



الرقم: 16/13/ص
التاريخ: 2026/01/04

إلى كافة المصارف العامة والخاصة العاملة في الجمهورية العربية السورية

حرصًا من مصرف سورية المركزي على ضمان نجاح عملية استبدال العملة، وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والانسياجية في تقديم الخدمة للمواطنين، وتعزيز الثقة بالقطاع المصرفي، نبين أن مصرف سورية المركزي سيعتمد مجموعة من المعايير الموضوعية لتقييم أداء المصارف المشاركة في عملية الاستبدال، وذلك تمهيدًا لتكريم أفضل ثلاثة مصارف حققت نتائج متميزة خلال فترة التنفيذ، وفيما يلي توضيح للتفاصيل المتعلقة بعملية التقييم المذكورة:

أولاً – معايير التقييم المعتمدة:

يتم التقييم وفق المعايير التالية، وبمجموع كلي قدره (100) نقطة:

1. مبلغ الاستبدال المنفذ (25 نقطة):

– إجمالي قيمة المبالغ المستبدلة عبر المصرف.

– انتظام وتيرة العمل والقدرة على تلبية الطلب دون اختناقات.

2. الزيادة في الودائع الناتجة عن الاستبدال (20 نقطة):

– قياس صافي الزيادة في الودائع خلال فترة الاستبدال.

– استقطاب السيولة النقدية وتحويلها إلى ودائع مصرفية.

3. نتائج استبيان رضا الزبائن (20 نقطة):

– مستوى رضا المتعاملين عن سرعة الخدمة وحسن المعاملة.

– عدد الشكاوى مقارنة بعدد العمليات المنفذة.

4. عدد الحسابات الجديدة المفتوحة (20 نقطة):

– استقطاب متعاملين جدد، ولا سيما الزبائن العابرين.

– فتح حسابات مصرفية فعالة خلال فترة الاستبدال.

5. تنظيم الدور والتعامل مع الازدحام (15 نقطة):

– وجود آليات واضحة لتنظيم الدور.

– تقليل زمن الانتظار.

– مراعاة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.

ثانياً – آليات التقييم:

1. تعتمد البيانات الواردة من التقارير الدورية للمصارف.

2. تُجرى زيارات ميدانية من قبل لجان مختصة.

3. يتم تحليل نتائج استبيانات رضا الزبائن.

4. تُؤخذ الشكاوى المسجلة بعين الاعتبار.

ثالثاً – الهدف:

يهدف هذا التقييم إلى رفع جودة الخدمات المصرفية، وتحفيز روح التنافس الإيجابي، وتحسين تجربة المواطنين خلال عملية الاستبدال، بما يعزز الثقة بالقطاع المصرفي الوطني.

رابعاً – أحكام عامة:

1. تُحتسب النتائج خلال فترة زمنية موحدة لجميع المصارف.

2. يُستبعد أي مصرف يثبت مخالفته للتعليمات النافذة.

3. تُعلن النتائج رسميًا بعد انتهاء فترة التقييم.

يرغب إليكم مصرف سورية المركزي اتخاذ الإجراءات اللازمة للعمل على رفع جودة الأداء خلال عملية الاستبدال وفق المعايير المذكورة أعلاه

