

س/ ما هي عمولة الحوالة الخارجية الصادرة ؟
ج/ ٤/١ %

س/ ماهي متطلبات الحوالة الخارجية الصادرة (التجارية) ؟
ج/

١ - قائمة تجارية (فاتورة) أصولية ويجب أن تتضمن النقاط المدرجة أدناه :

أ. يجب أن تكون الفاتورة باسم الشركة المحولة ويتم لتحويل من حساب الشركة فقط و لا يجوز التحويل من حساب مدير الشركة الشخصي.

ب. تطابق اسم الجهة المستفيدة من الحوالة المحول لها في طلب واستمارة التحويل مع اسم الجهة المصدرة للقائمة او الفاتورة التجارية او اي مستفيد مذكور في الفاتورة.

ج. تكون الفاتورة مطبوعة على الورق الخاص بالشركة المجهزة (logo) ومختومة وموقعة من قبلها .

د. يجب ان تحتوى الفاتورة على رقم مطبوع وتاريخ صدور بشكل واضح و ان الفترة الزمنية لصلاحيه الفاتورة هي (٣) اشهر من تاريخ صدورها الا في حالة كان تسديدها على دفعات و ان يكون مبلغ الفاتورة يطابق المبلغ المذكور في استمارة طلب التحويل أو أن يكون مبلغ التحويل اقل من مبلغ الفاتورة.

هـ . تحتوى الفاتورة على تفاصيل .

[حسب الجدول المرفق\(انقر هنا\)](#)

س/ كم يوم يتطلب وصول المبالغ المحولة للجهة المستفيدة في حال كون الحساب بعملة مختلفة عن عملة الحوالة الواردة او الصادرة هل يمكن التحويل ؟

ج / ما يقارب (٣) ايام ومن حق المستفيد استلام مبلغ الحوالة بنفس العملة التي ارسلت بها الحوالة .

س/ هل يمكن إصدار حوالة خارجية لغرض نشر بحث في مجلة وماهي المتطلبات ؟
ج/ نعم وحاليا النشاط متوقف .

س/ ماهي متطلبات الحوالات الخاصة بالعقار ؟

ج/ حالياً النشاط متوقف

س/ هل من الممكن تحويل مبلغ لغرض العلاج خارج العراق ؟

ج/ نعم وحالياً النشاط متوقف .

خطابات الضمان

س/ ماهي خطابات الضمان التي يصدرها مصرفنا ؟

ج/١. خطاب ضمان خارجي (يصدر بناء على أمر جهة خارج العراق لصالح جهة داخل العراق أو بناء على أمر جهة داخل العراق لصالح جهة خارج العراق)

٢. خطاب ضمان داخلي يصدر بناء على أمر جهة داخل العراق لصالح جهة داخل العراق).

س/ ماهي عمولات خطابات الضمان الخارجية ؟

ج/ عمولة اصدار (تمديد) لغاية مبلغ ١٠٠ ألف دولار أمريكي ٣٥٠ دولار للمرة الواحدة على أن لا تزيد عن ٧٠٠ دولار سنوياً. عمولة (أصدرت تمديد) الأكثر من ١٠ مليون دولار أمريكي ولغاية

٢٠ مليون دولار (٠,٠٠١) للمرة الواحدة أجور رسم الطابع (٠,٠٠٣) (مقطوعة) أجور بريد ٢٠٠٠٠ دولار مقطوعة غرامة تأخيريه ٢ % على مبلغ العمولة في حال عدم تسديدها خلال فترة ٣٠ يوم من تاريخ المطالبة

ملاحظة : الفترة الواحدة تتكون من ثلاثة اشهر

عمولة (إصدار تمديدا) لأكثر من ١٠٠ ألف دولار أمريكي لغاية مبلغ ٥ مليون دولار أمريكي ٠,٠٠٢ للفترة الواحدة عمولة (أصداء تمديد) لأكثر من ٥ مليون دولار أمريكي ولغاية ١٠ مليون دولار (١٥ بالألف) .

عمولات خطابات الضمان الخارجية حسب منشور قسم الدراسات والعمليات المعرفية / شعبة الدراسات العدد ٦٥/د٨ في ١٨ / ١٢ / ٢٠٢٢ المرفق صورة منه طيا (انقر هنا) .

س/ ماهي انواع خطابات الضمان الذي يصدرها المصرف ؟
يصدر مصرفنا انواع مختلفة من خطابات الضمان منها اشتراك مناقصة , حسن أداء , دفعة مقدمة , وغيرها .

س/ ما هي شروط اصدار خطاب الضمان الخارجي ؟

١. استلام سويفت (M760) من المصرف المراسل والذي يتكون من تفاصيل وشروط واحكام الخطاب المتقابل الذي سيصدر من قبل المراسل لصالح مصرفنا على ان لا تتعارض محتوياته مع ما هو معتمد من قبل مصرفنا .

٢. لا يقل تصنيف المراسل الائتماني عن ب وفي حال قل عن هذا التصنيف تدفع تأمينات نقدية بنسبة ١٠٠% من قيمة الخطاب (حسب تعليمات البنك المركزي العراقي) .

٣. يتم اصدار سند الخطاب وفق النص الموحد للمنصة الالكترونية المركزية لخطابات الضمان في البنك المركزي العراقي ومن ثم يرسل الى الجهة المستفيدة.

س/ هل يمكن اصدار خطابات الضمان بعملات مختلفة ؟
ج/ نعم يمكن اصدار خطاب الضمان بمختلف انواع العملات
(دينار عراقي ، دولار ، يورو جنيه استرليني ، ين ياباني - الخ

س/ من يمكنه طلب التمديد المستفيد ام الامر ؟
ج/ يمكن للطرفين طلب التمديد .

س/ كيفية مصادرة مبلغ خطاب الضمان ؟
ج/ يجب ان يرد طلب المصادرة من قبل الجهة المستفيدة قبل
تاريخ نفاذ خطاب الضمان على أن يكون لنفس الغرض الذي صدره
من اجله وان يذكر بأن المجهز قد اخل بالتزامه التعاقدي المتفق
عليه مع المستفيد وان لا تتجاوز المطالبة قيمة الخطاب .

س/ كيفية تعديل الخطاب (داخلية / خارجية) ؟
ج/ يتم تعديل خطاب الضمان (رقم عقد نوع الخطاب تعديل
المبلغ الخ) بموافقة طرفي خطاب الضمان (الامر والمستفيد).

س/ هل يجوز للمصرف إصدار خطاب ضمان مجزا لنفس المشروع ؟
ج/ لا يجوز للمصرف إصدار خطاب ضمان مجزا لنفس المشروع أو
العقد و لنفس الغرض إنما يتم تعديل خطاب الضمان الأصلي
بزيادة أو تخفيض قيمة خطاب الضمان .

س/ ماهي انواع الاعتمادات المستندية ؟
ج/تعدد انواع الاعتمادات المستندية ونذكر منها
الاعتماد القابل للنقض وهذا النوع لم يعد يستعمل الان .
الاعتماد الجهوزي ، الاعتماد الدوار ، الاعتماد القابل للتحويل
الاعتماد المقابل ، اعتماد الدفعة المقدمة ، اعتماد الدفع الأجل
، الاعتماد الوارد لأغراض التصدير و الاعتماد الداخلي ،
والاعتماد الغير قابل للنقض .

س/ ما هو الفرق بين الاعتماد المستندي وخطاب الضمان ؟

ج/ ان الفرق بين الاعتماد المستندي وخطاب الضمان يكمن في كون الاعتماد مستندي هي اداة وفاء عند تحقق شرط التقديم المطابق في مستندات الشحن المقدمة عنه أما بالنسبة لخطاب الضمان فهو أداة ضمان يتم اطلاق ضماناتها عند الاخلال بالشروط التي صدرت عنها ومن أجلها.

س/ ماهي المستندات المقدمة عن اعتماد مستندي ؟

ج/ تتلخص المستندات المقدمة عن اعتماد مستندي بكل من الفاتورة التجارية ، مستند النقل سواء كان بري او جوي او بحري او مختلط ، شهادة المنشاء ، مستند التأمين قائمة التغليف ، واي شهادات اخرى تطلب مثل شهادة الفحص أو الشهادات الصحية والفنية وشهادات الصلاحية للاستهلاك والخلو من الاشعاع.

س/ كيفية اصدار اعتماد مستندي للقطاعين الحكومي والخاص ؟
ج/

١. يقدم زبون المصرف طلباً لفتح اعتماد مستندي مرفق مع استمارة فتح الاعتماد باللغة الانكليزية وعقد اصدار الاعتماد المستندي ونسخة من الفاتورة الابتدائية أو العقد المبرم بينه وبين الشركة المنفذة ، ويتم استلام الطلب من قبل الفرع الذي يكون طالب فتح الاعتماد زبونه (اي لديه حساب جاري فعال يتم بعدها تدقيق الطلب وتوقيع الأوليات المقدمة) ومن ثم يتم ارسالها بيد معتمد الفرع الى الادارة العامة / القسم الدولي شعبة الاعتمادات المستندية .

٢. يورد الطلب لدى شعبة الاعتمادات المستندية وتقوم بدورها بتدقيق الطلب والأوليات المرفقة والتأكد من عدم وجود تناقض فيما بينها ، وبعد الحصول على موافقة وحدة غسل الأموال على الفتح، يعطى الاعتماد رقم في السجلات لطلب من الفرع بتحويل مبلغ الاعتماد + ١٠% الى القسم الدولي شعبة الاعتمادات بأشعار الى ١١٠% من مبلغ الاعتماد ، حساب طالب فتح الاعتماد لكي يغطي مبلغ الاعتماد والعمولات والمصاريف المترتبة عن الفتح وتداول المستندات بعد ورود اشعار ، يتم اعداد رسالة فتح الاعتماد MT700 بنظام السويفت .

٣. تدقق البيانات واسم المصرف المراسل المحدد من قبل الزبون من قبل المخولين ليتم بعدها ارسال الاعتماد وتزويد الزبون بنسخة من MT700 وتستمر المتابعة مع المراسل لتأييد متابعة اصدار التعديلات ان وجدت وتقديم مستندات الشحن وتدقيقها ، واي مراسلات أخرى .

س/ ما هو الاعتماد المستندي وماهي وظيفته واطرافه ؟

ج/ الاعتماد المستندي هو تعهد غير قابل للنقض صادر عن المصرف المصدر للاعتماد لصالح المستفيد يدفع قيمة مستندات شحن مقدمة عن هذا الاعتماد شريطة مطابقة تلك المستندات لشروط وازمنة الاعتماد ، محققة بذلك ما يعرف بالتقديم المطابق، وتتلخص وظيفة الاعتماد بكونه ينظم العلاقة بين كل من المصدر والمستورد ويضمن حصول كليهما على حقوقه والابفاء بواجباته المتعاقد عليها وبذلك يعتبر الاعتماد المستندي من افضل الطرق وامنها في مجال تسوية الالتزامات الناشئة عن حركة البضائع والخدمات وتبادلها أما بالنسبة لاطراف الاعتماد المستندي فهم المصرف المصدر للاعتماد ، المصرف المبلغ للاعتماد ، الأمر بفتح الاعتماد ، المستفيد من الاعتماد ، البنك المراسل ، والبنك المثبت للاعتماد ، والبنك المغطي.

س/ ماهي فوائد الاعتماد المستندي ؟

ج/ تتلخص فوائد الاعتمادات المستندية بكونها وسيلة ضمان لطرفي عقد البيع أي كل من المصدر والمستورد وبذلك تمثل وسيلة وفاء بالالتزامات العقد وكذلك تعتبر من النشاطات ذات العوائد الجيدة بالنسبة للبنوك اضافة الى كونها قناة من قنوات تعزيز العلاقات بين المصرف المحلي والمصارف العالمية .

س/ ماهي مخاطر الاعتمادات المستندية ؟

ج/ يمكن تلخيص مخاطر الاعتمادات المستندية بالمخاطر الناجمة عن التأخير في دفع قيمة مستندات الشحن المقدمة بسبب وجود خلافات او اعسار البنك المصدر للاعتماد ، وكذلك يمكن أن يواجه نشاط الاعتماد المستندي بعض انواع الاحتيال المتمثلة بكون الاعتماد المستندي المبلغ للمستفيد مزورا، وكذلك نذكر المخاطر الفنية المتعلقة بغموض شروط الاعتماد ، والمخاطر المتعلقة بتغيير اسعار الصرف للعملات الأجنبية مقابل العملة المحلية وتقلباتها، وكذلك المخاطر السيادية والقانونية المتعلقة بتوجه السلطات العليا في البلد نحو تمكين الاعتمادات المستندية أو منعها ومنها ما يتعلق بتحجيم أنشطة الاعتمادات المستندية أو تروجيها وتشجيعها، وكذلك نذكر المخاطر الناشئة عن ضباغ وفقدان مستندات الشحن والمخاطر المتعلقة بعدم تطابق البضائع المشحونة مع شروط التعاقد بين طرفي الاعتماد .

س/ كيفية اصدار اعتماد مستندي للقطاع الخاص ؟

ج/ يقدم زبون المصرف طلباً لفتح اعتماد مرفق معه استمارة فتح الاعتماد باللغة الإنكليزية ، وعقد اصدار الاعتماد المستندي ونسخة من الفاتورة الابتدائية أو العقد المبرم بينه وبين الشركة المنفذة ويتم استلام الطلب من قبل الفرع ليتم تدقيق التوقيع والأوليات المقدمة ومن ثم ترسل بيد معتمد الفرع الى الادارة العامة ويسلم الطلب الى شعبة المراسلة لغرض التوريد ومن ثم يسلم إلى القسم الدولي ليتم تسليمه إلى شعبة الاعتمادات لتقوم بدورها بإجراءات اصدار الاعتماد. بعد استلام الطلب يتم تدقيقه من قبل وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب ، وبعد الموافقة يتم اعطائه رقم في النظام والسجل اليدوي ويتم تدقيق حساب الزبون للتأكد من توفر الرصيد الكافي لتغطية مبلغ الاعتماد والعمولات المترتبة ، ومن ثم يتم ادخال كافة البيانات في الاستمارة على النظام (TI PLUS) لاعداد رسالة اصدار الاعتماد MT700 ، وترسل الى المصرف المراسل المحدد من قبل الزبون وبعد تدقيق ادخال البيانات من قبل المخولين يتم ترحيل الاعتماد وتزويد الزبون بنسخة من الاجراء وفتح الاعتماد المستندي وإعادة التامينات النقدية بنسبة ١٠٠% وفي حالة كان الزبون يمتلك تسهيلات مصرفيه (مخصص في فتح الاعتمادات المستندية بنسبة تأمينات معينة ويتم ذلك

مقابل تقديم ضمانات مقبولة لدى المصرف مثل العقارات والودائع الثابتة والاسهم والسندات ومن خلال قسم الائتمان المصرفي) يتم اتباع كافة الاجراءات اعلاه بعد استحصال تأييد قسم الائتمان على فتح الاعتماد.

س / كيفية اصدار اعتماد مستندي للقطاع الحكومي ؟

ج/ تقدم الدائرة الحكومية طلباً لفتح اعتماد مرفق معه استمارة منح الاعتماد باللغة الانكليزية ، وعقد اصدار الاعتماد المستندي ، ونسخة العقد المبرم ما بين الدائرة والشركة المنفذة ، ويتم استلام الطلب من قبل شعبة المراسلة لتوريده ومن ثم إلى القسم الدولي لتدقيق التوقيع وتسليمه الى شعبة الاعتمادات لتقوم بدورها بإجراءات اصدار الاعتماد، بعد استلام الطلب يتم تدقيقه من قبل قسم غسل الأموال وتمويل الارهاب ، وبعد الموافقة له اعطائه رقم في النظام والسجل اليدوي ويتم تدقيق حساب الدائرة للتأكد من توفر الرصيد الكافي لتغطية مبلغ الاعتماد والعمولات المترتبة ومن ثم يتم ادخال كافة البيانات في الاستمارة في النظام (TI PLUS) لاعداد رسالة اصدار الاعتماد (MT700) وترسل إلى المصرف المراسل المحدد من قبل الدائرة وبعد تدقيق ادخال البيانات من قبل المخولين يتم ترحيل الاعتماد وتزويد الدائرة بنسخة من الاجراء ويفتح الاعتماد المستندي عادة بتأمينات نقدية بنسبة ١٠٠٪ وفي حالة عدم امكانية الدائرة من فتح الاعتماد بتلك النسبة يتم منح الدائرة في بعض الاحيان مخصص في فتح الاعتمادات المستندية بنسبة تأمينات معينة ويتم ذلك مقابل تقديم ضمانات مقبولة لدى المصرف وضمن الجهات المالية المختصة.

س/ ما هو البنك المراسل ؟

ج/ هو البنك الذي يتولى تنظيم العلاقة بين المصرف المصدر للاعتماد والمصرف المبلغ للاعتماد ويمكن ان يلعب دور المصرف المبلغ للاعتماد والمصرف المتاح لديه الاعتماد والمصرف المثبت للاعتماد .

س/ ما هو الاعتماد المعزز او المثبت ؟

ج/ الاعتماد المثبت أو المعزز هو ذلك الاعتماد الذي يتمتع بتعهد اضافي صادر عن مصرف اخر يعرف بالمصرف المثبت منفصل عن تعهد المصرف المصدر للاعتماد بالإيفاء مقابل التقديم المطابق .

س/ طرق الدفع في الاعتمادات المستندية ؟

ج/ تتعدد طرق الدفع المتبعة في مجال الاعتمادات المستندية وتعرف بالدفع بالاطلاع والدفع الاجل والدفع المختلط والدفع بالتداول والدفع بالقبول .

س/ ماهي الاعراف الموحدة للاعتمادات المستندية ؟

ج/ ان الأصول والأعراف الموحدة للاعتمادات المستندية تم تنظيمها وصياغتها من قبل غرفة التجارة ، الدولية لغرض تنظيم نشاطات الاعتمادات المستندية الناشئة عن حركة البضائع في التجارة الدولية ، وتتكون هذه الأصول والأعراف (النشرة النافذة حاليا نشرة رقم ٦٠٠ لسنة ٢٠٠٧) من ٣٩ مادة رئيسية وفقراتها يتم الاستناد إلى بنودها واحكامها في دورة حياة الاعتماد المستندي وتوجد كذلك اضافة الى النشرة ٦٠٠ المذكورة انفا ، المعايير الموحدة لتدقيق مستندات الشحن والمصطلحات التجارية الانكوترمز .

س/ ما هو التقديم المطابق ؟

ج/ ان التقديم المطابق او المستوفي يعني ان مستندات الشحن المقدمة عن اعتماد مستندي مستوفية ومطابقة لشروط وازمنة الاعتماد المعني وكذلك احكام الاصول والاعراف الموحدة للاعتمادات المستندية .

س/ ماهي ابرز الخلافات الشائعة في مستندات الشحن المقدمة عن اعتماد مستندي ؟

ج/ يمكن تلخيص ابرز الخلافات الشائعة في مستندات الشحن بالاتي :التقديم المتأخر ، تأخير الشحن ، انتهاء صلاحية الاعتماد ، تجاوز قيمة المستندات المقدمة لقيمة الاعتماد، عدم الالتزام بجدولة الشحن المذكور في الاعتماد ، عدم تقديم اعداد وانواع المستندات المطلوبة في رسالة فتح الاعتماد، عدم تقديم مستندات مصدقة في حالة طلب تصديقها ، عدم صدور المستندات من الجهة المطلوبة في الاعتماد ، تاريخ صدور المستندات لا يتوافق مع تاريخ اصدار الاعتماد ، مبلغ التأمين في مستند التأمين لا يغطي مبلغ المستندات ، تاريخ مستند التأمين يقع بعد تاريخ اصدار مستند النقل .الخ.

س/ هل يجوز وضع وكيل على الحساب ؟

ج/ يمكن وضع وكيل على الحساب عن طريق عمل وكالة لدى دائرة كاتب العدل وتسليمها الى المصرف الذي يقوم باستحصال صحة صدور الوكالة .

س/ هل يجوز اضافة شريك على الحساب ؟

ج/ لا يمكن اضافة شريك على الحساب الشخصي بعد فتح الحساب وانما تكون عملية فتح الحساب المشترك عند حضور الطرفين لأول مرة لأحد فروع مصرفنا .

س/ هل يجوز فتح حساب المواطن بالوكالة ؟

ج/ لا يجوز فتح حساب بالوكالة وانما يتطلب فتح الحساب حضور الشخص نفسه .

س/ هل يمكن سحب الوديعة قبل تاريخ الاستحقاق ؟

ج/ نعم يمكن ولا تدفع فائدة على الودائع الثابتة التي تسحب كلياً أو جزئياً قبل تاريخ استحقاقها .

س/ ما هي المدة والفائدة على الودائع النقدية الثابتة في المصرف ؟

ج/ [يتم الرجوع الى جدول الأسعار حسب منشورنا ٨/د/٦٥ في ٢٠٢٢/١٢/١٨ \(انقر هنا \) .](#)

البطاقات الالكترونية

س/ كيف يتم استلام الرمز السري (pin code) الخاص بالبطاقة الالكتروني، وهل يمكنني تغييره وكيف ؟

ج/ يتم ارسال رسالة نصية الى رقم الزبون المثبت في استمارة طلب الإصدار يحتوي على رمز OTP يمكنكم تغيير الرقم السري عن طريق قسم البطاقات والقنوات الالكترونية .

س/ هل بإمكانني السحب بموجب وكالة ؟

ج/نعم / لا مانع من إجراء عملية السحب بموجب وكالة على الحساب شرط ان تعطي الوكالة الحق للوكيل بالأجراء المطلوب القيام به. اذا كانت الوكالة صادرة داخل العراق يجب ان تكون مصدقة من كاتب العدل يتم السحب بموجبها بعد استحصال صحة الصدور ، اذا كانت الوكالة صادرة من خارج العراق يجب أن تكون مصدقة من السفارة العراقية في الدولة الاجنبية الصادرة منها ووزارة الخارجية العراقية مع استحصال صحة الصدور وتزويد المصرف بشهادة الحياة للموكل أي صاحب الحساب عند بداية كل سنة .

س/ كيف يمكن سحب مبلغ من حسابي الجاري علما انه لا يتوفر لدي دفتر صكوك حاليا ؟

ج/ عن طريق مراجعة المصرف وتقديم طلب تزويد بورقة صك المصرفي لقاء عمولة محددة على ان لا تكون بصورة مستمرة مع بيان السبب .

س/ ماهي العمولة المفروضة على عمليات السحب والايذاع ؟

ج/ لا توجد عمولة الايداع والسحب على حساب الزبون باستثناء ما تم ذكره ادناه:

في حال كان اجراء عملية السحب والايذاع داخل المحافظة التي تم منح حساب الزبون فيها لا يتم استيفاء أي عمولة أما في حال كان اجراء عملية السحب والايذاع بين المحافظات تبلغ نسبة العمولة كما ورد في [جدول الأسعار العدد ٨/د ٦٥ في ١٨/١٢/٢٠٢٢](#) [\(انقر هنا\)](#).

س/ ما هو المطلوب لتوكيل شخص آخر لإجراء العمليات النقدية الخاصة بحسابي ؟

ج/

١. وكالة مصدقة من دائرة كاتب العدل .
٢. استحصال صحة صدور الوكالة من قبل الفرع المقدم اليه الطلب .
٣. حضور صاحب الحساب مع الموكل لغرض التوقيع على طلب تثبيت الوكالة في الحساب .
٤. جلب المستمسكات الأصلية للموكل جنسية وشهادة جنسية أو بطاقة وطنية ، بطاقة سكن ، جواز سفر ٢ صورة (لكل حساب) .

س/ هل بإمكان أي شخص القيام بإيداع على حساباتي ؟

ج/ نعم شريطة ذكر نوع العلاقة بين الطرفين وان لا يتجاوز مبلغ الإيداع 10.000 دولار او ما يعادلها بالدينار مع جلب احد المستمسكات مع ذكر مصدر الأموال اذا تجاوزت المبلغ أعلاه .

س/ ما هو المطلوب لإجراء عملية السحب النقدي من حسابي الجاري ؟

ج/ عن طريق مراجعة المصرف وتقديم الصك لأمر أو عن طريق تظهيره لأمر المستفيد مع جلب المستمسكات الآتية : (الجنسية ، شهادة جنسية أو بطاقة وطنية، بطاقة سكن) .

س/ ما هو المطلوب لأجراء عملية سحب النقدي من حساب التوفير ؟

ج/ يتم عن طريق مراجعة احد فروع المصرف وتقديم دفتر التوفير وملئ الاستمارة الخاصة بالسحب النقدي من حساب التوفير .

س/ من يمكنه معرفة ارصدة حساباتي لدى مصرفكم؟

ج/ فقط صاحب الحساب أو وكيله الذي تكون وكالته مثبتة مسبقا في النظام المصرفي .

س/ كيف يمكن تحرير مك لشخص اخر ؟

ج/ ذكر اسم المستفيد في المك اضافة الى توقيع صاحب الحساب على وجه المك فقط مع وجود مستمسكين اصليين للمستفيد (بطاقة وطنية جنسية أو شهادة جنسية ، بطاقة سكن) .

س/ ماهي السفتجة ؟

ج/ هي صكوك يصدرها المصرف بالعملة المحلية أو عملة الدولار بناءا على طلب جهة محددة (سواء كانت حكومية أو غير حكومية) ولا يمكن تقديمها للصرف بعد مرور المدة القانونية البالغة ستة اشهر وعشرة ايام من تاريخ انشائها .

س/ هل يمكن تحريك حساباتي من اي فرع من فروع المصرف ؟

ج/ نعم لقاء عمولات محددة للفروع العاملة بالنظام المصرفي الشامل .

س/ ما هو الحد الأعلى للايداعات ؟

ج/ حسب التقدير الشهري والمثبت عند فتح الحساب في استمارة KYC وفي حال زيادة مبلغ الايداع عن المبلغ المثبت في استمارة ال KYC يتم تزويد المصرف بمصدر الاموال .

س/ ماهي المستمسكات المطلوبة لفتح حساب جاري؟

ج/ ١. شهادة الجنسية او البطاقة الوطنية .

٢. جواز السفر .

٣. ملئ استمارة kyc .

س/ ماهي عمولات اصدار دفتر صكوك لدى مصرفكم ؟
ج/ عمولة اصدار دفتر الصكوك ١٥٠٠٠ الف دينار عراقي (ممغنط)
صغير الحجم فئة ٢٥ ورقة ، ٢٠٠٠٠ دينار عن تزويد الزبون
بدفتر صكوك ممغنط كبير الحجم فئة (٥٠) ورقة .
١٠٠٠ دينار تزويد الزبون بورقة صك ممغنط (صك كاونتر) .

س/ هل اتلقى فوائد على الحساب الجاري؟
ج/ لا يوجد فوائد على الحساب الجاري.

س/ كيف يمكنني استلام كشف حساب خاص بحركات حساباتي لديكم ؟
ج/ من خلال زيارتكم لاحد الفروع وبعد أن يتم تقديم الطلب بصورة رسمية .

س/ هل أستطيع الحصول على دفتر شيكات لحسابي الجاري ؟
ج/ نعم .

س/ متى يصبح الحساب الجاري غير متحرك وكيف يتم تحريكه ؟
ج/ بعد مرور سنة يصبح الحساب غير متحرك لعدم اجراء اي
عملية سحب أو ايداع ولإعادة تحريك الحساب يتم زيارة الفرع
الماسك للحساب لغرض اتباع الاجراءات المطلوبة للتحريك .

س/ هل يوجد عمولة لتفعيل التطبيق ؟
ج/ لا توجد عمولة على تفعيل التطبيق .

س/كيف يتم تفعيل التطبيق على الهاتف ؟
ج/ عن طريق رقم البطاقة الخاصة بالزبون ورقم هاتفه .

س/ ماهي العمليات المصرفية في التطبيق ؟

- ج/ ١. الاستعلام عن الرصيد .
٢. الاستعلام عن اخر ثلاث حركات .
٣. التقديم على السلف الالكترونية .
٤. الاستعلام عن السلف .
٥. إلتقديم على بطاقة كردت كارد .
٦. إيقاف البطاقة في حال ضياع او سرقة البطاقة .
٧. التواصل مع مركز خدمة الزبائن .

س/ ماهي متطلبات تفعيل التطبيق ؟

ج/ تحميل التطبيق عن طريق المتجر ، وانشاء معرف وباسورد عن طريق رقم البطاقة ورقم الهاتف .

س/ هل يمكن ارسال او استلام حوالات خارجية ؟

ج/ لا توجد هذه الخدمة حالياً .

س/ ماهو حجم الايداع في حساب البطاقة ؟

ج/ لا يوجد حالياً .

س/ هل يتم تزويدي بكشف حساب خاص بالبطاقة ؟

ج/ نعم بالإمكان تزويد الزبون بكشف حساب .

س/ هل يجوز المراجعة لصاحب الحساب بوكالة خارجية ؟

ج/ نعم يمكن المراجعة لأغراض التجديد واستلام المبالغ بعد تزويدنا بنسخة من الوكالة الخارجية ونسخة من شهادة الحياة واستحصال صحة صدور من دائرة التصديقات في وزارة الخارجية.

س/ هل يمكن استخدام البطاقة على صراف آلي غير تابع لمصرفكم او عن طريق احد المكاتب المتوفرة لصرف الرواتب ؟

ج/ نعم داخل وخارج العراق .

س/ في حال تم سحب مبلغ من الصراف الالي الغير تابع لمصرفكم وتم سحب المبلغ من حساب البطاقة ولم يتم اخراج النقود من الماكنة كيف يمكنني استرجاع المبلغ ؟

ج/ يتم تقديم اعتراض من قبل الزبون من خلال فروع المصرف يتم تحويلها للشركة لغرض مفاتحة المصارف الأخرى.

س/ ما هو العمر المسموح لإصدار البطاقة ؟

يتم اصـدار البطانات للمتقاعدين ولموظفي دوائر الدولة الموطنة رواتبهم لدى المصرف .

س/ ماهي مميزات البطاقة الالكترونية المصدرة من مصرفكم وهل يمكنني استخدامها خارج العراق ؟

ج/ التسوق ودفـع الرواتب والجباية ، ويمكن استخدامها خارج العراق .

س/ هل يمكنني تغيير جهة التوطين من اي مصرف الى مصرف الرشيد ؟

ج/ نعم بإمكانكم تغيير جهة التوطين بعد استحصال براءة الذمة من الجهة التي تم توطينكم لديها أول مرة بعدها يتم تزويدنا بكتاب استمرارية الخدمة من دائرتكم وتوقيع الأوراق المطلوبة من قبل المصرف .

س/ هل يستطيع المواطن الامي اصـدار بطاقة ؟

نعم للمتقاعد الامي والموظف الامي .

س/ كم يستغرق وقت اصـدار البطاقة الالكترونية ؟

ج/ في نفس اليوم .

س/ كيف يمكن لي التقديم للحصول على بطاقة من ماستر كارد والفيزا كارد من مصرفكم؟

ج/ عن طريق الفروع ومكاتب المندوبين وقسم البطاقات والقنوات الالكترونية .

س/ هل يمكن تغيير رقم هاتف الزبون الذي تم تفعيل التطبيق خلاله وماهي الإجراءات المصرفية الخاصة بذلك ؟

ج/ لا يمكن تغيير رقم الهاتف من داخل التطبيق ، ولكن يمكن تغييره من خلال مراجعة قسم البطاقات والقنوات الالكترونية او احد فروع المصرف لغرض ملئ اسـتـمـارة طلب تغيير رقم الهاتف (وحسب المحافظة) .

اما المتقاعدين فيكون تغيير رقم الهاتف حصرا من مراكز اصدار بطاقة ماستر كارد (نخيل) المنتشرة في بغداد وجميع المحافظات، او مراجعة هيئة التقاعد الوطنية للغرض أعلاه .

س/ هل يمكن لجهات القطاع الحكومي تفعيل الخدمة المصرفية (الاستعلام) عبر متصفح الانترنت .؟

ج/ لا يوجد عن طريق المتصفح بل موجود عن طريق التطبيق او عن طريق الصراف الالي .

س/ كيف يمكن عمل حوالة خارجية عن طريق تطبيق الموبايل الخاص بالمصرف ؟

ج/ لا توجد حوالات حاليا .

س/ كيف يمكن اجراء تحويلات مالية بين حساباتي ؟

ج/ لا توجد في الوقت الحاضر .

س/ ماهي الاجراءات الواجب اتباعها لعمل حواله داخلية داخل تطبيق الموبايل ؟

ج/ لا توجد

س/ ماهي الاجراءات الواجب اتباعها بعد وصول رسالة التفعيل بعد زيارة احد فروع المصرف ؟

- ج/ لا توجد إجراءات .
- س/ ما هو رابط تحميل تطبيق الموبايل على اجهزة ابل ؟
- ج/ يمكن تحميله من المتجر .
- س/ ما هو رابط تحميل تطبيق الموبايل على اجهزة الاندرويد ؟
- ج/ يمكن تحميله من المتجر
- س/ هل يمكن فتح التطبيق على أكثر من جهاز ؟
- ج/ نعم يمكن ذلك ولكن ليس في نفس الوقت .
- س/ في حال تم حظر المستخدم بسبب خطأ في كلمة السر كيف يتم حل المشكلة ؟
- ج/ لا يتم حظر المستخدم .
- س/ هل تستوفى عمولة عن اعادة ارسال الرقم السري ؟
- ج/ لا توجد عمولة ويمكن للزبون ارساله عن طريق التطبيق .
- س/ كيف تتم عملية التغذية التحويل بين حسابات الشخص نفسه ؟
- ج/ لا توجد
- س/ ما هي اجور اصدار بطاقة توطين (فيزا ، ماستر) ؟
- ج/ ١٠٠٠٠ الاف دينار .
- س/ ما هي المستمسكات المطلوبة لغرض التوطين ؟
- ج/
- هوية الاحوال المدنية و شهادة (جنسية) أو البطاقة الموحدة .
 - بطاقة السكن .
 - كتاب من دائرة الموظف معنون الى مصرفنا يؤيد استمراريته بالخدمة .

س/ تم تغير تويتي من مصرف الرشيد ما هي الاجراءات لغرض اعادة التويتي إلى مصرفكم مرة أخرى ؟

ج/ كتاب براءة ذمة من المصرف وكتاب من دائرة الزبون .

س/ هل يمكنني استخدام البطاقة على صراف الي غير تابع لمصرفكم او عن طريق احد المكاتب المتوفرة لصراف الرواتب ؟

ج/ نعم داخل العراق وخارجه .

س/ هل يمكنني الاحتفاظ بالبطاقة بعد الغاء التويتي من مصرفكم ؟

ج/ نعم

س/ كيف يمكنني الاستفسار فيما اذا كانت دائرتنا لديها اتفاقية تويتي مع مصرفكم ؟

يتم التواصل مع المخول الخاص بدائرتكم أو يمكنكم زيارة احد فروع المصرف للاستفسار عن تويتي دائرتكم وتوجيهكم إلى الفرع الماسك لمشروع التويتي أو عن طريق الاتصال بمركز الاتصالات الخاص بالمصرف .