



المصرف العراقي للتجارة  
TRADE BANK OF IRAQ

المصرف العراقي للتجارة

دليل

سياسة مكافحة الاحتيال

قسم الابلاغ عن غسل الاموال وتمويل الارهاب

شعبة المعلومات

Anti- Fraud V1.0



المصرف العراقي للتجارة  
TRADE BANK OF IRAQ

رقم الصفحة	الفهرسة	ت
3	<u>تمهيد</u>	.1
3	<u>المقدمة</u>	.2
3	<u>اهداف الدليل ونطاقه</u>	.3
5	<u>التعديلات على الدليل</u>	.4
7	<u>إدارة الدليل</u>	.5
8	<u>كيفية استخدام الدليل</u>	.6
8	<u>سياسة مكافحة الاحتيال</u>	.7
8	<u>تعريف الاحتيال</u>	.8
9	<u>الاحتيال وغسل الاموال</u>	.9
9	<u>الاطار التنظيمي وهيكلية المسؤولية</u>	.10
11	<u>دور التقنية في عمليات الاحتيال</u>	.11
12	<u>امثلة عن عمليات الاحتيال</u>	.12
12	<u>اجراءات الرقابة الداخلية</u>	.13
13	<u>تقييم مخاطر الاحتيال</u>	.14
14	<u>نشر الوعي بشأن مكافحة الاحتيال</u>	.15
15	<u>انظمة الابلاغ عن جريمة الاحتيال</u>	.16
16	<u>العقوبات</u>	.17



## المصرف العراقي للتجارة TRADE BANK OF IRAQ

### أولاً: تمهيد

يشمل هذا الدليل ضوابط إرشادية عامة من الواجب اخذها بالاعتبار عن تصميم أو تقييم السياسة الخاصة بمكافحة ومراقبة عمليات الاختلاس والاحتيال المالي في المصارف العراقية ، وبهدف مواكبة تطور الممارسات الهادفة لمكافحة ومراقبة عمليات الاحتيال يتم تحديث هذه الضوابط الارشادية من وقت لآخر، ويستعمل هذا الدليل وفق تعليمات البنك المركزي العراقي والتعاميم الاخرى الواردة من المؤسسات ذات الصلة ، يعتمد نجاح ضوابط مكافحة الاحتيال على مدى التزام ادارة وموظفي المصرف العراقي للتجارة بتطبيق تلك الضوابط اضافة الى التوقيت الجيد وتوفير الموارد المالية والبشرية اللازمة ، لذا فأن تطبيق سياسة الاحتيال هي من مهام مجلس الادارة ومدراء الاقسام والفروع والموظفين الذين يتولون مهام محددة تتعلق بصدد هذه السياسة.

### 1.1 مقدمة

الاحتيال هو أحد التحديات التي تواجه المؤسسات المالية المصرفية، فهو يعيق الاداء ويهدر الاموال والموارد ويلحق الضرر بالمؤسسة المالية وبسمعتها وبقدرتها التنافسية.

وقد يتخذ الضرر اشكالا عدة غير الخسارة المالية بحد ذاتها مهما بلغت قيمتها، فالضرر الاكبر قد يكون ذلك الذي يلحق بإداء المصرف وسمعته ومصداقيته وثقة الجمهور به، وفي نهاية المطاف قد يؤدي الى تعرضه الى مخاطر متعددة.

### 1.2 أهداف الدليل ونطاقه

الغرض من سياسة مكافحة الاحتيال هي ضمان امتثال موظفي المصرف مع اللوائح القانونية ضد جريمة الاحتيال وكذلك المبادئ والمعايير الاخرى مع هذه السياسة التي هي جزء لا يتجزأ من هذه السياسة.

أن هدف الدليل خلق مرجعية موحدة بالسياسات المتعمدة والمتعلقة بمكافحة الاحتيال بحيث يعكس تطبيق جميع القوانين والانظمة والتعليمات والاعمامات الصادرة من الجهات الحكومية والرسمية العاملة في العراق وخارجها كمؤسسات دولية والممارسات الفضلى المتبعة حيث أن جميع السياسات في هذا الدليل إلزامية وتنطبق على جميع موظفي المصرف.



## المصرف العراقي للتجارة TRADE BANK OF IRAQ

حيث سيتناول هذا الدليل النقاط التالية:

- تمهيد
- مقدمة
- اهداف ونطاق عمل الدليل
- التعديلات على الدليل
- ادارة الدليل
- كيفية استخدام الدليل
- تعريف الاحتيال
- الاحتيال وغسل الاموال
- دور التقنية في عمليات الاحتيال
- امثلة عن عمليات الاحتيال
- الاطار التنظيمي وهيكلية المسؤولية
- تقييم مخاطر الاحتيال
- نشر الوعي بشأن الاحتيال
- أنظمة الإبلاغ عن جريمة الاحتيال
- العقوبات



## المصرف العراقي للتجارة TRADE BANK OF IRAQ

### 1.3 التعديلات على الدليل

- لا يجوز إجراء أي تعديل على الدليل ما لم يتم الحصول على موافقة الجهة ذات الصلاحية، وأن الفقرات التالية تتضمن إجراءات التعديل.
- يتم الشروع بأي تعديل في الدليل من خلال إعداد نموذج تعديل الدليل ملحق (1) - طلب تعديل الدليل، وإن هذا النموذج يحتوي على معلومات، من أهمها:
  - اسم الشخص (أو الجهة) الذي يقترح التعديل.
  - الإشارة إلى الفقرة (الفقرات) الفصل (الفصول) المقترح تعديلها.
  - أسباب التعديل.

- يجب أن يحتوي نموذج التعديل على رقم متسلسل كما هو مبين أدناه:

رقم الموافقة / الرفض	رقم التعديل المقترح	التعديل	سنة المقترحة	مؤشر الدليل

على سبيل المثال: أول تعديل للدليل لسنة 2019 يكون على النحو التالي:

رقم الموافقة	رقم التعديل	سنة التعديل	مؤشر الدليل
A001	001	2019	Anti- Fraud
(في حالة الموافقة)			

- إن مؤشر الدليل على سبيل المثال (Anti- Fraud) هو مؤشر دليل سياسات مكافحة الاحتيال.
- على الشخص الذي يشرع بالتعديل أن يكمل المعلومات الضرورية في نموذج التعديل وتحويلها إلى مدير قسم الإبلاغ عن غسل الأموال وتمويل الإرهاب الذي يقوم بمراجعة

Anti- Fraud V1.0



## المصرف العراقي للتجارة TRADE BANK OF IRAQ

النموذج ويوصي إلى مجلس ادارة المصرف بجدارة المقترح للمصادقة عليه أو رفضه وفقاً لطبيعة الحالة.

- يتولى مجلس ادارة المصرف مصادقة أو رفض التعديل على أساس التوصيات المقدمة.
- يقوم مدير قسم الابلاغ عن غسل الأموال وتمويل الإرهاب بتعيين شخص للسيطرة على التعديلات على الدليل من خلال نظام متسلسل لها .
- يشكل نموذج التعديل المعتمد الأساس الذي يبني عليه التعديل في الدليل وان الشخص المسؤول هو الذي ينفذ الإجراءات التالية بعد الموافقة على التعديل:
  - تخصيص رقم متسلسل للنموذج كما تم بيانه في الاعلى.
  - تعديل الدليل بموجب النموذج المعتمد.
  - حفظ نماذج التعديل بتسلسل زمني.
  - التأكد من أن الاجزاء المنقحة من الدليل مع نسخ نماذج التعديل المعتمدة قد تم توزيعها لذوي العلاقة .

- في حالة رفض نموذج التعديل، على الموظف المختص تنفيذ الإجراءات التالية:
  - تخصيص رقم متسلسل للنموذج كما تم بيانه في الاعلى.
  - حفظ نموذج التعديل المرفوض بتسلسل زمني في ملف خاص لهذا الغرض.
- يجب أن تجرى هذه التعديلات بناءً على:
  - طلب مدير الابلاغ عن غسل الاموال وتمويل الارهاب داخل المصرف.
  - طلبات من شعب العمل داخل المصرف.
  - توصيات من قبل قسم الرقابة الداخلية في المصرف.
  - الجهات الرقابية والتنظيمية داخل المصرف او خارجه.
- بالإضافة الى ذلك، يجب إعادة النظر في هذا دليل وتحديث محتوياته بناءً على التغيرات الحاصلة في بيئة العمل – الداخلية، والخارجية حسب ما تقتضي الحاجة، حيث تجب التغيرات في حال حدوث أي مما يلي:
  - تغييرات في القوانين والأنظمة المحلية.
  - تغييرات في وظائف وأنشطة المصرف.
  - تغييرات في أساليب وإجراءات العمل.
  - تغييرات في الهيكل التنظيمي المعتمد الخاص بالمصرف.
  - تغييرات في الصلاحيات المعتمدة.
  - تغييرات في مهام وواجبات الموظفين والأوصاف الوظيفية للقسم.



## المصرف العراقي للتجارة TRADE BANK OF IRAQ

### 1.4 إدارة الدليل

- لغرض التأكد من أن الدليل الذي يتم الرجوع إليه من قبل القارئ هو النسخة الحالية المحدثة، فيجب إيداع الدليل في مستودع إلكتروني مركزي (يسمى المستودع) على شبكة المصرف الداخلية وينبغي تجهيز كافة الأقسام بموقع الدليل بموجب مذكرات مستقلة.
- إذا ما تم طبع نسخة من الدليل فقد تكون بحالة (غير مدامة) وبالتالي لا يمكن إعطاء ضمان بأن الإجراءات المبينة في الدليل المطبوع هي في الحقيقة الإجراءات المطلوب إتباعها ولذلك ينبغي حث مستخدمي الدليل على عدم طبع نسخ منه وإنما الرجوع فقط إلى النسخة الإلكترونية.
- ينبغي الأخذ في الاعتبار الرقابة على نسخ الدليل وان هذه الوثيقة عندما يتم إصدارها لأول مرة في المستودع الإلكتروني يجب ان تحمل رقم النسخة V1.0 وكذلك يتم ترقيم التعديلات التي تحدث لاحقاً بالأرقام V2.0 و V3.0 وهكذا تأشير رقم النسخة، على سبيل المثال الإصدار الأول للدليل يحمل Anti- Fraud V1.0 وتحمل التعديلات اللاحقة Anti- Fraud V2.0 و Anti- Fraud V3.0 وهكذا.
- تتولى إدارة تكنولوجيا المعلومات مسؤولية تهيئة مستودع الدليل والقيام بأعمال النسخ الاحتياطي، وينبغي أن تكون إجراءات النسخ الاحتياطي منسجمة ومتناسقة مع الإجراءات المتبعة بخصوص بيانات نشاط المصرف.
- ينبغي حفظ الدليل في حافظة مستقلة في مستودع الدليل، وينبغي تنظيم عملية الوصول إلى المستودع من قبل مدير قسم الإبلاغ عن غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ومع ذلك فإن لرئيس المصرف و أعضاء مجلس الإدارة الحق في الوصول إلى كل الأدلة.
- ينبغي تقييد الوصول إلى الدليل (بالقراءة فقط) ولكل المستخدمين وذلك لمنع التعديلات غير المصرح بها على الدليل.
- ينطبق هذا الدليل على جميع موظفي المصرف، وينبغي العمل به جنباً إلى جنب مع القوانين واللوائح والتعاميم المعمول بها في البنك المركزي العراقي وغيرها من الهيئات التنظيمية، ويجب قراءة هذا الدليل مع التعليمات واللوائح الصادرة من قبل الهيئات التنظيمية لعمل المصارف في العراق، وفي حال وجود أية تناقضات بين التوجيهات الخارجية وهذه السياسات المنبثقة عن هذا الدليل، يجب تجاوز هذه السياسات ووقف العمل بها.
- مسؤولية التطبيق سياسة مكافحة الاحتيال هي مسؤولية كافة الموظفين في المصرف.
- في حال الحاجة الى توزيع الدليل لجهات خارجية يجب الحصول أولاً على موافقة مجلس الإدارة في المصرف.



## المصرف العراقي للتجارة TRADE BANK OF IRAQ

### 1.5 كيفية استخدام الدليل

- إن هذا الدليل موجه لاستخدامه إلكترونياً ومع ذلك فقد يتطلب الأمر استخدام طرق ووسائل غير إلكترونية مثل النسخ المطبوعة، وسيتم في الفقرات التالية وصف كيفية استخدام الدليل بالوسائل الإلكترونية وغير الإلكترونية.
- البحث الإلكتروني:
  - يمثل جدول المحتويات نقطة البداية في الدليل ويحتوي كل فصل على السياسات / الإجراءات ذات العلاقة وقد تم ترتيب السياسات، وأهداف السياسات ونطاقها، والإجراءات/ الإجراءات الفرعية ذات العلاقة داخل كل فصل.
  - لقد تم تعليم السياسات والإجراءات إلكترونياً في جدول المحتويات وهذا ما يمكن مستخدمي الدليل من البحث المباشر في الصفحة ذات العلاقة.
  - البحث غير الإلكتروني:
    - ينبغي استخدام جدول المحتويات للبحث في الدليل إذا ما استخدمت نسخة مطبوعة منه.

### ثانياً: سياسة مكافحة الاحتيال

#### 2.1 تعريف الاحتيال

هو أي ممارسة تنطوي على استخدام الخداع للحصول المباشر أو غير المباشر على شكل من أشكال الاستفادة المالية لمرتكب الجريمة، أو تسهيل ذلك لغيره لتؤدي الى شكل من أشكال الخسارة للطرف الذي تعرض للاحتيال.

وليس من الضروري أن يقتصر الاحتيال على المنافع النقدية والمادية فتعريف الاحتيال وارد للمراجع هو التحريف المتعمد للحقيقة لأغراض أحدهم بالتنازل عن شيء ذو قيمة أو حق قانوني ويشمل هذا التعريف الكسب المالي الى جانب منافع اخرى مثل حق الدخول أو الحصول على معلومات يمكن اكتسابها بالخداع أو بأي سلوك آخر غير مشروع، سواء كانت الخسارة مادية أو تتصل بالموجودات غير الملموسة مثل حقوق الملكية.





## المصرف العراقي للتجارة TRADE BANK OF IRAQ

### 2.2 الاحتيايل وغسل الاموال

غسل الاموال هو التعبير الشائع المستعمل في وصف الوسائل التي يتم من خلالها معالجة " المال غير الشرعي" الناتج عادةً عن أنشطة إجرامية عبر النظام المالي ليصبح " مالاً شرعياً" بحيث لايمكن اقتفاء اثر الشخص الذي باشر العملية أو المصدر الاجرامي للاموال.

وفي الواقع العملي يسير الاحتيايل وغسل الاموال جنباً الى جنب وعند نقطة معينة من المحتمل أن يطور المحتال الذكي حاجة لغسل عائدات نشاطاته الاجرامية. أما غاسلوا الاموال فيلجئون بدورهم الى الاحتيايل لأخفاء مصدر وملكية أموالهم ومحاولاتهم لإعادة تدوير المال في الاقتصاد.

وبما أن الاحتيايل وغسل الاموال غالباً مايرتبطان ويتواصلان معاً فلا بد إذن من وجود درجة من التداخل بين الاستراتيجيات الرامية الى مكافحة هذه الانواع من الانشطة.

### 2.3 الاطار التنظيمي وهيكلية المسؤولية

لابد من تطوير إطار تنظيمي شامل وفعال وهيكلية مسؤوليات لتنفيذ سياسة مكافحة الاحتيايل الشاملة التي يعتمدها المصرف، لكي تتضمن تنفيذ أنظمة مراقبة داخلية، كما يجب تكوين لجنة لمراقبة الاحتيايل لتنسيق ومتابعة تنفيذ هذه السياسة وتوفير الدعم اللازم لها، وإشراك جميع مستويات الادارة في تنفيذ هذه السياسة.

○ مسؤوليات الادارة : تعتبر الادارة المسؤول الرئيسي عن مكافحة الاحتيايل وبدورها تتحمل مسؤولية وضع وتحديد المسؤولية التنظيمية لمكافحة الاحتيايل ومنعه، وعلى المدراء أن يعوا مسؤولية الولاء الى المصرف في الكشف عن الاحتيايل ومكافحته، ومن المهم توثيق مسؤوليات الادارة عن كشف الاحتيايل ومكافحته على مستوى إستراتيجي، وعلى المدراء توفير التوجيهات اللازمة ومساندة الموظفين حول الابلاغ عن الاحتيايل المشتبه به، فإذا قام الموظفين بالتبليغ عن ممارسات احتيالية ولم يتلقوا بعدها المساندة اللازمة من مدراءهم فعندئذ تفقد سياسة مكافحة الاحتيايل مصداقيتها، ويتمتع المسؤول عن مكافحة الاحتيايل بمسؤوليات تمكنه من القيام بعمله على نطاق المصرف وليس من الضروري تولي هذه المهمة كوظيفة مستقلة بل يمكن تكليف احد العاملين في المصرف بهذه المهمة شريطة أن لاتعارض مع الاعمال المناطة اليه ويامكان المسؤول عن مكافحة الاحتيايل حق الاتصال المباشر بالادارة العليا للمصرف.



## المصرف العراقي للتجارة TRADE BANK OF IRAQ

○ لجنة مراقبة الاحتيال: تلعب لجنة مراقبة الاحتيال في المصرف دوراً رئيسياً في متابعة الاجراءات والتدابير اللازمة لتطبيق سياسة مكافحة الاحتيال بصورة فعالة، على أن لا تكون مهمة مكافحة الاحتيال محصورة باللجنة فقط بل يجب أن تشترك الادارة والموظفين بالطرق الصحيحة في تنسيق سياسة مكافحة الاحتيال ومتابعتها والترويج لها، وتشمل اللجنة المدراء الذين يقومون بالعمليات الرئيسية في المصرف وتجتمع بشكل دوري على الاقل كل ثلاثة شهور كما يمكنها عقد إجتماعات طارئة للبحث في حالات الاحتيال الخطيرة.

ومن مهام لجنة مراقبة الاحتيال في المكافحة والاكتشاف هي :

- التأكد من وجود نظام فاعل لمراقبة الاحتيال يتصدى بحزم لمخاطر الاحتيال من حيث اكتشاف ومتابعة ومراقبة النشاطات الاحتيالية لأخذ الاجراءات اللازمة وبشكل عاجل بهدف التخفيف من خسائر الاحتيال المحتملة.
- وضع اجراءات للتأكد من الملاحقة المستمرة او معاقبة الموظفين المتورطين بأعمال غير نزيهة.
- تعزيز وتقوية السياسات والضوابط القائمة حيث تقتضي الحاجة .
- تحديد وحدة مركزية تحول اليها جميع حالات الاحتيال المزعومة للموظفين وافراد الجمهور.
- مراجعة عملية استخدام الموظفين واختيارهم بالنسبة لخطر الاحتيال.
- التأكد من تطبيق اجراءات فعالة بشأن الموظفين .
- تحديد عملية استرداد اي خسائر حاصلة وتخفيف الخسائر والحد من الاضرار .
- ابلاغ الادارة عن حالات تضارب المصالح وانتهاكات سياسات المصرف الجيدة وشكاوي العملاء.
- تحديد عملية تسلسل رفع التقارير واتخاذ القرار بشأن حالات الاحتيال المشتبه به .
- تقديم التوصيات والتعديلات المطلوبة للرقابة الداخلية لمكافحة النشاط الاحتيالي.
- وضع سياسات لحماية المتعاونين في الكشف عن الاحتيال.
- مراجعة نتائج تقييم مخاطر الاحتيال .
- التأكد من ان جميع مبادرات مراقبة الاحتيال تعطى الاولوية وتطبق باستمرار.
- وضع انظمة لرفع التقارير الى البنك المركزي العراقي



## المصرف العراقي للتجارة TRADE BANK OF IRAQ

### ○ مسؤوليات الموظفين

تقيداً بسياسة مكافحة الاحتيال لدى المصرف العراقي للتجارة يتعين على الموظف القيام بما يلي :

- الاطلاع والتعريف بمفاهيم ومسؤوليات مكافحة الاحتيال.
- اتخاذ قرارات مالية ونظامية واخلاقية سليمة اثناء قيامهم بمهامهم ومسؤولياتهم اليومية.
- قبول تحمل المسؤولية عن مكافحة الاحتيال في مجال عملهم ومسؤوليتهم.

### 2.4 دور التقنية في عمليات الاحتيال

اثبتت التقنية الحديثة في القطاع المصرفي بانها سلاح ذو حدين فمن ناحية انخفضت عمليات الاحتيال بشكل واضح من التقنية الحديثة إذ أن الانتقال من النظام النقدي الى نظام نقل الاموال الكترونياً قد خفّض من أخطار اختلاس النقود لأنخفاض حيازة النقود، ولكن من ناحية أخرى فقد برع المحتالون باستخدام احدث التقنيات لتعزيز قدراتهم على الاحتيال، فتقنيات المستندات الحالية مثل طابعات والناسخات والبرامج المختلفة قد سمحت بإعمال تزوير يصعب جداً اكتشافها فوسائل تزوير الشيكات في السابق قد حل محلها اعمال تزوير عالية الجودة لجميع الأوراق المالية القابلة للتداول بما في ذلك الشيكات وخطابات الضمان والاعتمادات المستندية وأذونات الخزينة والسندات.

ومن غير المتوقع أن تواكب المعلومات الواردة في هذه السياسة التقدم السريع للتطور التقني، لذلك يتوجب الاطلاع المستمر على احدث التطورات التقنية التي يستخدمها المحتالون وعلى احدث الوسائل لمراقبة واكتشاف عمليات الاحتيال. ولهذه الغاية ينبغي استمرار تطوير الانظمة والاجراءات الداخلية لرصد وتحليل اتجاهات الاحتيال ووسائل مكافحته وايجاز هذه التعليمات الهامة وتوزيعها على موظفي المصرف.



## المصرف العراقي للتجارة TRADE BANK OF IRAQ

### 2.5 امثلة عن عمليات الاحتيال

هنالك عدة امثلة عن الاحتيال المصرفي، ومنها :

- تزوير أو تحريف المستندات بما في ذلك طلبات التعيين والفواتير والصكوك وشهادات الاهلية أو التأهيل أو مستندات الهوية أو بطاقات الصرف الآلي أو البطاقات الائتمانية.
- تزوير التواقيع والاختام.
- تزيف الأوراق النقدية.
- تغيير احد أو كل اركان ومكونات الصك.
- سرقة بطاقات الصراف الآلي أو بطاقات الائتمان واستعمالها بطرق غير شرعية.
- ادخال تعليمات وبيانات غير سليمة من خلال اجهزة الحاسوب.
- سوء استخدام المعلومات وتسريبها بطرق غير شرعية.
- تحويل اموال الى عملاء وهميين او موظفين .
- قبول الرشاوى او الهدايا او العمولات السرية لمنح عقد او تجاهل الاجراءات المتخذة وحالات عدم الالتزام او كدافع لتقديم منافع بما في ذلك الوصول الى معلومات سرية.
- الحصول عن طريق وسائل الاحتيال على منافع او مستندات لا يحق للمستلم ان يحصل عليها.

### 2.6 اجراءات الرقابة الداخلية

تتضمن الضوابط الداخلية احتياطات اساسية مثل فصل الواجبات، فالمسؤولين عن الحماية الفعلية للموجودات يجب أن لا يكونوا مسؤولين أيضاً عن المساءلة بشأنها وعن التحقق من بيانات المحاسبة، حيث أن خطر الاحتيال الاكبر الذي يواجه المصرف يأتي من الموظفين وحدهم أو بالتعاون مع أشخاص من الخارج وذلك لأن الموظفين بوسعهم وعلى اختلاف مستوياتهم الوظيفية أن يمسكوا نسبة كبيرة من موجودات المصرف وموجودات عملائه، لذا تعتبر نزاهة الموظف شرط مسبق لأنجاح النظام الرقابي، فاختبار النزاهة قبل التعاقد مع الموظف يجب أن يتم لضمان الحصول على موظفين جديرين بالثقة والاعتماد عليهم.



## المصرف العراقي للتجارة TRADE BANK OF IRAQ

فمن الضروري مراجعة السلوك النزيه دون توقف، وهناك عدة مؤشرات حمراء تساعد المدراء على تمييز الموظفين الذي من المحتمل ارتكابهم لأعمال احتيالية، وتشمل تلك المؤشرات الحمراء غالباً مزاي سلوكية واجتماعية مثلاً:

- الاثراء غير المبرر والتبدل المفاجئ في اسلوب العيش.
- الموظف الذي يعمل دوماً بعد ساعات العمل الرسمية .
- الموظف الذي لا يقوم بأخذ اجازات اعتيادية لفترات طويلة.
- فقدان المستندات الاصلية واستبدالها بنسخ عنها .
- الاستعمال المفرط لسوائل التصحيح ( الحبر الابيض).
- رفض الموظف للترقية.
- استقالة الموظف الجديد بسرعة.
- اصرار بعض الموردين او المقاولين او العملاء على التعامل مع موظف معين.
- العلاقة القوية مع الموردين او المقاولين او العملاء التي تنقطع فجأة.
- مراقبة الموظفين القدامى الذين لديهم الاطلاع الواسع على إجراءات الامن في المصرف.
- إمام الموظف بكامل حقوقه وواجباته في جميع الامور المتعلقة بالاحتياال.

### 2.7 تقييم مخاطر الاحتياال

يشكل الاحتياال جزءاً من الخطر التشغيلي وعلى سبيل التأكد بان الادارة تمتلك المعلومات اللازمة لغرض معالجة الاحتياال، فيجب إجراء مراجعة هيكلية دورية لتقييم خطر الاحتياال والتي تشمل جميع وظائف وعملیات المصرف حيث تعالج هذه المراجعة أخطار الاحتياال الداخلي والخارجي على حدأ سواء وأن تحدد مستوى وطبيعة إكتشاف المصرف لمخاطر الاحتياال، عندها بإستطاعة الادارة أن تقرر التدابير المضادة التي تدعوا الحاجة اليها. كما وتخضع جميع المنتجات والخدمات الجديدة لعملية تقييم المخاطر الى مراجعة وتقييم المخاطر لكافة ادلة السياسات والاجراءات المتعلقة بتلك المنتجات والخدمات لمعرفة إذا ماقد تم تخفيف مخاطر الاحتياال، وحدها تلك العملية قادرة على تحديد وتقييم مخاطر الاحتياال وبيان التدابير التي اتخذت والاجراءات التي مازالت هنالك حاجة لأتخاذها لتخفيف هذه المخاطر.



## المصرف العراقي للتجارة TRADE BANK OF IRAQ

وتنطوي عملية تقييم مخاطر الاحتيال عادةً على عدة مراحل، وكما يلي:

- تحديد المجالات الوظيفية الرئيسية في المصرف.
- تقييم وتصنيف الطبيعة العامة لجميع أقسام وفروع المصرف ومدى قابليتها للاختراق.
- التعرف على الاشكال المحددة لمخاطر الاحتيال.
- تقييم احتمال حدوث المخاطر المحددة.
- تقييم الاثر المحتمل على المصرف من جراء حدوث المخاطر المحددة.
- اقتراح وتطوير إستراتيجيات للتخفيف من المخاطر المحددة أو التخلص منها بشكل نهائي.
- تسجيل عملية تقييم مخاطر الاحتيال وتوثيقها بشكل صحيح للاسناد مستقبلاً ولأغراض المحاسبة.

### 2.8 نشر الوعي بشأن مكافحة الاحتيال

أن مساهمة الموظف في مكافحة الاحتيال هو أمر أساسي وأن اغلب حالات الاحتيال لن يتم اكتشافها او مراقبتها بدون تعاون الموظفين. وعلى سبيل زيادة وعي الموظفين وتعزيز التزام المصرف بمكافحة الاحتيال، تدعو الحاجة الى سلسلة من المبادرات المستمرة لوضع قضايا مكافحة الاحتيال واكتشافه والابلاغ عنه أمام جميع الموظفين حيث يكون التدريب على مكافحة الاحتيال عنصراً الزامياً من العناصر تدريب الموظف وقد تدعو الحاجة الى تطوير النشرات الارشادية بالنسبة الى الجمهور ونشر الوعي للعملاء بأن الاحتيال المرتكب ضد المصرف هو امر مرفوض وأن المرتكبين سيحالون الى الجهات المختصة، كما ويجب تعزيز الفهم في اوساط الاطراف ذات العلاقة الذين تعاقد المصرف معهم بأن قواعد سلوك وسياسة مكافحة الاحتيال وغيرها من سياسات المصرف هي ادوات لتعزيز العدالة والنزاهة والمحاسبة.

- كما يلعب الزبون دوراً فعالاً في منع وكشف الاحتيال حيث أن الامن هو مسؤولية مشتركة بين الزبون والمصرف، لذا يحتاج الزبائن الى حماية أنفسهم من خلال تأمين بطاقتهم الائتمانية وارقامها السرية عند إجراء أي عملية، وهناك بعض الارشادات التي تساعد الزبون على تحصين نفسه من الاحتيال:

- إتخاذ الحيطة والحذر من مشاركة أو كشف الرقم السري للبطاقة لأي شخص على الاطلاق.
- حفظ الرقم السري وعدم كتابته في أي مكان لتفادي عملية الاحتيال
- يجب تجاهل الرسائل التي تطلب معلومات بشكل عاجل وليست موجهة الى الزبون بشكل مباشر، والتي غالباً ما تكون مصاغة بشكل مثير او تهديد.
- القيام بإبلاغ المصرف في حالة تعذر الزبون في الحصول على كشف الحساب.



## المصرف العراقي للتجارة TRADE BANK OF IRAQ

### 2.9 انظمة الابلاغ عن جريمة الاحتيال

وضع نظام رسمي للابلاغ الداخلي عن الاحتيال الفعلي والمشتبه به، وابلغ جميع الموظفين عن هيكلية هذا النظام واجراءات التعامل مع الابلاغ عن النشاط الاحتيالي وتطوير آليات لتسهيل وتشجيع العملاء أو الجمهور على الابلاغ عن حالات الاحتيال المشتبه به داخلياً وتطبيق سياسة رسمية بشأن الابلاغ الخارجي الى جهات مثل البنك المركزي العراقي والجهات المختصة الاخرى.

#### ○ قنوات الابلاغ

ترفع شكاوى الموظفين وتقاريرهم الى رئيسهم المباشر ومن الافضل تقديم خلاصة مكتوبة عن الشكوى، وعلى الرئيس أن يرفع الامر مباشرة الى الادارة العليا، وفي حال اذا كان الرئيس هو المعني بالشكوى أو إذا كان لدى الموظف أية مخاوف مبررة من رفع التقرير الى رئيسه المباشر أن يكون هناك قناة بديلة لرفع تقرير سري مباشرة الى الادارة العليا، أما إذا كان التقرير احد اعضاء الادارة العليا يجب ان تكون هنالك قناة ابلاغ الى رئيس المصرف.

#### ○ حماية الابلاغ

كجزء من نظام الابلاغ عن الاحتيال ينبغي تطوير آليات وسياسات مناسبة لمساندة المشتكين وحمايتهم من عمليات الانتقام نتيجة الابلاغ عن نشاطات احتيالية، كما يجب اخطار الموظفين بوجود عقوبات قاسية تشمل الاتهام بسوء السلوك والملاحقة القضائية وإنهاء الخدمة تتخذ بحق الموظف الذي يقوم بالتعدي على اي شخص يبلغ عن الاحتيال، كما لا يحظى المبلغ بالحماية إذا تبين بالتحقيق أن الشكوى رفعت بطريقة كيدية أو عن سوء نية.



## المصرف العراقي للتجارة TRADE BANK OF IRAQ

### ○ الإبلاغ الخارجي

الاحتيال هو عمل اجرامي وعندما يثبت المصرف بعد إجراء التحقيق عملية الاحتيال يتوجب على المصرف أحالة الامر الى إبلاغ الجهات المختصة بذلك.

### ○ استلام الابلاغات من العملاء والجمهور

تطوير آليات لتسهيل وتشجيع قيام العملاء والجمهور بالابلاغ عن حالات الاحتيال المشتبه بها والاحتيال الخارجي عن طريق قناة للابلاغ خاصة بالعملاء والجمهور تتمثل بإرقام هواتف خاصة بهذه الحالة أو عن طريق الموقع الالكتروني للمصرف.

### 2.10 العقوبات

يقوم المصرف بتحديد الاجراءات التأديبية ضد الموظفين الذين تثبت عليهم تهمة الاحتيال، حيث لايمكن للادارة العليا أن تقبل استقالة موظف خاضع للتحقيق في قضية معينة أو موضوع له علاقة بسلوكه غير النزيه أو أي سلوك آخر يستدعي انهاء خدماته، بغض النظر عن أن استقالة الموظف المتهم قد تعتبر وسيلة لتوفير الوقت والكلفة التي تنطوي عليها عملية إنهاء الخدمات، وذلك لوجود إحتمالية إستمرار الموظف المعني بمحاولاته الاحتيالية في مكان عمل آخر وهذا قد يسبب حرجاً للمصرف عندما يسمح لهذا الشخص بالاستقالة.