



جُمْهُورِيَّةُ الْعِرَاقِ
رَأْسُ الْوُزَرَاءِ
مَجْلِسُ
شُؤْنِ الْمُنَافَسَةِ وَمَنْعِ الْاِحْتِكَارِ



((منع الاحتكار في الخدمات المصرفية))

بموجب قانون المنافسة ومنع الاحتكار رقم (١٤) لسنة (٢٠١٠)

التقرير (١) مقدم إلى

البنك المركزي العراقي / دائرة الرقابة على المصارف

أعداد

مؤيد طالب مشحن

المنافسة العادلة ومنع الاحتكار في الخدمات المصرفية دعماً للاقتصاد الوطني

بهدف دعم سياسات المنافسة ومكافحة الممارسات الاحتكارية في الخدمات المصرفية، ووضع استراتيجية تنظم أهدافها مع توجهات البرنامج الحكومي والتي تقوم على بناء اقتصاد قوي وتنافسي، اهتم قانون المنافسة ومنع الاحتكار رقم (١٤) لسنة (٢٠١٠) بتعزيز المنافسة العادلة والحد من الممارسات الاحتكارية، ونشر ثقافة المنافسة وزيادة فاعلية الخدمات المصرفية وتحسين بيئة ممارسة النشاط الاقتصادي، وكذلك توفير المناخ المناسب للمتعاملين مع المصارف من حيث جودة الخدمات المصرفية المقدمة وانتشارها وبأسعار تنافسية، مما يؤدي إلى حماية الاقتصاد الوطني وشريانه الأساسي وهو القطاع المصرفي، وفق المتطلبات الأساسية التي يمكن استعراضها بالشكل الآتي:

أولاً: الفروع المصرفية ونسبة انتشارها في العراق.

ثانياً: خدمات أجهزة الصراف الآلي ATMs.

ثالثاً: خدمات بطاقات الائتمان.

رابعاً: خدمات أجهزة نقاط البيع POS في العراق.

أولاً: الفروع المصرفية ونسبة انتشارها في العراق:

بالرغم من وجود (٧٠) مصرفاً في العراق، منها (٧) مصارف حكومية، و(٢٣) مصرف تجاري، و (٢٨) مصرف إسلامي، و (١٢) مصرف أجنبي، وكلها تمتلك (٨٣٣) فرعاً تنتشر في عموم العراق في عام (٢٠٢٣)، ألا أن (٣٨%) منها تتركز في مدينة بغداد، وكانت الكثافة المصرفية هي (١) فرع لكل (٢٨,٢٣) ألف نسمة خلال نفس العام، أذ أن مدى انتشار الفروع المصرفية والكثافة المصرفية في الاقتصاد يمكن قياسه من خلال عدد فروع المصارف لكل (١٠٠) آلاف نسمة، ويبين الجدول (١) أن المصارف العراقية تعاني من:

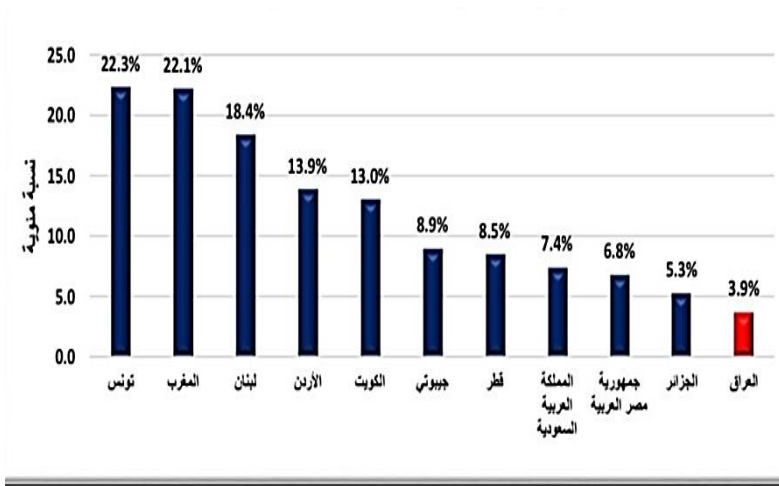
- ١- انخفاض عدد فروع المصارف والتي لا تزال بحدود فرع واحد لأكثر من (٢٨,٢٣) ألف نسمة في العراق عام ٢٠٢٣.
- ٢- تركيز فروع المصارف بنسبة (٣٨%) في بغداد مع ضعف الكثافة المصرفية في عموم محافظات العراق، يدل على ضعف انتشار المصارف في العراق قياساً بمستويات الحاجة الفعلية والاقتصادية، ما أدى إلى ضعف التنافس على المستوى المحلي والعالمي.
- ٣- عدم قدرة المصارف على تقديم الخدمات المصرفية الشاملة للرفع من قدرتها التنافسية بسبب قلة الفروع، والذي أدى إلى حرمان شريحة كبيرة من المواطنين من الخدمات المصرفية وهذا يتعارض مع أهداف البنك المركزي الخاصة بالشمول المالي.

الجدول (١)

يوضح الكثافة المصرفية نسبة إلى عدد فروع المصارف العراقية للمدة ٢٠٢٣-٢٠١٨

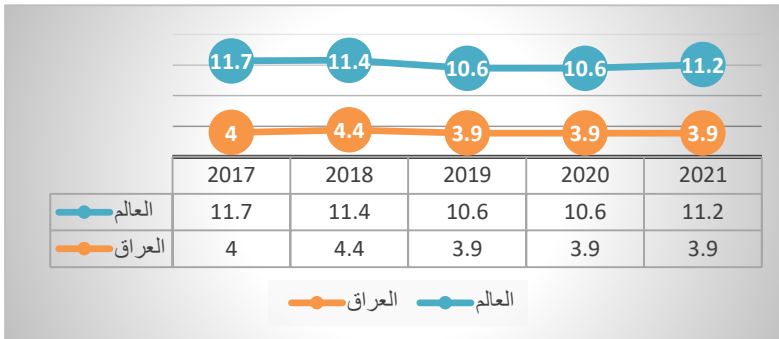
عدد أفرع المصارف والانتشار خلال السنوات							
ت	الاسم	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	٢٠٢٣
١	عدد فروع المصارف	٨٦٤ فرع	٨٨٨ فرع	٨٩١ فرع	٩٠٤ فرع	٨٧٦ فرع	٨٣٣ فرع
٢	الكثافة المصرفية	٢٦,٢٧	٢٤,٨٨	٢٥,٤٤	٢٥,٧٦	٢٧,٢٥	٢٨,٢٣
٣	الانتشار المصرفي	٣,٨١	٤,٠٢	٣,٩٣	٣,٨٩	٣,٦٧	٣,٥

الشكل (١) عدد فروع المصارف لكل ١٠٠ ألف نسمة في بعض الدول العربية



٤- أن انتشار عدد فروع المصارف في الدول العربية يبين أن نسبة العراق بلغت (٣,٩) فرع لكل (١٠٠) ألف نسمة عام ٢٠٢١ وكانت عدد الفروع الإجمالي (٩٠٤) فرع خلال نفس العام، وهي الأدنى بين الدول العربية، كما في الشكل (١). علماً أن هذه النسبة قد انخفضت إلى (٣,٣٥) فرع لكل (١٠٠) ألف نسمة في عام ٢٠٢٣، نتيجة انخفاض عدد الفروع إلى (٨٣٣) فرع في عام ٢٠٢٣، بسبب إغلاق عدد من المصارف.

الشكل (٢) عدد فروع المصارف لكل ١٠٠ ألف نسمة على مستوى العالم



٥- أن المعيار العالمي لعدد الفروع لكل ١٠٠ ألف نسمة هو (١١,١٨) فرع مصرفي لعام ٢٠٢١ حسب بيانات البنك الدولي، وأن نسبة العراق هي (٣,٩) فرع لكل ١٠٠ ألف نسمة، وهي نسبة متدنية جداً على المستوى العالمي، كما في الشكل (٢).

من خلال ذلك يتبين أن الانخفاض في عدد الفروع المصرفية يبين عدم قدرة المصارف العراقية على النفاذ إلى الأسواق الإقليمية والعالمية، وتراجع كفاءة أداء هذه المصارف، وانخفاض جودة الخدمات المصرفية المقدمة وعدم القدرة على جذب المزيد من العملاء.

✓ التوصيات التي نقترح اتخاذها لتعزيز التنافس العادل بين المصارف العراقية:

- ١- اتخاذ الإجراءات اللازمة لوضع خطة تهدف لزيادة عدد فروع المصارف لكل (١٠٠) ألف نسمة بما يتوافق مع المعايير العالمية في عدد الفروع قياساً بمستويات الحاجة الفعلية والاقتصادية للبلد.
- ٢- إلزام المصارف العاملة في العراق في معايير الانتشار الجغرافي للوصول إلى المناطق الحضرية والريفية، وتوسيع شبكتها المتمثلة بالفروع المصرفية، من أجل جذب أكبر عدد ممكن من العملاء وتقديم أفضل الخدمات المصرفية، وبأسعار تنافسية، بشكل ينعكس إيجابياً على نمو إجمالي الودائع المصرفية وبالتالي زيادة القدرة التنافسية.
- ٣- بذل المزيد من الجهود للاستثمار في تطوير البنية التحتية للمصارف وفروعها بشكل يتناسب مع تطورات القطاع المصرفي الإقليمي والعالمي، لأهميتها في تعزيز الشمول المالي.
- ٤- أن عدد المصارف في العراق كبير ولا يتناسب مع أنشطتها ودورها في التنمية الاقتصادية، بسبب انخفاض حجم رأس المال لهذه المصارف واعتمادها على نافذة العملة، لذلك نقترح:
 - رفع الحد الأدنى لرأس مال المصارف إلى (ترليون) دينار، بما يعزز قدرتها للتنافس مع المصارف العربية والأجنبية.
 - تسهيل إجراءات الاندماج ودراسة تقليل عددها إلى ٣٠ مصرف مثلاً مع التوسع في عدد الفروع لتشمل أكبر عدد من الوحدات الإدارية لخلق جو من المنافسة، لأن البلد لا يحتاج هذا العدد من المصارف بقدر حاجته إلى فروع المصارف.

ثانياً: خدمات أجهزة الصراف الآلي ATMs:

أن عملية انتشار خدمات ATMs في عموم العراق، تعد من الأهداف الرئيسية التي يتطلب السعي إلى زيادتها، من أجل إدخال أكبر عدد ممكن من العملاء داخل النظام المالي ومحاولة زيادة العمليات المصرفية، والتخلص من التعامل بالنقد بشكل تدريجي.

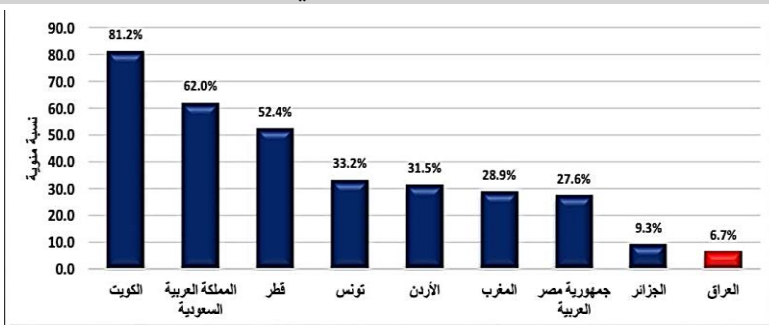
يلاحظ من خلال الجدول (٢) بلغ عدد أجهزة (ATM) حوالي (٤,٠٢١) جهاز، ونسبة الانتشار لكل (١٠٠) ألف نسمة بلغ (~ ١٥) جهاز عام (٢٠٢٣)، ورغم الارتفاع البسيط خلال السنوات الماضية ألا أن العدد لا يزال محدوداً جداً قياساً بحجم السكان، لعدة أسباب منها:

- ١- يوجد (٧٠) مصرف عامل في العراق، (٤٧) مصرف فقط يمتلك أجهزة (ATM)، أما (٢٣) مصرف الباقية لا يمتلك أجهزة.
- ٢- أن انتشار أجهزة (ATM) مقتصر على المراكز التسويقية وبعض دوائر الدولة وفروع المصارف، ولا توجد أجهزة منتشرة في المناطق العامة، وأن وجدت فهي لا تلبي الاحتياج الحقيقي للمواطنين.
- ٣- أن عمل هذه الأجهزة يقتصر على بعض العمليات الإلكترونية البسيطة مثل السحب النقدي وصرف رواتب الموظفين في القطاع العام والخاص، ومعرفة الرصيد وتقديم كشف حساب مختصر.
- ٤- أن رسوم السحب كبيرة إلى حد ما أذ وصلت إلى (٢٠٠٠) ديناراً على كل عملية سحب، هو ما أدى إلى عزوف بعض العملاء عن التعامل بالخدمات المصرفية، وبالتالي أضعاف قدرة المصارف على المنافسة من خلال هذه الخدمة.
- ٥- ليس هناك خطة تهدف إلى زيادة عدد أجهزة الصراف الآلي وتوزيعها على مواقع مختلفة في جميع أنحاء البلد.

الجدول (٢) عدد أجهزة أَل (ATM) ونسبة انتشارها لكل ١٠٠ ألف نسمة في العراق

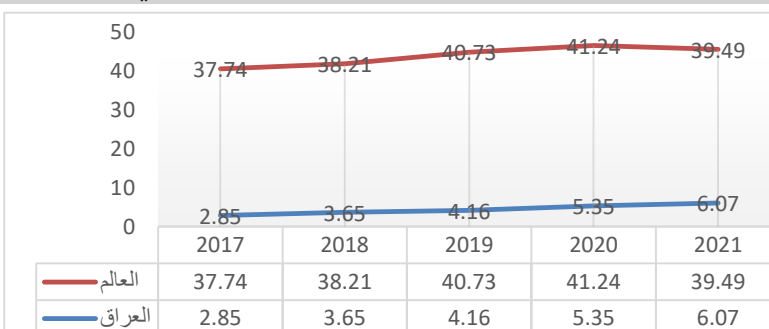
السنة	عدد أجهزة أَل ATM لكل سنة في العراق	نسبة انتشار أجهزة ATM لكل ١٠٠ ألف نسمة
٢٠١٨	٨٦٥	٣,٨
٢٠١٩	١,٠١٤	٤,٦
٢٠٢٠	١,٣٤٠	٥,٩
٢٠٢١	١,٥٦٦	٦,٧
٢٠٢٢	٢,٢٢٣	٩,٣
٢٠٢٣	٤,٠٢١	١٥ ~

الشكل (٣) عدد أجهزة ATM لكل ١٠٠ ألف نسمة في الدول العربية عام ٢٠٢١



٦- أن نسبة انتشار أجهزة الصراف الآلي لكل (١٠٠) ألف نسمة في العراق هي (٦,٧٪) وتعد منخفضة جداً، مقارنة بالدول العربية الأخرى، وفقاً للشكل (٣). وبالرغم من ارتفاع عدد أَل ATM خلال السنوات السابقة ألا أنه لم يصل إلى المستوى المطلوب في العراق.

الشكل (٤) عدد أجهزة ATM لكل ١٠٠ ألف نسمة وفق المعيار العالمي لعام ٢٠٢١



٧- أن المعيار العالمي لعدد أجهزة أَل ATM لكل (١٠٠) ألف نسمة لعام ٢٠٢١ حسب البنك الدولي يقدر (٣٩,٤٩) جهاز، وأن نسبة العراق هي (٦,٧) جهاز، وهذا يدل على ضعف المنافسة من خلال هذه الخدمة على المستوى العالمي، كما مبين في الشكل (٤).

✓ التوصيات الضامنة للمنافسة العادلة في خدمات ATM في العراق:

- ١- وضع خطة تهدف إلى زيادة عدد أجهزة (ATM) التفاعلي بالشكل الذي يتناسب مع عدد السكان، وفق المعايير العالمية.
- ٢- نشر أجهزة (ATM) وتوزيعها على مواقع مختلفة في جميع أنحاء البلد لضمان عدم احتكارها على أماكن معينة مثل المراكز التسويقية وبعض دوائر الدولة وفروع المصارف.
- ٣- تطوير أجهزة الصراف الآلي بالشكل الذي يجعلها تقدم مجموعة شاملة وواسعة من الخدمات الذاتية للعملاء، مثل السحب والإيداع وتعزيز خدمات الدفع غير التلامسية، فضلاً عن تنفيذ معاملات صرف وإيداع الشيكات بدون زيارة الفروع.
- ٤- دراسة المصارف لتخفيض خدمات رسوم السحب لأجهزة (ATM)، أو تقديم الخدمات بشكل مجاني لجذب العملاء.
- ٥- زيادة التوعية والتثقيف للأفراد والشركات لتعزيز الثقة باستخدام التقنيات المصرفية الحديثة، والتأكيد على الاستمرارية في تحقيق الأفضلية التنافسية في مجال الخدمات المصرفية الحديثة.
- ٦- وضع استراتيجية مبتكرة يتم عن طريقها ربط جميع أجهزة الصراف الآلي بشبكة مركزية واحدة، فيما تقوم بدورها بتوجيه أي عملية مالية إلى الجهة التي أصدرت البطاقة.
- ٧- بذل المزيد من الجهود للاستثمار في تطوير أجهزة ATM لأهميتها في تعزيز الشمول المالي.
- ٨- يتطلب من البنك المركزي والمصارف اتخاذ الإجراءات اللازمة لزيادة أجهزة (ATM) وتقديم أفضل الخدمات إلى العملاء، مما يساعد على إدخال أكبر عدد ممكن من العملاء داخل النظام المالي، ومن ثم تحقيق أهداف البنك المركزي العراقي.
- ٩- يجب إلزام المصارف التي لا تمتلك أجهزة (ATM) بوضع خطة لإدخال هذه الخدمة إلى خدماتها.

ثالثاً: خدمات بطاقات الائتمان:

لقد ارتفعت الحسابات المصرفية وعدد البطاقات المصدرة خلال السنوات السابقة، إذ بلغت (١٣,٢٨٩,٣٣٢) حساب مصرفي، وإصدار ما يقارب من (١٩,٧٥٤,٢٢٩) بطاقة مصرفية عام (٢٠٢٣) ولكن هذا الارتفاع ليس بالمستوى المطلوب، كما مبين في الجدول (٣)، والسبب في عدم وجود زيادة كبيرة في عدد الحسابات المفتوحة وعدد البطاقات المصدرة مقارنة بعدد السكان يعود لعدة أسباب هي:

- ١- تركز فروع المصارف في محافظة بغداد بحدود (٣٨,٧٪) من أجمالي فروع المصارف العاملة في العراق.
- ٢- امتناع الكثير من الأفراد التعامل مع المصارف بسبب عدم الثقة في القطاع المصرفي.
- ٣- قلة الوعي المصرفي لدى المواطنين في عملية التحول من طرق الدفع التقليدية إلى الطرق الحديثة باستخدام هذه البطاقات، كما أن نسبة كبيرة من السكان يعيشون في المناطق الريفية والحضرية.
- ٤- أن عدد الحسابات المصرفية في المصارف العراقية والبطاقات المصدرة لا تتناسب مع حجم السكان مقارنة مع بعض الدول العربية، إذ لا تتجاوز نسبة البالغين الذين لديهم حسابات مصرفية في العراق عن (٢٣٪)، وهي أقل نسبة بين دول المنطقة، حسب بيانات البنك الدولي.
- ٥- لم يتم تطوير البطاقات المصرفية في المصارف العراقية بالشكل الذي يدعم خاصية الدفع غير التلامسية.
- ٦- عدم كفاية سقف الضمانات لشركة ضمان الودائع لأموال المودعين عند تعرض المصرف إلى حالات التعسر والإفلاس.

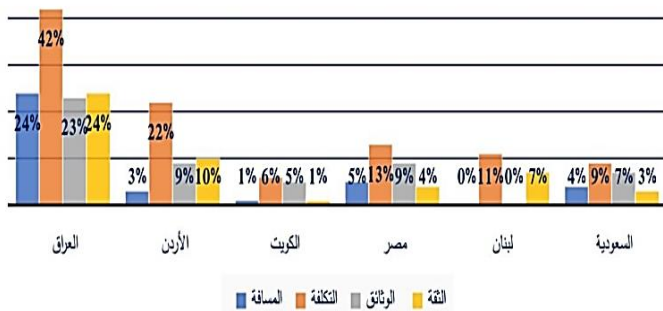
الجدول (٣) عدد الحسابات والبطاقات المصرفية في المصارف العراقية

السنة	عدد الحسابات المصرفية	عدد البطاقات المصدرة
٢٠١٩	٣,٠٣٩,٥٢٢	١٠,٥٠٦,٧٢٥
٢٠٢٠	٦,١٢٦,٩٧٦	١١,٧٤٩,٤٠٨
٢٠٢١	٦,٦٩٦,٦٥٧	١٤,٩٠٦,٢٩٤
٢٠٢٢	٨,٧٩٥,٨٩١	١٦,٢٠٢,٧٧١
٢٠٢٣	١٣,٢٨٩,٣٣٢	١٩,٧٥٤,٢٢٩

معوقات فتح الحساب المصرفي في العراق:

حسب بيانات البنك الدولي يتبين إنَّ سبب انخفاض عدد الحسابات المصرفية يعود إلى ضعف انتشار المصارف وفروعها والتي تكون حاجزاً أمام المواطنين لامتلاك حساب مصرفي، ومن هذه المعوقات كما في الشكل (٥) هي:

الشكل (٥) معوقات فتح الحساب المصرفي في الدول العربية



أن (٢٤%) من الأفراد تعيقهم بعد المسافة من وإلى المصرف، وهي نسبة عالية مقارنة بالدول العربية.

أن (٤٢%) من الأفراد لم يفتحوا حسابات لان تكلفة فتح الحساب عالية.

عدد الوثائق المطلوبة لفتح حساب مصرفي تشكل عائق بنسبة (٢٣%)

أن الثقة بالجهاز المصرفي تشكل عائقاً بنسبة (٢٤%).

مما ورد أعلاه يتبين الحاجة إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليل هذه العقبات وتسهيل إجراءات فتح الحساب المصرفي ونشر الثقافة المصرفية وحث المواطنين على التعامل مع المصارف، لتعزيز القدرة التنافسية بين المصارف. فضلاً عن ذلك أن الحالة الاقتصادية للدولة لا تتحسن ما دام عدد كبير من العملاء والمؤسسات ينجزون معاملاتهم المالية خارج الجهاز المصرفي، فضلاً عن انتشار ظاهرة الاكتناز، هذا ما أدى إلى أضعاف التنافس في خدمات بطاقات الائتمان في العراق.

✓ التوصيات التي نقترح اتخاذها لتنمية المنافسة العادلة في خدمات البطاقات الائتمانية:

١. تقليل التكاليف العالية لإصدار هذه البطاقات، فضلاً عن الرسوم التي تطلبها المصارف لقاء عمليات السحب.
٢. اتخاذ المصارف دورها الجاد في الترويج لخدماتها الإلكترونية المتمثلة بالتعريف بالبطاقات المصرفية ومزاياها، فضلاً عن نشر الثقافة المصرفية، وحث المواطنين على الدخول إلى النظام المالي.
٣. تسهيل إجراءات فتح الحساب المصرفي بالشكل الذي يؤدي إلى جذب المزيد من العملاء في المستقبل وبالتالي تعزيز القدرة التنافسية بين المصارف وزيادة الثقة في الجهاز المصرفي.
٤. تشجيع استخدام أدوات الدفع الإلكتروني المتمثلة بالبطاقات المصرفية وشمول أكبر عدد ممكن من العملاء في النظام المالي، بالشكل الذي يحقق نتائج إيجابية بالمقارنة مع بعض المصارف في الدول الأجنبية والعربية.
٥. تنمية ثقافة المنافسة في الجهاز المصرفي للوصول إلى المناطق الحضرية والريفية بشكل يؤدي إلى تقليل ظاهرة الاكتناز.
٦. اهتمام المصارف من حيث زيادة الاستثمار والتطوير في جودة البطاقات المصرفية المصدرة بالشكل الذي يدعم خاصية الاستخدام عبر الطرق غير التلامسية (بطاقة مصرفية إلكترونية).

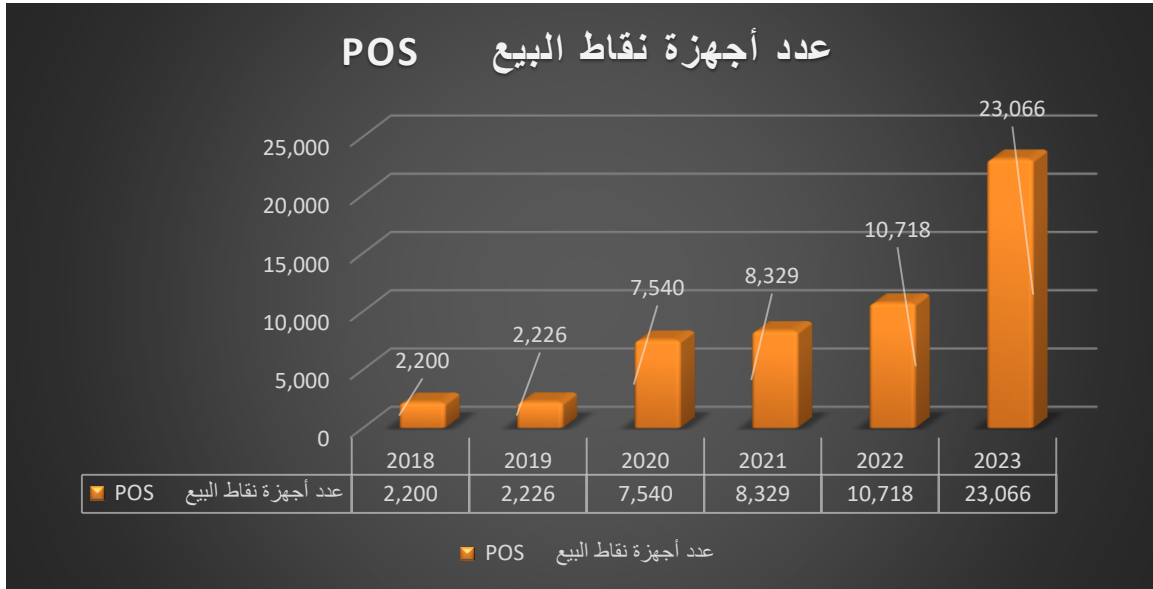
رابعاً: خدمات أجهزة نقاط البيع POS في العراق:

تعد أجهزة نقاط البيع (POS) من أدوات تكنولوجيا المعلومات، أذ إن زيادة عددها سوف يؤدي إلى زيادة كفاءة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي، وبالتالي زيادة قدرة المصارف التنافسية، لأنها من الوسائل الفعالة للوصول إلى الخدمات المصرفية، وهو ما يستوجب دفع المصارف إلى توجيه استثماراتها في هذه الخدمات لرفع كفاءة قطاع الخدمات المصرفية لتحقيق الأهداف التنموية.

أن عدد أجهزة (POS) بلغ (٢٣,٠٦٦) جهاز في عام (٢٠٢٣)، ألا أن نسبتها للسكان لا تزال منخفضة إذ بلغت لكل (١٠٠) ألف نسمة (٩٠) جهازاً، ورغم هذا الارتفاع خلال السنوات الماضية ألا أن انتشارها يعد بسيط جداً، والسبب في ذلك أن معظم الأسواق والمحلات التجارية تتعامل بالنقد وليس عن طريق أجهزة (POS)، وذلك لعدم انتشار هذه الثقافة في المناطق الشعبية والمناطق الريفية وبعض المراكز التجارية، ولا توجد أجهزة منتشرة بالشكل الذي يتناسب مع عدد السكان في المناطق العامة، وكما في الشكل (٦).

الشكل (٦)

انتشار أجهزة (POS) في العراق



✓ التوصيات التي تعزز من تنافسية المصارف العراقية في خدمات POS:

١. يوجد (٥٣) مصرف في العراق لا يمتلك أجهزة (POS)، وهذا أدى إلى حرمان شريحة كبير من المواطنين من هذه الخدمة.
٢. تشجيع المصارف العاملة في العراق على المساهمة في نشر أجهزة POS بما يتناسب مع عدد السكان نظراً لأهميتها.
٣. إصدار البنك المركزي تعليماته حول أسعار خدمات أجهزة POS لتخفيض هذه الأسعار أو تقديم الخدمة مجاناً.
٤. اتخاذ ما يلزم لتشجيع أصحاب الشركات والمحلات التجارية الكبيرة والمتوسطة بامتلاك أجهزة POS لأن ذلك سوف يزيد من الثقافة المصرفية، بالإضافة إلى ذلك أن كل صاحب محل يمتلك جهاز POS سوف يكون لديه حساب مصرفي وهذا من شأنه زيادة الشمول المالي، وبالتالي زيادة المنافسة بين المصارف للوصول إلى الأسواق لتحسين مركزها التنافسي.
٥. تحديث أجهزة POS، لتسهيل المدفوعات الخاصة بالأعمال التجارية للمواطنين، مما يؤدي إلى زيادة في عدد المعاملات اليومية، فضلاً عن مهمتها التنافسية في جذب العملاء إلى المصارف.

الاستنتاجات

- ١- أن الخدمات المصرفية لها دور وأهمية كبيرة في مساعدة المصارف على تحقيق قدرة تنافسية مستدامة تضمن استمرار بقاء المصارف في ظل بيئة شديدة المنافسة.
- ٢- أن جودة الخدمات المصرفية المتطورة تعد عملية مترابطة ومكملة لعمل المصارف في ظل تزايد المنافسة، لأجل إشباع حاجات العملاء، وجذب المزيد منهم وضمان عدم مغادرتهم إلى مصارف أخرى، ومن ثم تحسين مركزها التنافسي.
- ٣- لا تزال الخدمات المصرفية في المصارف العراقية ضعيفة مقارنة بالخدمات المصرفية على المستوى الإقليمي والعالمي، لذلك لم تصل بعد إلى مرحلة الاحتكار، ولكن التميز في تقديم الخدمة هو من يجذب الزبون لهذا المصرف أو ذلك.
- ٤- لا تزال المصارف العراقية تعاني من عدم كفاية بنيتها التحتية (الفروع المصرفية) اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية المتطورة، وهذا يضعها أمام مسؤولية كبيرة تتمثل بعدم توجيه استثماراتها في توسيع بناها التحتية ما أفقدها القدرة على المنافسة محلياً وإقليمياً وعالمياً.
- ٥- أن عدد أجهزة (ATM) لا يزال محدوداً جداً قياساً بحجم السكان، لا سيما أن عمل هذه الأجهزة يقتصر على بعض العمليات البسيطة، والرسوم الكبيرة لخدمات هذه الأجهزة، فضلاً عن ذلك أن عدد أجهزة أَل ATM في العراق لا يتناسب مع المعايير العالمية.
- ٦- أن عدد الحسابات والبطاقات المصرفية في المصارف العراقية لا تتناسب مع حجم السكان، بسبب كثرة معوقات فتح الحساب المصرفي.
- ٧- إنَّ واحد من أسباب ضعف استخدام تقنيات الدفع الإلكتروني في المصارف العراقية، هو ضعف قبول المحال التجارية بمختلف أشكالها في دفع قوائم الشراء للمواطنين عبر نقاط البيع المتنقلة أَل (POS).
- ٨- المنافسة العادلة تسهم بشكل كبير في نمو وتطور القطاع المصرفي بشكل سريع وفعال، لما لها من دور مهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية وزيادة الإنتاجية، بما يخدم عملية التنمية الاقتصادية بوجود منظومة مصرفية جيدة.
- ٩- أن كفاءة توظيف الخدمات والتقنيات الحديثة، يعزز قدرة المصارف التنافسية للعمل في السوق المحلية والإقليمية وحتى الدولية، بما يضمن تقديم خدمات مالية ومصرفية أكثر حداثة وأكثر تطوراً.

التوصيات

- ١- تفعيل استراتيجيات خاصة لتطوير الخدمات المصرفية، بالشكل الذي ينسجم مع واقع ومتطلبات التطورات التي يمر بها العراق، بما يعزز من قدرة المصارف على المنافسة.
- ٢- ضرورة تطوير الثقافة والوعي المصرفي وترسيخ الأفكار الجديدة، بتعزيز القناة لموظفي المصارف والمواطنين بأهمية الاعتماد على الخدمات المصرفية الحديثة في أنجاز أعمالهم المصرفية، كونها تؤدي إلى تعظيم القدرة التنافسية للمصارف.
- ٣- ينبغي على المصارف توسيع شبكتها المتمثلة بالفروع المصرفية وأجهزة الصراف الآلي، من أجل الوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء وتقديم أفضل الخدمات المصرفية، وبالتالي زيادة القدرة التنافسية.
- ٤- تخفيض رسوم السحب من أجهزة ATM لعمليات خدمات الصراف الآلي، أو تقديم الخدمات بشكل مجاني لجذب العملاء.
- ٥- ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية وزيادة قدرة موظفي هذه الخدمات على سرعة الاستجابة للعملاء وحل المشاكل التي تواجههم، من أجل أحداث تغيير إيجابي في القدرة على المنافسة.
- ٦- توفير البنية التحتية اللازمة لتفعيل تكنولوجيا المعلومات في المصارف بما ينسجم مع متطلبات الشمول المالي، والحث على تحسين نطاق شبكة الأنترنت في عموم العراق باعتباره الوسيلة المباشرة لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال والأنترنت.
- ٧- إصدار التعليمات اللازمة التي تلزم المصارف بتطوير منتجاتها المصرفية المتمثلة بأجهزة الصراف الآلي وبطاقات الائتمان وخدمات الهاتف النقال وأنظمة التحويل المالي مع ضرورة الاستفادة من التجارب العالمية لتوسيع قاعدة الشمول المالي، وبالإمكان التنسيق مع مجلسنا لأعداد الأدلة الاسترشادية الخاصة بذلك وفق قانون المنافسة ومنع الاحتكار رقم (١٤) لسنة ٢٠١٠، نظراً لأهميتها في تعزيز المنافسة العادلة.