



# نشرة الرافدين المصرفية

آذار ٢٠٢٠  
العدد الثامن والعشرون

نشرة فصلية تصدر عن مصرف الرافدين / شعبة الأبحاث والتسويق المصرفي

## نشاطات المصرف



أجرت قناة الرشيد الفضائية برنامج الساعة الثامنة لقاءً خاصاً على الهواء مع السيدة أفراح محمد عبد علي مدير عام مصرف الرافدين وقد أجابت سيادتها على جملة من الاسئلة والاستفسارات التي تسبب هاجساً لدى المواطنين والمتقاعدين في ظل جائحة فايروس كورونا وحاورها في اللقاء احمد الطيب.

### ● الرافدين يوقع عقداً مع وزارة الدفاع لتوطين رواتب منتسبيها

اعلن مصرف الرافدين عن توقيع عقد مع وزارة الدفاع لتوطين رواتب منتسبيها واستلام رواتبهم إلكترونياً عن طريق بطاقة الماستر كارد وأشار المصرف الى انه بإمكان منتسبي الدفاع الاستفادة من الخدمات المالية والتسهيلات الأخرى التي يطلقها المصرف .

### ● يوم المرأة العالمي

بمناسبة حلول يوم المرأة العالمي المصادف 2020/3/8 وجه السيد وزير المالية المحترم كتاب شكر وتقدير لمنتسبات مصرفنا ولكافة درجاتهن الوظيفية للدور المميز والفعال للمرأة العراقية في بناء المجتمع وبمختلف الميادين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

### ● إيقاف استقطاع اقساط القروض للمقطاع الخاص وبعض قروض الموظفين

بالنظر للظروف الراهنة التي يمر بها بلدنا العزيز في ظل تفشي وباء كورونا والذي كان له التأثير السلبي على عجلة الاقتصاد ومن أجل تقديم الدعم لكافة شرائح المجتمع وخصوصاً القطاع الخاص كونهم الفئة الأكثر تأثراً نظراً لتوقف أعمالهم وبالتالي عدم وجود مورد لهم لتسديد ما بذمتهم اتجاه المصرف. تقرر إيقاف استقطاع اقساط القروض للمقطاع الخاص وبعض قروض الموظفين لمدة شهرين اعتباراً من 2020/3/1 ولغاية 2020/4/30 وهي ((قروض البناء للمواطنين- قروض بسماية السكني ... موظفين / مواطنين-قروض السيارات ... موظفين / مواطنين-قروض المشاريع الصغيرة -قروض الشانين-قروض تمويل البحوث العلمية-قروض انفجار الكراة-قروض حريق الشورجة-القروض التجارية))



### ● اطلاق رواتب منتسبي مقر وزارة الداخلية عن طريق الماستر كارد

اعلن مصرف الرافدين عن اطلاق رواتب منتسبي مقر وزارة الداخلية والمديريات التابعة لها لشهر نيسان عن طريق بطاقة الماستر كارد الدولية وقال المكتب الإعلامي للمصرف في بيان ، انه وللمرة الأولى تم رفع وصرف رواتب منتسبي مقر وزارة الداخلية لشهر نيسان إلكترونياً عبر الماستر كارد ومن الذين تم توطين رواتبهم على مصرفنا، مشيراً الى انه بإمكان المنتسبين تسلم رواتبهم من أي مكان يتواجدون فيه.

### ● فرع عنه يعاود مزاولة اعماله في القضاء

اعلن مصرف الرافدين عن عودة فرع (عنه) بمزاولة اعماله في القضاء لتقديم الخدمات المصرفية للمواطنين بحضور مندوب محافظة الأنبار والمسؤولين والموظفين وشيوخ ووجهاء المحافظة حيث إن افتتاح الفرع سيسهم بشكل كبير في انعاش الحركة الاقتصادية وتخفيف العبء عن الموظفين عند استلام رواتبهم كما سيسهم بتوفير السيولة النقدية وترويج كافة المعاملات المصرفية الأخرى للمواطنين.

### رئيس التحرير

أفراح محمد عبد علي

المدير العام

### هيئة التحرير

جميلة حسون علي

زهراء جهاد رمضان

د. أيمن عدنان سعد

هالة صاحب إبراهيم

جلال أحمد منصور

محمد جيجان سلمان

عدوية عبيد عبد العباس



### ● مصرف الرافدين ينفذ حملة تعفير وتطهير لمبنى الإدارة العامة

قام مصرف الرافدين بتنفيذ حملة تعفير وتطهير لكافة طوابق مبنى الإدارة العامة من خلال استخدام مواد طبية مطهرة وتعزيز اجراءات السيطرة واتخاذ التدابير الوقائية لتفادي مخاطر تفشي فايروس كورونا والحفاظ على صحة وسلامة الموظفين وزبائن المصرف.

### ● زيارة وفد من المصرف الى جمعية التعاون الخيرية

ضمن مساعيها الهادفة الى مساعدة ودعم الايتام وتقديم الدعم المادي والمعنوي لهم، قام وفد من مصرف الرافدين لجنة الشمول المالي وللمرة الثانية بزيارة جمعية التعاون الخيرية لتوزيع الهدايا على التلاميذ الايتام الذين ترعاهم الجمعية في مدرستها وتحاول ايصالهم الى المرحلة الجامعية واعربت المؤسسة الخيرية عن شكرها وتقديرها لمصرف الرافدين وحرصه على رعاية الايتام والفقراء مثمناً بذلك دور المصرف ومبادراته في ايصال المساعدات لشرائح واسعة من المجتمع .



## المحافظة على النظام المصرفي في ظل أزمة جائحة كورونا

الارتمان والمعايير المحاسبية لانخفاض قيمة الموجودات في مثل هذه الظروف. وقد بادرت الأجهزة المحاسبية بتقديم توضيحات مفيدة لمدققي الحسابات عما يمكن أن تكون عليه صورة هذه التعديلات بمجرد بدء الاقتصاد في التعافي.

- عدم إخفاء الخسائر: على المصارف والمستثمرين وحمله الإسهام اعتماد مبدأ الوضوح كما هو في الأنظمة المحاسبية وحتى دافعي الضرائب تحمل الخسائر. والشفافية تساعد في تهيئة جميع الأطراف المعنية؛ بينما لا تؤدي المفاجآت إلا لتؤدي طبيعة استجاباتهم مثلما تأكد حدوثه أثناء أزمة عام 2008.

- إيضاح المعالجة التنظيمية لتدابير الدعم؛ وللمساعدة في زيادة الشفافية الكلية يتعين تقديم إيضاحات مسبقة حول كيفية قيام البنوك والجهات التنظيمية بمعالجة التدابير المستمدة من المالية العامة، بما في ذلك التدابير الموجهة مباشرة إلى المقترضين، وضمانات الارتمان، وإعفاءات السداد المؤقتة، والتحويلات المباشرة، وإعانات الدعم - على نحو يتجاوز أي توجيهات حالية في إطار اتفاقية بازل المعني برأس المال.

- تعزيز التواصل؛ تشجيع إقامة حوار مستمر بين المراقبين والبنوك، خاصة في هذا الوضع غير المسبوق من مزاوله العمل عن بعد مع الزلاء والعملاء والمراقبين. وبينما يزداد عادة الاهتمام بمتطلبات الإبلاغ بالبيانات في وقت الأزمات فيما يتعلق بالممارسات الرئيسية، مثل السيولة ومراكز الدائنين، فمن المعقول التفاوض عن بعض متطلبات الإبلاغ الأخرى الأقل أهمية لتقييمات السلامة المالية.

- التنسيق عبر الحدود: الأعمال المصرفية هي أعمال ذات طابع عالمي وبالتالي فإن التنسيق واسع النطاق بين الجهات التنظيمية الوطنية على المستوى الدولي هو مطلب أساسي لهذه الأزمة ستنتهي في نهاية المطاف. وأثارها ستستغرق بعض الوقت حتى تنحسر ولكن المحافظة على سلامة الإطار الدولي ستكون بالغة الأهمية لضمان موثوقية النظام المالي العالمي ونزاهته. وتعكف الهيئات الدولية مثل «مجلس الاستقرار المالي» و«لجنة بازل للرقابة المصرفية» على العمل الدؤوب لمجرد تحقيق هذا الأمر.

### هل سيكون ذلك كافياً؟

ببساطة، قد يكون من المبكر الجزم بذلك. ففي هذه المرحلة تبدو الأوضاع في العديد من البلدان متأزمة بنفس درجة سيناريوهات التوقعات السلبية الناتجة عن اختبارات القدرة على تحمل الضغوط التي تستخدمها الجهات التنظيمية المصرفية لتقييم مدى قوة نظمها المصرفية.

### وقد يزداد الأمر سوءاً.

وكل ذلك يفترض استئناف النشاط الاقتصادي في وقت لاحق من العام الجاري ولكن ينبغي كذلك أن تأخذ في الحسبان إمكانية تحقق سيناريوهات أكثر سلبية. وفي ظل الظروف الأكثر تازماً سيتعين علينا إعادة النظر بدرجة كبيرة فيما لدينا من قواعد لمواجهة الأزمات. فقد يتعين إعادة رسملة بعض النظم المصرفية أو حتى إعادة هيكلتها. والصدوق لديه خبرة واسعة في مساعدة البلدان على إعادة بناء النظم المصرفية التي تمر بحالة عسر مالي وذلك من خلال برامجها للمساعدة الفنية وسيكون على أهبة الاستعداد لتقديم العون.

اعداد / زهراء جهاد رمضان  
شعبة الأبحاث والتسويق المصرفي

تواجه كافة دول العالم في الوقت الراهن اضطرابات اقتصادية أشد حدة على الأرجح مما شهدناه أثناء الأزمة المالية العالمية في 2008. فقد أحدثت جائحة فيروس كورونا صدمة ذات طابع مختلف. ذلك أنه لم يسبق للاقتصاديات الحديثة أن أوقفت نشاطها دون سابق إنذار. وتزايدت الضغوط على النظام المصرفي حتى أصبحت حالات التوقف عن سداد الديون أمراً وشيكاً. وتشير توقعات كثيرة إلى تعرض القطاع المالي لصدمة بحجم مقارب لما شهدناه أثناء أزمة عام 2008 أو قد تكون أكبر حجماً.

ويبقى السؤال الذي يتبادر إلى أذهان صناع السياسات هو كيف ينبغي لهم الاستعداد لمواجهة هذا الأمر.

وكان صناع السياسات في العالم قد اجتمعوا، منذ ما يزيد على عقد من الزمان، في عرض غير مسبوق لتنسيق الجهود من أجل بدء العمل في وضع إطار تنظيمي مطور للقطاع المالي فقاموا برفع الحد الأدنى لمعايير جودة وحجم رأس المال المصرفي والسيولة المصرفية بدرجة كبيرة ونجحوا في بناء نظام مصرفي أكثر صلابة يهدف إلى حياة احتياطات وقائية أعلى من الحد الأدنى الإلزامي بحيث يمكن السحب منه بأمان في الأوضاع المتأزمة.

وتعمل البنوك المركزية على فتح خطوط سيولة جديدة. فكيف إذن ينبغي للمراقبين المصرفيين الاستجابة في الوقت الحالي لضمان استمرار الاطمئنان والثقة في النظام المصرفي؟

### وصفة للنظام المصرفي

على غرار خبراء الصحة، يتحرك المراقبون المصرفيون حالياً لمواجهة هذا الوضع المتسارع والاستثنائي فلا بد أن يحشد هؤلاء المراقبون ما لديهم من أدوات في مجموعة قواعدهم المخصصة للاستجابة للكوارث الطبيعية وأحداث المخاطر التشغيلية ونوبات الضغوط المصرفية وصدوق النقد الدولي بما لديه من منظور عالمي واستناداً إلى تجاربه السابقة بإمكانه تقديم بعض التوجيهات الإضافية للمسار المستقبلي: وهي كالآتي:-

- عدم تغيير القواعد: فتغيير القواعد أثناء الأزمة سيتسبب على الأرجح في زيادة الريبة والامر كذلك عند تأجيل تنفيذ المبادرات الجديدة فينبغي أن يظل تركيز المصارف منصبا على استمرارية العمليات الجارية نظراً لازدياد صعوبة إجراء مثل هذه العمليات عن بعد.

- استخدام الهوامش الوقائية: على جهات التنظيم المصرفي توخي الوضوح في التواصل بشأن ضرورة استخدام احتياطات رأس المال والسيولة الوقائية لدعم مواصلة تقديم القروض المصرفية دون أن يترتب على ذلك أي تبعات سلبية على إدارة المصارف. فقد قامت المصارف بتكوين هذه الاحتياطات الوقائية ووصلت بها إلى مستويات أعلى بكثير من معايير بازل للحد الأدنى الإلزامي بهدف التعامل مع الضغوط على السيولة وخسارة الإيرادات نتيجة عدم أداء مدفوعات سداد القروض.

- تشجيع تعديل القروض: ينبغي للمراقبين توخي الوضوح في إبلاغ البنوك بضرورة اتخاذ إجراءات استباقية لإعادة جدولة حافظة قروضها بالنسبة للمقترضين والقطاعات الأشد تضرراً من هذه الصدمة الحادة وإن كانت مؤقتة وينبغي لهم كذلك تذكير البنوك بتوخي المرونة في إدارة مخاطر

## عملة ليبرا الرقمية libra

هي عملة رقمية لامركزية تديرها مؤسسة غير ربحية مقرها جنيف في سويسرا هدفها أن تكون متاحة على نطاق واسع وتكون مستقرة دافعة

وتسعى شركة فيس بولك لإصدار عملة رقمية جديدة تدعى ليبرا وأوضحت الشركة إنه سيتسنى للمستخدمين الدفع بهذه العملة عبر تطبيقاتها الخاصة وعبر تطبيق واتس آب. حيث إن العملة الجديدة تستهدف 1,7 مليار مستخدم بالغ عبر العالم يملكون حسابات على منصة التواصل الاجتماعي.

وان السبب وراء ابتكار هذه العملة حسب ما صرحت به شركة فيس بولك يعود لوجود مشكلة تواجه الكثيرين في دول العالم النامي وفي أوساط النساء تحديداً وهي عدم قدرتهم على استخدام المصارف.

مع أن العملة حصلت على الضوء الأخضر للانطلاق في الولايات المتحدة من غير الواضح ماذا سيحدث في أسواق مثل الهند التي حضرت استخدام العملات الرقمية مؤخراً.

وبحسب تقارير نشرت في شهر مايو/أيار 2019 فإن أسواق حوالي 12 بلداً ستكون جاهزة لاستقبال «ليبرا» بحلول التاريخ المحدد لانطلاقها علماً إن «ليبرا» ستخضع لإدارة مستقلة وستكون مدعومة بأصول حقيقية وسيكون الدفع باستخدامها سهلاً عبر إرسال رسالة نصية بذلك بشراء عملة «ليبرا» عبر منصات المرابطة بشركة فيس بولك في محافظة تدعى «كاليبوا»..

### مزايا عملة ليبرا

- 1- بالإمكان إرسال العملة لمستخدمين آخرين «بسهولة إرسال رسالة نصية».
- 2- ستوفر خدمات إضافية في المستقبل لمستخدميها، مثل دفع الفواتير وشراء السلع المختلفة أو استخدام وسائل المواصلات المحلية دون الحاجة لحمل نقود أو بطاقة بنكية.
- 3- إن العملات المستوفاة من قبل الشركة لقاء إجراء عمليات الشراء والتحويل ستكون رمزية مقارنة بالعملات المصرفية. المحاذير الدولية من استخدام العملة
- 1- من أهم المحاذير هي كيفية حماية البيانات داخل النظام.
- 2- قد تواجه العملة صعوبة في ثبات الاسعار حيث ان العملات الرقمية الأخرى واجهت تذبذباً حاداً في الاسعار مثل عملة بتكوين.
- 3- من الممكن ان يتم استغلالها في عمليات غسل الاموال والتجارة غير المشروعة.
- 4- صعوبة راقبتها من قبل البنوك المركزية حول العالم.

من هي الجهات التي من المتوقع ان تقبل التعامل بعملة ليبرا

- شركات الدفع الإلكتروني مثل ماستر كارد و باي بال.
- شركات رقمية، بما فيها إيباي وسبوتيفاي وأوبر.
- شركات الاتصالات مثل فودافون.
- من المتوقع ان يتم تداول عملة «ليبرا» في أسواق العملة في المستقبل.

## مفهوم تدويل الخدمات المصرفية



الخارجية اختياراً بعد قيام الثورة الصناعية بما تقدمه من تقنيات متطورة تسهل من تدويل الخدمات المصرفية عبر الحدود بسرعة وأمان وتسفر عن ميلارد كيانات إلكترونية جديدة كالمصارف الرقمية التي يمكن للزبون في أي من دول العالم التعامل معها مباشرة من مكانه خاصة إذا كانت هذه البنوك تمنح عوائد مرتفعة وذلك لانخفاض قيم الموجودات لديها وانخفاض تكاليف تشغيلها أيضاً. لذلك يمكن القول إنه في السنوات المقبلة سيتآكل نصيب المصارف التي لم تتمكن من تدويل خدماتها المصرفية.

إعداد: هالة صالح إبراهيم  
شعبة الأبحاث والتسويق المصرفي

أطلقت الكثير من المصارف الكبرى في أوروبا والولايات المتحدة خطاً عالمياً جريئة لتدويل خدماتها المصرفية بداية القرن الحالي وسعت بكل الوسائل الممكنة لتحقيق نمو على الصعيد الدولي فقد استحدثت أعمالاً مصرفية للزبائن من تجار التجزئة والشركات في مناطق جديدة وجمعت الكثير من الموجودات الأجنبية وتمكنت من تحقيق أرباح مرتفعة وأصبحت نموذجاً للتدويل يحتذى به واتسع نطاق تدويل المصارف بشكل سريع من خلال عمليات الدمج والاستحواذ عبر الحدود أو إنشاء فروع ومكاتب تمثيل في دول خارجية أو زيادة قاعدة البنوك المراسلة في كافة أنحاء العالم. ولعل السبب في توجه المصارف إلى تدويل خدماتها هو الرغبة في نمو الاستثمارات المباشرة الدولية من خلال فتح فروع خارجية أو للاستفادة من الحوافز والامتيازات التي قد تقدمها الدول المضيفة كإلاعفاءات الضريبية إضافة إلى الحد من المخاطر عن طريق تنويع الأسواق حيث إنه يعزز من قدرة البنك حال حدوث خسائر محلية وتغطيتها بعوائد أجنبية.

إن عمليات التدويل بحاجة لكيانات مصرفية عملاقة وبالتالي الاندماج بجملة من المصارف الصغيرة كما يُعد تشجيع السوق المحلية أهم المبررات التي تدفع المصارف إلى تدويل خدماتها لضمان بقائها فيما يلعب تدويل الخدمات المصرفية دوراً حيوياً في خدمة سياسة الدولة الاقتصادية وتعزيز حركة التبادل التجاري وزيادة صادراتها. وعلى الرغم من أن تدويل الأنشطة المصرفية يُعد فائدة بالنسبة للمصرف والنظام المصرفي ككل في حالة تحقيق العوائد ورفع الفاعلية فإنه قد يكون نقمة في حالة تحمل خسائر وأعباء ناتجة عن ظروف خارجية في الدولة المستضيفة وهذه تكون نتيجة شروط فرضتها العولمة المالية كمنطق للتعاامل والتبادل فلم تعد المنافسة

## شركات ضمان الودائع



ظهر أول نظام لضمان الودائع المصرفية في العالم في ولاية نيويورك الأمريكية عام 1829 من ثم قامت عدة ولايات بإنشاء نظم مماثلة ومع نهاية القرن التاسع عشر اختفت جميع أنظمة ضمان الودائع وذلك لعدة أسباب من أبرزها ما يلي :

- عدم كفاية رأس المال
- نقص السيولة
- رداءة المواسم الزراعية
- الأزمات المالية المتلاحقة وأثرها الواضح في عجز المصارف عن الوفاء بديونها وإفلاس العديد منها مما سبب عبئاً ثقيلاً على أنظمة ضمان الودائع المصرفية ، والتي كان ينقصها آنذاك وجود مقرض أخير (resort Last of Lende) حيث أن النظام الاحتياطي الفدرالي للبنك المركزي الأمريكي لم يكن قد انشا بعد . وعلى الرغم من أن الولايات المتحدة كانت أول دولة تقييم نظاماً لضمان الودائع على مستوى الولايات، إلا أن جيكوسلوفاكيا تعتبر أول دولة أنشأت نظاماً متطوراً لحماية الودائع والقروض على المستوى القومي وذلك في عام 1924م. وقد أنشأت جيكوسلوفاكيا ( في ذلك الوقت صدوقين أحدهما صندوق الضمان الخاص الذي أنشئ ليساعد المصارف على استعادة خسائرها الناجمة عن الحرب العالمية الأولى . وصندوق الضمان لتشجيع الإدخار بزيادة درجة سلامة الودائع ومساعدة المصارف لتتطور على أحسن وجه ممكن .

- وظائف أو مهام مؤسسات ضمان الودائع
- أ. حل مشاكل الفشل المالي الذي تتعرض له المصارف مما يوفر ثقة لدى المؤسسين والمودعين
- ب. تحقيق استقرار النظام المالي والمصرفي
- ج. العمل على حماية حقوق المودعين .

أهم الأهداف لتعويض المودعين بحدود عليا:

- في أغلب أنظمة ضمان الودائع تقضي القوانين أن يتحمل المودع مهما كان صغيراً جزءاً من الخسائر ، وغاية ذلك فيما يبدو هي تقديم حماية محدودة للمودع أكثر مما هو منع الاندفاع إلى سحب الودائع من المصارف
  - ب. إن هذه المؤسسات أنشأت لحماية صغار المودعين الذين يشكلون النسبة الأكبر من قاعدة المودعين ، أما كبار المودعين فيتوقع منهم أن يكونوا نشطين في تتبع أحوال المصارف التي يودعون أموالهم فيها نظراً لطبيعة أعمالهم .
  - ج. يهدف إلى أن تصبح المصارف أكثر مغامرة في أعمالها
  - د. تشير الوقائع التاريخية أن الحد الأعلى لمبالغ التعويض يرتفع تدريجياً عبر الزمن ليواكب التغييرات الاقتصادية في نمو الدخل القومي وارتفاع معدلات التضخم.
- مصادر تمويل مؤسسات ضمان الودائع
- تتكون مصادر تمويل مؤسسة ضمان الودائع كما هو في مسودة مشروع شركة ضمان الودائع العراقية من :

- أ. رأسمال الشركة : ويتكون من المساهمات الأساسية الإلزامية التي تدفعها المصارف المشاركة فيها وتحدد هذه المساهمة بالنسبة المئوية الخاصة بودائع كل مصرف عضو في نهاية سنة معينة تسبق إنشاء الشركة ، من إجمالي رصيد الودائع الكلية للمصارف العراقية لتشكل هذه المساهمات رأس المال المدفوع للشركة.
  - ب. اقساط التامين على الودائع : وهي اقساط التامين السنوية التي تدفعها المصارف الأعضاء لقاء قيام الشركة بالتامين على ودائعهم من خطر الإفلاس ويدفع هذا القسط في بداية كل عام وفقاً لرصيد ودائع المصرف.
  - ج. الأرباح المتأتية من استثمار أموال الشركة : سواءاً بشكل ودائع لدى المصارف ، أو استخدامها لشراء أدوات الدين العام المحلي من سندات الحكومة، أو حوالات الخزينة أو شراء الأسهم الجيدة.
  - د. الهبات والتبرعات التي تحصل عليها من المصارف أو المؤسسات المالية لتدعيم جهودها في تحقيق استقرار النظام المالي والمصرفي.
  - هـ. أية أموال تقرضها الشركة من الآخرين لغرض مواجهة عملية التعويض المفاجئة كإلحاحاً عدة مصارف بسبب أزمة مالية طارئة ، كما حدث في الأزمة المالية العالمية الأخيرة.
- إن الدور الأساسي لأنظمة ضمان الودائع المصرفية المتمثل في ثقة جمهور المودعين في الجهاز المصرفي وقدرته على حماية ودائعهم ، هو الأساس المتين في وجود جهاز مصرفي قوي ومتطور وقادر على مواكبة التغييرات المستمرة في الصناعة المصرفية ليكون قادراً على تحقيق أهدافه الاقتصادية والاجتماعية بفعالية وكفاءة. و بالنظر للحاجة الماسة لإنشاء شركة لضمان الودائع تتولى مهمة ضمان الودائع في عموم الجهاز المصرفي العراقي.

## ادارة الصراع



استراتيجية الوقاية من الصراع  
او طرق الحد منه

1- استراتيجية الاستيعاب هو  
ان يحصل الطرف المقابل على ما يريد  
ويتم تبني هذه السياسة من قبل  
الافراد الذين لا يسهون الى خلاف  
وينظرون الامر على انه بسيط.

2- التجاهل وهو اسلوب يتبعه الفرد في حال  
حدوث صراع بين الاشخاص او يسعى الى تأجيله  
او تأخيره او تفاديه.

3- التعاون وهو ان يسعى الشخص للوصول الى حل مقبول لجميع الاطراف ويضع افكار لحل  
الصراعات ووضع سياسات وبالتالي فإن ادارة الصراع تحتاج الى فن من قبل الادارة حيث ان بيئة  
العمل الناجح هيه تلك التي يتم فيها ادارة النزاع ما بين الموظفين والاقسام مما يؤدي الى  
خفض مستوى العدائية وتقوم الادارة على تحديد احتياجات الموظفين واهتماماتهم مما  
يوضح الخطوط العريضة للإدارة لغاية رفع مستوى الرضا للموظف.

اعداد / دينا حسن يوسف  
شعبة ادارة الجودة

الصراع هو حالة سببها تعارض حقيقي او متخيل لاحتياجات والقيم والمصالح وقد يكون سلوكا يوميا او اسبوعيا او متقطعا وهي ظاهرة اجتماعية تعكس حالة عدم الارتياح او الضغط النفسي او عدم توافق بين المتطلبات والتي تقع داخل بيئة العمل بين الافراد او المجموعات بطرق عقلانية سليمة وفعالة وتتطلب العديد من المهارات منها مهارات التواصل الفعال وحل المشاكل ومهارات التفاوض وتساهم ادارة الصراع في التقليل من المشاعر السلبية الناتجة من الصراعات العديدة وتقوية علاقات العمل وتمكين المنظمة من تحقيق النجاح وتعد مهمة المدير في تجنب الصراع صعبة وكذلك في ادارته لاسيما وان المدير كقائد له عدة ادوار منها كدور قاضي اذ يحتكم اليه اثنان او اكثر من مرؤوسيه متوقعين منه تفهم الامر ومعالجته من منظور محايد ويتضمن هذا الدور ان يفهم القائد خلفياته ومسيبانه وطبيعته واثاره .

انواع الصراع

- 1- الصراع الذاتي وهو ذلك الذي ينشا داخل الفرد نفسه عادة ما يقترن ذلك بالتردد والقلق ويولد ضغوط نفسية قد تؤدي بالفرد للتسوية في اتخاذ القرار سواء في اموره الشخصية او في بيئة العمل تحت ضغوط نفسية تسهم في توضع جودة القرار عند اتخاذه
- 2- الصراع الاجتماعي وهو ذلك الذي ينشا بين فردين او اكثر ويمكن تصنيفه الى نوعين  
أ- صراع على مسائل العمل وينبع من خلافات على مسائل مثل تخصيص الموارد وتصميم وتطبيق السياسات والاجراءات وتوزيع المهام على العاملين وتوزيع الحوافز  
ب- صراع عاطفي وينبع من مشاعر غضب وعدم ثقة وكره وخوف واستياء ومناوشات شخصية
- 3- الصراع داخل الفريق او الجماعة وهو الذي يظهر بين اعضاء فريق العمل الرسمي بسبب التنافس على مورد مشترك مثل الصراع على اختصاص او مكتب او غرفة او مكافأة او ترقية
- 4- صراع بين فرق العمل والادارات هو الذي يحدث بين ادارتين او اكثر بشأن الاهداف او تشويه علاقات او تطوير مواقف واتجاهات.

## إرشادات وقائية

**أعراض فيروس كورونا**

- 1 الحمى والتهاب درجة الحرارة
- 2 السعال
- 3 ضيق النفس والتهجد الحام
- 4 وبسمل الفم والاسهال
- 5 سولان التعب
- 6 التهاب الحلق

وتفادى لظهور الفيروس وحيدته  
تدريج حدة الأعراض

**فيروس كورونا**

- 1 عن طريق ملامسة
- 2 عن طريق الرذاذ
- 3 عن طريق الهواء
- 4 عن طريق الأسطح

لا يخفى على زبائننا الكرام الظرف العصيب الذي يجتاح العالم بأجمعه الا وهو جائحة فايروس كورونا والتي عصفت بكل مرافق الدول الاقتصادية والسياسية والعسكرية وغيرها ونحن في مصرف الرافدين نحاول ابراز اهم الفقرات التي تعين زبوننا في الاستعداد لمواجهة هذا الخطر المحدق وقانا الله واياكم شره.

عن مالك بن انس ( رضي الله عنه ) ان رسول الله ( صلى الله عليه وسلم ) قال :  
( اللهم اني اعوذ بك من البرص والجنون والجذام ومن سيئ الاسباب )  
حديث حسن صحيح

## مهام وواجبات موظف الارتباط في فروع المصرف

من المعلوم ان فروع المصارف لكي تؤدي واجباتها بشكل مرضي لابد لها ان تحقق التكامل مع اداراتها العامة وحتى تتجنب هذه الفروع أي خلل يمكن ان تؤشره انظمتها الرقابية وضماناً لعدم الاحراج وضعت موظفاً ملماً لكل اعمال وشؤون الفرع تقريباً من خلال النقاط التالية:-

- 1-مقابلة الزبائن الذين يرومون فتح حساب لدى الفرع شخصياً وذلك بعد ان يتم من استمارات (kyc) لهم للتأكد من ان موظف خدمة الزبائن قد قام باستيفاء متطلبات مبدأ اعرف زبونك ومعايير العناية الواجبة وكذلك الحال بالنسبة للزبائن الحاليين عند تحديث بياناتهم ولكافة شعب الفرع على ان يقوم بكتابة اسمه في الحقل المخصص ويوقع عليها (ويمكن ان يتم ذلك من خلال استضافة الزبون في غرفة مدير الفرع ليشراف على العملية وانجازها بهدوء ولباقة).
- 2-تدقيق الحركات المالية التي جرت في الفرع من خلال كشف اليومية لكافة الشعب والتي تسحب بعد انتهاء يوم العمل الفعلي في الفرع وتثبيت الملاحظات في حالة تولد شكوك لديه لتستدعي اجراء عملية تقصي وجمع للمعلومات.
- 3-الابلاغ فوراً عن أي عملية تتولد لديه شكوك حولها اما عن طريق الهاتف النقال او الحضور الى شعبة الابلاغ عن غسل الاموال وكذلك يكون ملزماً بالابلاغ عن أي موظف علم بأنه يقوم بتمرير معاملات مشبوهة او تسريب معلومات ذات طابع سري.
- 4-تنبيه موظفي الفرع عند الملاحظة لاي مخالفة لقانون مكافحة غسل الاموال او الاخلال بالسرية المصرفية ومحاولة اصلاح الضرر الحاصل وابلأغ شعبة الابلاغ عن غسل الاموال في جميع الاحوال.
- 5-الاطلاع على كافة المستندات والقيود والكشوفات لكافة شعب الفرع والتي يستلزمها اداء عمله وخصوصاً عند اجراء عملية التقصي او جمع المعلومات.
- 6-ينظم كشف بالحركات المشمولة باجراءات مكافحة غسل الاموال (بعد تحديد سقف المبالغ من قبل مجلس مكافحة غسل الاموال رقم 15) وفق نظام الاكسل على ان يزود شعبة الابلاغ بخزن وفق النظام المذكور مع كشف (جورنل ورقي) موقع ومختوم بختم الفرع.

اعداد / عذرة عبيد عبد العباس  
شعبة الابحاث والتسويق المصرفي