

تعليمات شبكة الفروع

مايو ٢٠٢٢

البنك المركزي السعودي
SAMA
Saudi Central Bank



جدول المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
٣	١- تمهيد
٣	٢- التعريفات
٥	٣- أهداف التعليمات
٥	٤- نطاق التطبيق
٥	٥- سياسة شبكة الفروع
٧	٦- ترخيص الفروع
٨	٧- افتتاح الفروع
٩	٨- إغلاق الفروع
١٠	٩- التواصل مع العملاء
١١	١٠- رفع التقارير
١٢	١١- الملحق (١)
١٣	١٢- الملحق (٢)
١٤	١٣- الملحق (٣)

تعليمات شبكة الفروع

١- تمهيد:

أصدر البنك المركزي السعودي هذه التعليمات استناداً إلى الصلاحيات الممنوحة له بموجب نظامه الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٦) بتاريخ ١١/٤/١٤٤٢هـ، ونظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٥) بتاريخ ٢٢/٢/١٣٨٦هـ (١١/٦/١٩٦٦م).

تهدف هذه التعليمات إلى وضع أسس الإجراءات التنظيمية للبنوك في شأن التخطيط لافتتاح وإغلاق ونقل شبكة فروعها.

يبدأ سريان هذه التعليمات من تاريخ إصدارها وتحل محل تعميم البنك المركزي رقم ١٢٦٧١٣/٣٥١٠٠٠ الصادر بتاريخ ١١/١٠/١٤٣٥هـ الموافق ٧/٨/٢٠١٤م.

٢- التعريفات:

١-٢ البنك المركزي السعودي: البنك المركزي للمملكة العربية السعودية الذي أُسس

بموجب المرسوم الملكي رقم (م/٣٦) بتاريخ ١١/٤/١٤٤٢هـ.

٢-٢ التعليمات: تعليمات شبكة الفروع.

٣-٢ البنك: هو أي بنك مُرخص له بمزاولة أعمال مصرفية في المملكة بما يتوافق مع

الأحكام الواردة في نظام مراقبة البنوك.

٤-٢ شبكة الفروع: تشمل الفروع ومراكز الخدمة الذاتية ومراكز التحويل.

٥-٢ الفروع: تشمل الفروع المتكاملة التي توفر جميع الخدمات المصرفية، وكذلك الفروع

الصغيرة بأنواعها التي توفر الخدمات المصرفية الأساسية مثل فتح الحسابات،

والإيداعات والسحوبات النقدية، وتحويل الأموال، وإصدار وتحصيل أوامر الدفع

والحوالات عند الطلب، وغيرها.

٦-٢ مراكز الخدمة الذاتية: تشمل المنافذ المخصصة لتسهيل تقديم الخدمة للعملاء

وتوفير خدمات التسويق والمبيعات وغيرها من الأنشطة المشابهة.

- ٧-٢ مراكز التحويل: هي مراكز تقديم خدمات مالية مختصة بالتحويلات المالية المحلية والدولية (إرسال الأموال واستقبالها) بما يتوافق مع دليل تنظيم أعمال مراكز التحويل المالية التابعة للبنوك الصادرة عن البنك المركزي.
- ٨-٢ جهاز الصرف: هو جهاز الصرف الآلي، ويتضمن أجهزة الصرف الآلي وأجهزة الإيداع النقدي وأجهزة الصراف التفاعلية وأجهزة الخدمة الذاتية التي توفر الإيداعات والسحوبات النقدية.
- ٩-٢ المناطق: ستصنف شبكة الفروع لغرض هذه التعليمات حسب النطاقات الآتية (وفقاً لأحدث بيانات التعداد السكاني المنشورة من قبل الهيئة العامة للإحصاء):
- أ- النطاق رقم ١ (المدن الكبيرة): تتضمن المدن التي يبلغ عدد سكانها مليون نسمة أو أكثر.
- ب- النطاق رقم ٢ (المدن المتوسطة): تشمل المدن التي يبلغ عدد سكانها نصف مليون إلى مليون نسمة.
- ج- النطاق رقم ٣ (المدن الصغيرة): تشمل المدن التي يبلغ عدد سكانها ١٠٠ ألف إلى نصف مليون نسمة.
- د- النطاق رقم ٤ (المناطق النائية): تشمل القرى والهجر والمراكز التي يقل عدد سكانها عن ١٠٠ ألف نسمة.
- ١٠-٢ المناطق ذات الأولوية: تتضمن النطاق رقم ٣ (المدن الصغيرة) والنطاق رقم ٤ (المناطق النائية).
- ١١-٢ السبل الرقمية: القنوات المستخدمة لتنفيذ المعاملات عبر الأوساط الإلكترونية أو من خلال الأنماط الموظفة للتقنية أو الأنماط الافتراضية أو عبر شبكة الإنترنت. وتتضمن هذه الأنماط استخدام بطاقات الصراف الآلي والبطاقات الائتمانية ومسبقة الدفع، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والجوال، ومحافظ الأجهزة الذكية، وتطبيقات المدفوعات الرقمية، إلخ.
- ١٢-٢ العميل: أي شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على الخدمات أو المنتجات المصرفية، أو من تقدم له مثل هذه الخدمات أو المنتجات من البنك.

١٣-٢ الرخصة غير النشطة: هي رخصة صادرة سابقاً من البنك المركزي لفتح فرع ولكن الفرع المعني متوقف عن العمل حالياً بسبب تأخر بدء عملياته أو تم إيقاف أعماله لأي سبب كان.

٣- أهداف التعليمات:

تهدف التعليمات إلى تحقيق الأهداف التنظيمية الآتية:

- أ- تعزيز الشمول المالي وزيادة وصول الخدمات المالية إلى المناطق ذات الأولوية.
- ب- وضع أطر تنظيمية وإشرافية خاصة بشبكة الفروع.
- ج- تشجيع التنوع الجغرافي لشبكة الفروع.
- د- ضمان حماية العملاء.
- هـ- التسهيل على البنوك في زيادة مرونة عمل شبكات فروعها.

٤- نطاق التطبيق:

تسري هذه التعليمات على جميع البنوك المحلية وفروع البنوك الأجنبية المرخصة والعاملة في المملكة العربية السعودية. وتسري هذه التعليمات على فروع البنوك الأجنبية فقط في حال كانت تخطط للتوسع لأكثر من ثلاثة فروع.

٥- سياسة شبكة الفروع:

١-٥ يجب على البنوك إعداد سياسة لشبكة الفروع تختص بفتح الفروع ومراكز الخدمة الذاتية ومراكز التحويل وإغلاقها ونقلها. على أن تشمل سياسة شبكة الفروع للبنوك عدة نقاط، من بينها:

- أ- إستراتيجية البنك العامة لخدمة العملاء (ومنهم كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة) وقنوات الخدمة المستخدمة (ومنهم المنصات الرقمية).
- ب- تحديد السوق المستهدف للبنك.
- ج- منهج البنك تجاه تعزيز الشمول المالي وزيادة وصول الخدمات المالية.

- د- القنوات الرئيسية التي ستستخدم في إيصال الخدمات المالية.
- هـ- مقاييس أو معايير مجلس الإدارة لفتح الفروع ومراكز الخدمة الذاتية ومراكز التحويل وإغلاقها ونقلها.
- و- خطط تشجيع استخدام السبل الرقمية.
- ز- خطط توفير أي خدمات مالية أخرى في الفروع (مثل التأمين المصرفي) أو التعاقد مع وكيل مصرفي لتقديم خدمات البنك.
- ح- خطط خدمة العملاء في المناطق ذات الأولوية كجزء من مسؤولية البنك الاجتماعية.

٢-٥ لا تغطي سياسة شبكة الفروع أجهزة الصرف الآلي، حيث سيتم الاستمرار في التعامل معها بشكل منفصل حسب قواعد وتعليمات البنك المركزي الحالية.

٣-٥ يجب على البنوك الرفع بمسودة سياسة شبكة الفروع إلى مجالس إدارتها (أو اللجنة المفوضة في مجلس الإدارة) لمراجعتها والموافقة عليها. أما بالنسبة لفروع البنوك الأجنبية فيمكن الاستعاضة عن موافقة مجلس الإدارة من خلال الحصول على موافقة الرئيس التنفيذي للفرع أو أحد كبار المدراء التنفيذيين المفوضين.

٤-٥ على البنوك تزويد البنك المركزي بسياسة شبكة الفروع بعد اعتمادها من مجلس الإدارة (أو اللجنة المفوضة من المجلس) وذلك خلال أربعة أشهر من تاريخ إصدار هذه التعليمات، مرفقاً بها المعلومات الآتية:

أ- تفاصيل وحجم الخدمات المالية المقدمة عبر السبل الرقمية خلال كل سنة من السنوات الثلاثة الماضية.

ب- عدد الفروع ومراكز الخدمة الذاتية ومراكز التحويل التي تم افتتاحها أو إغلاقها أو نقلها (حسب النطاق) خلال كل سنة من السنوات الثلاث الماضية.

ج- عدد أجهزة الصرف الآلي الجديدة (بما في ذلك أجهزة الصرف الآلي المتنقلة والمؤقتة) التي تم تشغيلها خلال كل سنة من السنوات الثلاث الماضية.

د- نتائج أي دراسات ميدانية و/أو جولات التسوق الخفي لتقييم رضا العملاء وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

هـ- أي إجراءات أخرى تم اتخاذها لزيادة انتشار الخدمات المالية وتقديم الخدمات المصرفية الأساسية للعمامة.

٥-٥ سيقوم البنك المركزي بمراجعة سياسة شبكة الفروع لكل بنك لمنح عدم الممانعة.

وأثناء تقييمه للسياسة، سيقوم البنك المركزي بمراجعة عدد من الأمور منها ما يلي:

أ- خطة البنك لتقديم الخدمات المالية من خلال السبل الرقمية والجدول الزمني لها.

ب- نتائج أي دراسات ميدانية لمريثيات العملاء أو جولات التسوق الخفي لتقييم رضا العملاء وجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

ج- أي إجراءات أخرى تم اتخاذها لزيادة انتشار الخدمات المالية وتقديم الخدمات المصرفية الأساسية في المناطق ذات الأولوية.

٦-٥ على البنوك مراجعة وتحديث سياسة شبكة الفروع المعتمدة مره كل ثلاث سنوات أو

أكثر حسب الحاجة لضمان اتساقها مع الإجراءات النظامية ذات الصلة وديناميكيات

السوق السائدة. على أن يتم تسليم السياسة بعد تعديلها إلى البنك المركزي بعد

مراجعتها واعتمادها من مجلس الإدارة (أو اللجنة المفوضة من المجلس)، أما بالنسبة

لفروع البنوك الأجنبية فيمكن الاستعاضة عن موافقة مجلس الإدارة من خلال

الحصول على موافقة الرئيس التنفيذي للفرع أو أحد كبار المدراء التنفيذيين

المفوضين. على أن يتم تسليمها خلال ٣٠ يوماً تقويمياً من تاريخ اعتمادها.

٦- ترخيص الفروع:

١-٦ يتعين على البنوك الحصول على موافقة البنك المركزي للحصول على ترخيص جديد

لفرع أو مركز خدمة ذاتية أو مركز تحويل (داخل المملكة وخارجها). ويجب الحصول

على موافقة البنك المركزي لفتح فرع في الخارج قبل التواصل مع الهيئة الإشرافية أو

التنظيمية المعنية في البلد المضيف للحصول على أي موافقة.

- ٢-٦ تقدم البنوك طلب الحصول على ترخيص جديد لفرع أو مركز خدمة ذاتية أو مركز تحويل إلى البنك المركزي وفقاً لسياسة شبكة الفروع المعتمدة لديها. ويجب أن يحتوي الطلب على جميع المعلومات ذات الصلة عن الفرع أو مركز خدمة ذاتية أو مركز التحويل المطلوب بما في ذلك اسم المدينة، والموقع المبدئي، ونطاق الموقع، وأسباب اختيار المدينة والموقع، ودراسة الجدوى (بما في ذلك أداء الفرع المتوقع والأثر المالي).
- ٣-٦ على البنوك استخدام التراخيص غير النشطة للفروع ومراكز الخدمة الذاتية ومراكز التحويل قبل تقديم طلب إلى البنك المركزي للحصول على تراخيص جديدة.
- ٤-٦ لا يتطلب الحصول على موافقة من البنك المركزي لفتح فرع أو مركز خدمة ذاتية أو مركز تحويل جديد إذا تم فتح هذا الفرع أو المركز داخل نفس النطاق باستخدام التراخيص السابقة غير النشطة للفروع أو مراكز الخدمة الذاتية ومراكز التحويل. كذلك لا يتطلب الحصول على الموافقة المسبقة من البنك المركزي في حالة فتح فرع أو مركز خدمة ذاتية أو مركز تحويل جديد في أي من النطاق الأصغر باستخدام ترخيص سابق غير نشط لفرع أو مركز خدمة ذاتية أو مركز تحويل في نطاق أكبر. وفي تلك الحالات يجب أن تتواصل البنوك مع البنك المركزي قبل شهرين من الافتتاح لأجل تعديل الترخيص غير النشط لافتتاح الفرع أو المركز في الموقع الجديد.
- ٥-٦ لا يتطلب على البنوك تقديم خطة التوسع السنوية للفروع إلى البنك المركزي بعد موافقة البنك المركزي على سياسة شبكة الفروع بناءً على هذه التعليمات.
- ٦-٦ يتوقع من البنوك أن تؤدي دورها في زيادة انتشار الخدمات المالية في المناطق ذات الأولوية كجزء من مسؤوليتها الاجتماعية.

٧- افتتاح الفروع

- ١-٧ بعد الحصول على موافقة البنك المركزي على ترخيص فرع جديد، يتعين على البنوك الانتهاء من تحديد موقع الفرع، والحصول على الموافقات اللازمة من الجهات الحكومية المعنية وإنشاء الفرع، وإجراء جميع الترتيبات الأخرى لافتتاحه.

٢-٧ عند إكمال جاهزية الفرع على البنوك الحصول على ترخيص رسمي (لوحة الفرع) من البنك المركزي لافتتاحه. ويجب أن يحتوي طلب الحصول على هذا الترخيص جميع المعلومات ذات الصلة بشأن استعداد البنك لفتح الفرع، كما يجب تقديم هذا الطلب بعد إجراء جميع الترتيبات اللازمة لافتتاح الفرع (كما هو مفصل في النقطة ٣-٧ أدناه).

٣-٧ يجب تقديم جميع طلبات الحصول على ترخيص لافتتاح فروع جديدة مع المعلومات ذات الصلة التي تشمل الآتي:

- أ- موقع الفرع بالتحديد.
- ب- ترتيبات السلامة والأمن للفرع والعملاء (ومن ذلك الترتيبات لخدمة كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة).
- ج- حالة البنية التحتية لتقنية المعلومات والقدرة الاتصالية بالإنترنت.
- د- عدد موظفي الفرع.
- هـ- الموافقات اللازمة من الجهات الحكومية المعنية.
- و- ترخيص البلدية.

ز- شهادة من إدارة المراجعة الداخلية بالبنك تؤكد أن الفرع الجديد يتوافق مع جميع المتطلبات ذات الصلة للجهات الحكومية والبنك المركزي.

٤-٧ بمجرد أن يصدر البنك المركزي ترخيصاً رسمياً لافتتاح الفرع (لوحة الفرع)، يتعين على البنك القيام بجميع الإجراءات اللازمة لتشغيل الفرع خلال ستة أشهر من تاريخ إصداره مع الالتزام بجميع شروط الترخيص.

٥-٧ يجب على البنوك إبلاغ البنك المركزي كتابياً خلال ١٤ يوماً تقويمياً من بدء عمليات الفرع الجديد.

٨- إغلاق الفروع:

١-٨ يجب أن تحصل البنوك على موافقة مسبقة من البنك المركزي لإغلاق أو نقل فرع أو مركز خدمة ذاتية. كما يجب إحاطة البنك المركزي في حالة حدوث أي إغلاق أو نقل

قسري لفرع أو مركز خدمة ذاتية أو مركز تحويل بسبب ظروف القاهرة مع ذكر أسباب ذلك.

٢-٨ يمكن للبنوك التخطيط لإغلاق أو نقل الفروع ومراكز الخدمة الذاتية أو مراكز التحويل، أو تحويل فرع إلى مركز خدمة ذاتية في النطاقين ١ و ٢ شريطة أن يكون البنك قد اتخذ التدابير اللازمة لتعزيز استخدام القنوات الرقمية.

٣-٨ لا يُسمح بإغلاق الفروع أو مراكز الخدمة الذاتية في النطاقين ٣ و ٤ (المناطق ذات الأولوية)، ولكن يُسمح بنقلها داخل نفس المدينة أو المحافظة.

٤-٨ يُسمح للبنوك بدمج فرعين قريبين في حالة اندماج بنكين، أو دمج فروع قريبة في حالات أخرى مبررة، شريطة بقاء فرع لنفس البنك على مسافة ١٠ كيلومترات بحد أقصى.

٥-٨ لا يُسمح للبنوك بإنهاء خدمات أي موظف عند إغلاق أو نقل فرع أو مركز خدمة ذاتية أو مركز تحويل.

٦-٨ يُسمح للبنوك بإغلاق مراكز التحويل ونقلها وفقاً لسياسة شبكة الفروع المعتمدة لديها. على أن يتم إحاطة البنك المركزي بما لا يقل عن ٣٠ يوماً تقويمياً قبل أي إغلاق أو نقل لمركز تحويل.

٩- التواصل مع العملاء:

١-٩ يجب على البنوك إبلاغ العملاء عبر الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني قبل شهرين على الأقل من إغلاق أو نقل أي فرع أو مركز خدمة ذاتية أو مركز تحويل.

٢-٩ على البنوك وضع إشعار بذلك على مواقعها الإلكترونية وكذلك على مبنى/مدخل الفرع مع أرقام الاتصال للحصول على المزيد من المعلومات.

٣-٩ يجب أن يوضح البنك في تواصله مع العملاء الخيارات البديلة لديهم للاستفادة من الخدمات المصرفية، على أن يشمل ذلك معلومات حول أقرب فرع للبنك أو مركز خدمة ذاتية أو أي قنوات أخرى متاحة.

١٠-رفع التقارير:

على البنوك تقديم البيانات الآتية إلى البنك المركزي بشكل ربع سنوي خلال ٣٠ يوماً تقويمياً من انتهاء الربع:

١-١٠ بيانات فتح وإغلاق ونقل الفروع ومراكز الخدمة الذاتية ومراكز التحويل (حسب الصيغة المرفقة في الملحق [١]).

٢-١٠ بيانات عن القنوات المستخدمة لخدمة العملاء (حسب الصيغة المرفقة في الملحق [٢]).

٣-١٠ بيانات بشأن العملاء الحاصلين على الخدمات حضورياً في الفروع والمراكز ومن خلال أجهزة الخدمة الذاتية وأجهزة الصرف الآلي ووكلاء البنوك (حسب الصيغة المرفقة في الملحق [٣]).

الملحق (١)

اسم البنك: _____

بيانات فتح وإغلاق ونقل الفروع

ومراكز الخدمة والتحويل للربع المنتهي في _____

(١) بيانات الفروع:

الرقم التسلسلي	النطاقات	الفروع المفتوحة خلال الربع	الفروع المغلقة خلال الربع	الفروع المنقولة خلال الربع	الفروع العاملة في نهاية الربع	التراخيص غير النشطة للفروع
١	النطاق ١					
٢	النطاق ٢					
٣	النطاق ٣					
٤	النطاق ٤					
٥	خارج المملكة					
٦	الإجمالي					

(٢) بيانات مراكز الخدمة الذاتية:

الرقم التسلسلي	النطاقات	المراكز المفتوحة خلال الربع	المراكز المغلقة خلال الربع	المراكز المنقولة خلال الربع	مراكز الخدمة العاملة في نهاية الربع	مجموع التراخيص غير النشطة لمراكز الخدمة
١	النطاق ١					
٢	النطاق ٢					
٣	النطاق ٣					
٤	النطاق ٤					
٥	خارج المملكة					
٦	الإجمالي					

(٣) بيانات مراكز التحويل:

الرقم التسلسلي	النطاقات	المراكز المفتوحة خلال الربع	المراكز المغلقة خلال الربع	المراكز المنقولة خلال الربع	مراكز التحويل العاملة في نهاية الربع	مجموع التراخيص غير النشطة لمراكز التحويل
١	النطاق ١					
٢	النطاق ٢					
٣	النطاق ٣					
٤	النطاق ٤					
٥	خارج المملكة					
٦	الإجمالي					

بيانات القنوات المستخدمة لخدمة العملاء في الربع المنتهي بـ

عدد العملاء الحاصلين على الخدمات عبر أي وسيلة أخرى خلال الربع	عدد العملاء الحاصلين على الخدمات من خلال أجهزة الخدمة الذاتية خلال الربع	عدد العملاء الحاصلين على الخدمات عبر القنوات الرقمية خلال الربع	عدد العملاء الحاصلين على الخدمات حضورياً في الفرع أو مركز الخدمة خلال الربع	عدد العملاء الحاصلين على الخدمات خلال الربع	عدد عملاء البنك النشطين في بداية الربع	النطاقات	الرقم التسلسلي
						النطاق ١	١
						النطاق ٢	٢
						النطاق ٣	٣
						النطاق ٤	٤
						خارج المملكة	٥
						الإجمالي	٦

ملاحظة: في العمود الأخير، يجب وضع عدد العملاء الحاصلين على الخدمات من خلال أي وسيلة بخلاف الحصول على الخدمات حضورياً أو القناة الرقمية أو من خلال أجهزة الخدمة الذاتية.

بيانات عن العملاء الحاصلين على الخدمات حضورياً في الفروع والمراكز
وأجهزة الخدمة الذاتية أو أجهزة الصرف الآلي للربع المنتهي في _____

الرقم التسلسلي	فئات العملاء (متوسط عدد العملاء الحاصلين على الخدمات يوميًا خلال الربع)	عدد الفروع	عدد مراكز الخدمة الذاتية	عدد مراكز التحويل	عدد أجهزة الخدمة الذاتية	عدد أجهزة الصرف الآلي	عدد فروع الوكيل المصرفي	الإجمالي
١	١٠٠٠							
٢	٢٠-١١							
٣	٣٠-٢١							
٤	٥٠-٣١							
٥	٧٠-٥١							
٦	١٠٠-٧١							
٧	٢٠٠-١٠١							
٨	٣٠٠-٢٠١							
٩	٤٠٠-٣٠١							
١٠	٥٠٠-٤٠١							
١١	أكثر من ٥٠٠							
١٢	الإجمالي							