



البنك المركزي السعودي  
SAMA  
Saudi Central Bank



تعميم

المحترمون

السادة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: التأكيد على جاهزية المقرات وتشغيل كامل الطاقة الاستيعابية لمراكز الصرافة خلال موسمي رمضان والحج لعام ١٤٤٦ هـ.

استناداً إلى الفقرة (ب) من المادة الرابعة عشرة من القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة والتي نصت على "للبنك المركزي إصدار أي تعليمات يراها ضرورية لتطبيق المتطلبات الإشرافية والرقابية على أعمال مركز الصرافة"، وانطلاقاً من الأهداف الرئيسية لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن - إحدى برامج رؤية المملكة ٢٠٣٠ - في شأن تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين، وتحقيق نسبة ٨٥٪ في الرضا عن الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين بحلول عام ٢٠٢٥ م و ٩٠٪ بحلول عام ٢٠٣٠ م. ولأهمية قطاع الصرافة كإحدى الخدمات التي تقدم للحجاج والمعتمرين في تحقيق هذه النسبة.

عليه؛ يؤكد البنك المركزي على مراكز الصرافة المتواجدة في مكة المكرمة والمدينة المنورة ومطار الملك عبدالعزيز الدولي ومدينة الحجاج بمحافظة جدة رفع مستوى الجاهزية والاستعداد المبكر لتقديم خدمات شراء وبيع العملات الأجنبية وتداولها داخل المملكة بالشكل الأمثل خلال موسمي رمضان والحج، لتحقيق المستهدفات المشار إليها أعلاه، مع الالتزام بجميع الأنظمة والتعليمات على سبيل المثال لا الحصر النقاط المؤشحة في الملحق رقم (١).

للإحاطة والعمل بموجبه،

وتقبلوا تحياتي،

يوسف بن أحمد آل الشيخ  
وكيل المحافظ للرقابة

نطاق التوزيع: مراكز الصرافة المتواجدة في مكة المكرمة والمدينة المنورة ومطار الملك عبدالعزيز ومدينة الحجاج بمحافظة جدة.

المست

| #  | الملحق رقم (١)                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ١  | الالتزام بالقواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة والتعاميم ذات العلاقة.                                                                                                                                                                           |
| ٢  | تشغيل كامل الطاقة الاستيعابية من خلال تفعيل كافة نوافذ الصرف خلال الموسم.                                                                                                                                                                        |
| ٣  | توفير النقد الكافي وجميع فئات الصرف للريال السعودي بوقت كافٍ بما يسهم في توفير الخدمة ويتناسب مع كثافة المعتمرين والحجاج خلال الموسم وأثناء فترة عيدي الفطر والأضحي.                                                                             |
| ٤  | زيادة عمل المراكز لأيام وساعات ملائمة خلال موسمي رمضان والحج وأثناء فترة عيدي الفطر والأضحي.                                                                                                                                                     |
| ٥  | عدم تكديس العملاء داخل وخارج المقر من خلال اتخاذ الإجراءات الآتية كحد أدنى (مع تخصيص موظف بشكل دائم لمتابعة وضمان ذلك):<br>١. توفير وتفعيل مسارات تنظيم العملاء.<br>٢. توفير وتفعيل أجهزة تنظيم العملاء.<br>٣. توفير كراسي انتظار خاصة بالعملاء. |
| ٦  | الالتزام بوضع البطاقات التعريفية للموظفين ووجود بيان يوضح عدد المناوبات وتوزيع الأسماء وأوقات العمل خلال الموسم.                                                                                                                                 |
| ٧  | وضع لوحة أسعار العملات في مكان بارز.                                                                                                                                                                                                             |
| ٨  | تحديث شاشة أسعار العملات من خلال ربطها بالنظام بشكل مباشر.                                                                                                                                                                                       |
| ٩  | إصدار ايصالات لجميع المعاملات، وتسليم العميل نسخة منها.                                                                                                                                                                                          |
| ١٠ | وضع لوحات وعلامات واضحة للجمهور تشير إلى حقوق العميل.                                                                                                                                                                                            |
| ١١ | إتاحة خدمة جهاز نقاط البيع، إضافة إلى توفر ملصق يشير إلى خدمة الدفع الإلكتروني للعملاء الراغبين الدفع من خلاله.                                                                                                                                  |
| ١٢ | عمل كاميرات المراقبة ووحدات التخزين بشكل فعال.                                                                                                                                                                                                   |
| ١٣ | توفير عدد كافٍ من موظفي الحراسات الأمنية.                                                                                                                                                                                                        |
| ١٤ | توفير آلات حديثة لعد وفرز النقود وتعمل بفاعلية لاكتشاف العملات المزيفة وإتباع الإجراءات اللازمة في حال التعامل مع العملات المزيفة.                                                                                                               |
| ١٥ | إضافة الموقع الجغرافي للمقر على خرائط جوجل، بالإضافة إلى كتابة أسم المركز باللغتين العربية والانجليزية.                                                                                                                                          |
| ١٦ | الالتزام بإبلاغ الجهات الأمنية في حال رصد حالات عمليات تبديل عملات من منافذ غير مصرح لها مع احاطة البنك المركزي بذلك.                                                                                                                            |