



إلى كافة المصارف العاملة في الجمهورية العربية السورية

إشارة إلى تعميم مصرف سورية المركزي رقم 17/392/ص تاريخ 2020/2/19 بخصوص ضوابط عمليات استلام وتسليم الأموال لدى المصارف، وعطفاً على نتائج المهام الرقابية المنفذة والمتابعات التي تتم من قبل مفوضية الحكومة لدى المصارف فقد تبين وجود بعض نواحي القصور لدى بعض فروع المصارف لجهة عدم الالتزام بالقرارات والتعاميم الناظمة لإجراءات الضبط الداخلي بشكل عام وأحكام التعميم المشار إليه آنفاً على وجه الخصوص، وفي ظل استمرار ورود العديد من الشكاوى من قبل الأخوة المواطنين بخصوص المبالغ المسلمة والمستلمة منهم، وحرصاً من مصرف سورية المركزي على حسن سير العمل في المصارف العاملة وتقديم الخدمات بالشكل الأمثل،

نؤكد على ضرورة توجيه كافة المعنيين لديكم للتقيد بكافة القرارات والتعاميم الناظمة لإجراءات الضبط الداخلي وأحكام التعميم المشار إليه أعلاه لاسيما البنود التالية:

- 1- تزويد آلات أمناء الصناديق بشاشة توضع في مكان واضح بحيث يمكن مشاهدتها من قبل الزبون أثناء عمليات استلام وتسليم الأموال.
 - 2- تخصيص مكان في كل فرع من فروعكم التي تقوم بتسليم أموال إلى الزبائن بحيث يكون هذا المكان مجهزاً بآلة عد للأوراق النقدية ونظام مراقبة بهدف عد المبالغ المسلمة للزبائن في حال رغبتهم بالعد وتتم العملية بإشراف المعنيين لديكم.
 - 3- يتم وضع إعلانات في أماكن واضحة تتضمن ما يلي:
 - إمكانية عد الدفعة المسلمة للزبون في المكان المخصص قبل مغادرته للمصرف، وعدم تحمل المصرف لأي مسؤولية بخصوص الدفعة المسلمة بعد مغادرة الزبون للمصرف مع ذكر وجود صندوق للشكاوى إضافة لرقم هاتف في حال وجود أي ملاحظة من قبل الزبون.
 - إمكانية قيام العملاء باستخدام عمليات التحويل بين الحسابات دون أي سقوف والاستغناء عن عمليات سحب الكاش لتسوية التزاماتهم.
 - شرح عن التطبيقات الإلكترونية وقنوات الدفع الإلكتروني المتاحة وألية استخدامها من قبل العملاء، مع تشجيع العملاء على استخدام عمليات الدفع الإلكتروني لتنفيذ معاملاتهم المالية.
- يرجى الاطلاع واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للتقيد بما ذكر أعلاه وتوجيه كافة الفروع للالتزام بالضوابط والقرارات الناظمة للعمل وتقديم الخدمات المصرفية لكافة العملاء بالشكل الأمثل بما يحافظ على سمعة القطاع المصرفي.
- شاكرين تعاونكم

حاكم مصرف سورية المركزي

الدكتور محمد عصام هزيمة