصرفية الإسلامية، تشمل الحسابات، الودائع الاستثمارية، التمويلات الإسلامية، خدمات الشركات، التحويلات، البطاقات والخدمات المصرفية الإلكترونية، وغيرها من الخدمات المعتمدة

كيف يمكنني فتح حساب؟

يمكنكم فتح الحساب بعد استكمال المستمسكات والمتطلبات المعتمدة لدى المصرف وإتمام إجراءات التحقق اللازمة .

ما المستمسكات المطلوبة لفتح الحساب؟

تختلف المستمسكات بحسب نوع الحساب وصفة الزبون، ويتم تزويدكم بقائمة المتطلبات المعتمدة عند تقديم الطلب ، ولكن بشكل عام المستمسكات المطلوبة لفتح حساب افراد هي (المستمسكات الثبوتية - بطاقة موحدة - جواز سفر بطاقة سكن / وما يثبت مصدر أموال الزبون + صورة شخصية)

هل يمكنني فتح أكثر من حساب؟

نعم، يمكن ذلك وفق أنواع الحسابات المتاحة وشروط وتعليمات المصرف .

هل توجد رسوم أو عمولات على الحساب؟

تختلف الرسوم والعمولات بحسب نوع الحساب والخدمة، ويتم استيفاؤها وفق جدول العمولات والرسوم المعتمد لدى المصرف .

كيف يمكنني تحديث بياناتي؟

يمكن تحديث البيانات من خلال الفرع وفق الإجراءات والمستمسكات المعتمدة لتحديث معلومات الزبون .

أسئلة عن الشركات ورجال الأعمال (التاجر)

ما الخدمات التي يقدمها المصرف للشركات؟

يقدم المصرف خدمات مصرفية متنوعة للشركات، تشمل الحسابات، التحويلات، الودائع الاستثمارية، التمويل الإسلامي والخدمات الإلكترونية والخدمات المصرفية الأخرى المعتمدة

ما متطلبات فتح حساب شركة؟

تختلف المتطلبات بحسب الشكل القانوني للشركة وطبيعة نشاطها، ويتم تزويدكم بالمستمسكات المطلوبة وفق التعليمات المعتمدة، ولكن بشكل عام المستمسكات المطلوبة لفتح حساب شركة هي (شهادة تأسيس / عقد تأسيس / محضر اجتماع / هوية التماسب الضريبي / بيانات مالية لآخر سنة مالية منتهية / هوية غرفة التجارة / مستمسكات المدير المفوض / مستمسكات المساهمين ان وجدوا / صورة شخصية للمدير المفوض / ختم الشركة).

ما متطلبات فتح حساب تاجر؟

تختلف المتطلبات بحسب الشكل القانوني لطبيعة عمل التاجر ويتم تزويدكم بالمستمسكات المطلوبة وفق التعليمات المعتمدة، ولكن بشكل عام المستمسكات المطلوبة هي (مستمسكات التاجر الثبوتية / عقد ايجار موقع العمل / هوية غرفة تجارة / ما يثبت مصدر الأموال + صورة شخصية).

هل يمكن تمويل مشروعك؟

يمكن دراسة إمكانية التمويل وفق طبيعة المشروع وحجمه وجدواه الاقتصادية والتدفقات النقدية والضوابط المصرفية والشرعية المعتمدة .

هل يقدم المصرف خدمات خاصة لكبار الزبائن ورجال الأعمال؟

يمكن للمصرف توفير الخدمات والحلول المصرفية المتاحة وفق طبيعة احتياج الزبون وتصنيف العلاقة والخدمات المعتمدة .

أسئلة عن التمويل الإسلامي

ما أنواع التمويل التي يقدمها المصرف؟

يقدم المصرف منتجات تمويل إسلامية متعددة وفق الصيغ المعتمدة لديه، وبحسب حاجة الزبون ونوع النشاط أو الأصل المراد تمويله .

ما شروط الحصول على التمويل؟

تختلف الشروط بحسب نوع التمويل وقيمته وطبيعة العملية، ويتم تحديدها بعد دراسة الطلب وفق السياسات والضوابط المعتمدة .

ما المستمسكات المطلوبة للحصول على التمويل؟

تختلف المستمسكات بحسب نوع التمويل وطبيعة الزبون، ويتم تزويدكم بالمتطلبات اللازمة عند تقديم الطلب .

كم يستغرق إنجاز معاملة التمويل؟

تختلف مدة الإنجاز بحسب نوع التمويل واكتمال المستمسكات ونتائج الدراسة والموافقات المطلوبة .

كيف يتم احتساب ربح المصرف؟

يتم تحديد ربح المصرف وفق الصيغة الشرعية المستخدمة في التمويل وبحسب شروط المنتج المعتمد .

أسئلة عن التمويل الإسلامي

ما الضمانات المطلوبة؟

تختلف الضمانات بحسب نوع التمويل وقيمتها وطبيعة العملية، ويتم تحديدها بعد دراسة الطلب.

هل يمكن تسديد التمويل قبل مواعده؟

يمكن تقديم طلب التسديد المبكر، ويخضع ذلك لشروط وأحكام عقد التمويل والسياسات المعتمدة.

هل يقدم المصرف تمويلاً للمشاريع؟

نعم، يمكن دراسة تمويل المشاريع وفق طبيعة المشروع وجدواه الاقتصادية والتدفقات النقدية والضوابط المعتمدة.

أسئلة عن الودائع الاستثمارية

ما الوديعة الاستثمارية؟

هي مبلغ يودعه الزبون لدى المصرف لغرض استثماره وفق الصيغة الاستثمارية الإسلامية المعتمدة، وتوزع الأرباح وفق أحكام وشروط المنتج .

ما أنواع الودائع الاستثمارية التي يقدمها المصرف؟

تختلف أنواع الودائع ومددها وشروطها بحسب المنتجات الاستثمارية المعتمدة لدى المصرف .

كيف يتم احتساب الأرباح؟

يتم احتساب وتوزيع الأرباح وفق الصيغة الاستثمارية المعتمدة وشروط المنتج والنتائج الاستثمارية الفعلية وبما يتوافق مع الضوابط الشرعية .

هل الأرباح ثابتة؟

الوديعة الاستثمارية الإسلامية لا تعامل كفائدة ثابتة، وإنما تخضع الأرباح لطبيعة الصيغة الاستثمارية وشروطها والنتائج الفعلية للاستثمار.

ما مدة الوديعة الاستثمارية؟

تختلف المدة حسب نوع الوديعة الاستثمارية والمنتج المعتمد لدى المصرف .

أسئلة عن الودائع الاستثمارية

هل يمكن سحب الوديعة قبل موعد استحقاقها؟

يمكن تقديم طلب السحب أو كسر الوديعة قبل الاستحقاق، ويخضع ذلك لشروط المنتج والأحكام المعتمدة لدى المصرف .

هل يمكن تجديد الوديعة عند انتهاء مدتها؟

نعم، يمكن تجديدها وفق الخيارات والشروط المعتمدة لدى المصرف .

لدي مبلغ كبير، هل يمكن استثماره لدى المصرف؟

نعم، يمكن دراسة المبلغ ومدة الاستثمار المناسبة لكم وتوضيح الخيارات الاستثمارية المتاحة وشروطها .

أسئلة عن التحويلات

كيف يمكنني إجراء تحويل مصرفي؟

يمكن إجراء التحويل من خلال احد فروعنا بعد استكمال المتطلبات والإجراءات اللازمة .

كم تبلغ عمولة التحويل؟

تختلف العمولة بحسب نوع التحويل وقيمتة والجهة المستفيدة، ويتم استيفاؤها وفق جدول العمولات المعتمد .

كم يستغرق وصول التحويل؟

تختلف مدة وصول التحويل بحسب نوعه والجهة المستفيدة والإجراءات المصرفية والتنظيمية المرتبطة به .

لماذا تأخر التحويل؟

قد يكون التأخير مرتبطاً بإجراءات التحقق أو المعالجة أو متطلبات الجهة المستفيدة، وسيتم التحقق من حالة التحويل وتوضيح السبب لكم .

لماذا طلب المصرف مني مستندات إضافية للتحويل؟

قد تتطلب بعض التحويلات معلومات أو مستندات إضافية لاستكمال إجراءات التحقق والامتثال والتعليمات المصرفية النافذة .

هل يمكن إلغاء التحويل بعد إرساله؟

يخضع إلغاء التحويل لإمكانية الإلغاء ومرحلة معالجة العملية وشروط الجهة المنفذة، ويتم دراسة الطلب وفق الإجراءات المعتمدة مع اعلامكم بأن المصرف لا يتحمل أي عمولات او رسوم تم استقطاعها لغرض اجراء التحويل .

أسئلة عن البطاقات والصرافات الآلية

كيف يمكنني الحصول على بطاقة مصرفية؟

يمكنكم طلب البطاقة من خلال تقديم طلب اصدار بطاقة صراف الي من خلال حد فروعنا واستكمال متطلبات الإصدار شريطة وجود حساب مصرفي مفتوح للزبون في المصرف .

ماذا أفعل إذا فقدت بطاقتي؟

يتم ابلاغ مركز الشرطة عن فقدان البطاقة لضمان الحق القانوني للزبون ومن ثم ابلاغ المصرف فوراً عبر احد فروع المعتمدة لاتخاذ الإجراءات اللازمة لإيقاف البطاقة وحماية الحساب .

ماذا أفعل إذا احتجز الصراف الآلي لمصرفكم بطاقتي؟

يرجى إبلاغ الفرع الذي تم احتجاز بطاقتكم في الصراف الآلي الخاص به وتزويده بتفاصيل العملية وملئ طلب استرجاع بطاقة الصراف الآلي مع ضرورة تزويد الفرع بنسخة مستمسكات ثبوتية للزبون ويقوم الفرع باتخاذ الإجراءات اللازمة.

لماذا لم تنجح عملية السحب من الصراف الآلي؟

قد يكون السبب متعلقاً بالبطاقة أو الرصيد أو الحدود المسموحة أو الصراف أو الشبكة، وسيتم التحقق من العملية وتحديد السبب .

هل توجد عمولات على السحب؟

تختلف العمولات بحسب نوع البطاقة والصراف والعملية، ويتم تطبيقها وفق جدول العمولات المعتمد.

أسئلة عن الخدمات المصرفية الإلكترونية

كيف يمكنني الاشتراك بالخدمات المصرفية الإلكترونية؟

يمكن الاشتراك من خلال احد فروعنا والإجراءات التي يعتمدها المصرف, بعد استكمال متطلبات التسجيل والتحقق شرط ان يكون مقدم الطلب لديه حساب مفتوح لدى احد فروعنا .

نسيت كلمة المرور, ماذا أفعل؟

يمكنكم اتباع إجراءات استعادة كلمة المرور المعتمدة أو التواصل مع احد فروعنا للدعم .

ماذا أفعل إذا توقفت الخدمة الإلكترونية؟

يرجى التواصل مع أحد فروعنا للتحقق من سبب المشكلة ومعالجتها .

أسئلة عن الشكاوى وخدمة الزبائن

كيف يمكنني تقديم شكوى؟

يمكن تقديم الشكاوى من خلال القنوات المعتمدة لدى المصرف او عن طريق احد فروعنا وسيتم تسجيلها ومتابعتها وفق إجراءات معالجة الشكاوى .

كم يستغرق حل الشكاوى؟

تختلف مدة المعالجة بحسب طبيعة الشكاوى والجهة المعنية بها, وسيتم إبلاغكم بالإجراء المتخذ وفق الأصول .

لماذا تأخرت معاملتي؟

سنقوم بالتحقق من حالة المعاملة ومعرفة المرحلة التي وصلت إليها, ثم توضيح سبب التأخير والإجراء المطلوب إن وجد .

لماذا تختلف الإجراءات أحياناً من معاملة إلى أخرى؟

تختلف المتطلبات والإجراءات بحسب نوع العملية وطبيعة الزبون وقيمة المعاملة والضوابط والتعليمات ذات العلاقة .

أسئلة عن العلاقة مع المصرف

لماذا أتعامل مع مصرفكم؟

لأن المصرف التجاري العراقي الإسلامي يعتبر من المصارف الرصينة والرائدة في العراق و يوفر خدمات مصرفية إسلامية متنوعة ويسعى إلى بناء علاقة مصرفية طويلة الأمد تقوم على الثقة والشفافية وجودة الخدمة وتلبية احتياجات الزبائن.

ماذا يمكن أن يقدم لي المصرف غير فتح الحساب؟

يمكن للمصرف تقديم مجموعة من الخدمات مثل الودائع الاستثمارية والتمويلات الإسلامية والتحويلات والخدمات الإلكترونية وخدمات الشركات وغيرها، بحسب احتياجاتكم.

لدي أموال وأريد استثمارها، ماذا تنصحونني؟

يعتمد الخيار المناسب على قيمة المبلغ ومدة الاستثمار وحاجتكم إلى السيولة، ويمكننا توضيح المنتجات الاستثمارية المتاحة واختيار ما يناسب احتياجاتكم وفق شروطها.

لدي مشروع وأحتاج إلى تمويل، ماذا أفعل؟

يمكنكم تقديم تفاصيل المشروع واحتياجاتكم التمويلية، ليتم توجيهكم إلى المنتج المناسب ودراسة إمكانية التمويل وفق الضوابط المعتمدة.

ما الذي يميز الخدمات المصرفية الإسلامية؟

تقوم الخدمات المصرفية الإسلامية على صيغ وعقود متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، وفق المنتجات والضوابط الشرعية المعتمدة لدى المصرف.

هل يمكنني الحصول على جميع خدماتي المصرفية من فرع واحد؟

نعم يمكن الحصول على جميع الخدمات المقدمة للزبائن عن طرق أحد فروعنا ويعتمد ذلك أيضاً على نوع الخدمة والصلاحيات والإجراءات المعتمدة.

كيف أستطيع معرفة الخدمات المناسبة لي؟

يمكنكم توضيح احتياجاتكم وأهدافكم المالية، وسيقوم موظفو المصرف بتعريفكم بالخدمات والمنتجات المتاحة التي تتناسب مع احتياجاتكم وشروطها.