



## نشاط الشمول المالي

١. فتح الحسابات المصرفية وتوزيع بطاقات الفيزا مجاناً.
٢. قيام قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور بزيارات ميدانية وبصورة دورية الى فروع مصرفنا لتوجيه كافة الموظفين بكيفية التعامل مع الزبائن وتطوير ادائهم لتقديم افضل خدمة ممكنة للجمهور بالاضافة الى اللقاءات التي جرت مع الزبائن بصورة مباشرة والاستماع الى ملاحظاتهم ومقترحاتهم ورفعها الى ادارة المصرف لغرض دراستها وامكانية تطبيقها والاستماع الى المشاكل التي تواجههم وايجاد الحلول المناسبة لها.
٣. قيام القسم بالترويج من خلال شاشات الاعلانات وصفحات التواصل الاجتماعي وطباعة البروشورات قبل اطلاق اي خدمة جديدة او اي تحديث لخدمات المصرف وكذلك يقوم القسم بالاجابة على استفسارات الزبائن.
٤. قيام القسم بتثييت وبتحذير الزبائن من الانجرار وراء الاعلانات التي يطلقها ضعاف النفوس من النصابين والمحتالين عبر وسائل التواصل الاجتماعي وكان ذلك من خلال الاعلانات عبر مواقع التواصل الاجتماعي ووضع اعلانات في صالات انتظار الزبائن في فروع مصرفنا.
٥. التزام القسم بكافة السياسات والاجراءات الصادرة من البنك المركزي العراقي /دائرة مراقبة الصيرفة / قسم تبادل المعلومات الائتمانية وحماية الجمهور / قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور.
٦. قيام القسم بتعميم استمارة الشكاوى الموحدة الصادرة من البنك المركزي العراقي / قسم تبادل المعلومات الائتمانية وحماية الجمهور شعبة التوعية وحماية الجمهور حسب الكتاب المرقم ٣٣٣/٤/٩ بتاريخ ٢٠١٧/٠٧/٣٠ على كافة فروع مصرفنا وتوجيه كافة الموظفين بضرورة العمل بها من خلال وضعها في اماكن متاحة للزبائن وتثقيفهم على استخدامها كما تم التاكيد على موظفي المصرف بضرورة ارسالها الى قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور فوراً عبر البريد الالكتروني لايجاد الحلول المناسبة للمشكلة المطروحة.

