

مصرف ليبيا المركزي

الإشاري: إرم ن/ 804

ص.ب 1103 العنوان البرقي: مصرف ليبيا - طرابلس - ليبيا

المنشور إرم ن رقم (2023/7)
التاريخ: 02 رجب 1444 هـ
الموافق: 24 يناير 2023

السادة/ رؤساء مجالس الادارة بالمصارف
السادة/ المدراء العاميين بالمصارف
بعد التحية

الموضوع: تحسين جودة الخدمات المصرفية

تأسيساً على أحكام القانون رقم (1) لسنة 2005، بشأن المصارف وتعديله، وفي إطار الدور الاشرافي والرقابي الذي يمارسه مصرف ليبيا المركزي على المصارف العاملة بليبيا.

وبالإشارة إلى المنشور ارم ن رقم (2005/1) المؤرخ في 01 يناير 2005، بشأن تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء المصارف.

وإيماءً إلى الرسالة الدورية ارم ن رقم (2009/162) المؤرخة في 15 نوفمبر 2009 بشأن حث المصارف على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها فروع ووكالات المصارف.

وإلى المنشور ارم ن رقم (2020/03) المؤرخ في 10 مايو 2020، بشأن حماية العملاء المرفق به دليل حماية العملاء ونموذج تقديم شكوى.

وفي إطار الاهتمام الذي يوليه مصرف ليبيا المركزي ورؤية إدارة الرقابة على المصارف والنقد للانتقال إلى أحدث معايير ومتطلبات الرقابة المصرفية الفعالة لتفادي المخاطر وتطوير القطاع المصرفي لمواكبة التوجهات الرامية لتنمية الاقتصاد الوطني من خلال ترسيخ ثقة المتعاملين في القطاع المصرفي وتعزيز المنافسة بين المصارف بما يرفع كفاءة القطاع المصرفي ككل، وذلك من خلال تفادي الظواهر السلبية التي تؤثر على سمعة المصارف الليبية.

نفيدكم بصدور تعليمات مصرف ليبيا المركزي بضرورة الاهتمام بالآتي:-

1. التسويق المسئول للخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء، والعمل على تقليل الازدحام على شبائيك تقديم الخدمة بالفروع والوكالات من خلال التوسع في إصدار البطاقات الالكترونية مع الالتزام بتسريع عملية إصدارها.
2. زيادة ومضاعفة عدد الآلات السحب الذاتي والالتزام بتوزيعها جغرافياً بشكل مناسب، مع الالتزام بالصيانة الدورية والوقائية لهذه الآلات واستبدال الآلات العاطلة بأخرى جديدة ومتطورة، واتخاذ الإجراءات الكفيلة بمتابعتها من الناحية التقنية والأمنية لضمان حسن استعمالها.
3. العمل على مضاعفة عدد نقاط البيع المتعامل معها من خلال وضع الخطط التسويقية والترويجية اللازمة لتحفيز التجار على استخدام هذه النقاط، مع ضرورة التأكد من متابعتها إلكترونياً وإبلاء العناية اللازمة لها.
4. وضع الآليات المناسبة لتنظيم عمليات السحب النقدي بالفروع والوكالات مع العمل على توفير السيولة بشكل يومي وفق خطط عمل مدروسة مرتبطة بإطار زمني محدد.
5. اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتوفير دفاتر الصكوك للعملاء خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب، بالإضافة إلى الاهتمام بتقديم خدمات الصكوك المصدقة بكافة الفروع والوكالات.

مصرف ليبيا المركزي

ص.ب 1103 العنوان البرقي : مصرف ليبيا - طرابلس - ليبيا

6. ضرورة الاهتمام بمظهر الفروع والوكالات المصرفية من خلال الاتي:-
- أ- إجراء الصيانة الدورية لها وإظهارها بالمظهر اللائق.
 - ب- ضرورة الإعلان عن أسعار الخدمات والمنتجات التي تقدمها المصارف وفروعها بشكل واضح.
 - ج- اتباع النظم والوسائل الكفيلة بتقليل الوقت في تقديم خدمة العملاء.
 - د- التأكد من كفاية عدد الصرافين بالفروع والوكالات، والالتزام بزيادة عدد شبابيك تقديم الخدمة أثناء أوقات الذروة وصرف المرتبات للعملاء.
 - هـ- إلزام الموظفين بارتداء القيافة المناسبة وتحفيزهم على القيام بذلك.
 - و- التنبيه على كافة الموظفين المتعاملين مع الجمهور بضرورة الانضباط في التعامل مع العملاء والرد على استفساراتهم وطلباتهم، والالتزام بساعات الدوام الرسمي المحددة من قبل مصرف ليبيا المركزي.
7. القيام بتصميم ووضع آليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات ووعي العملاء وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية للمعاملات التي يجرونها مع المصرف وبما يمكنهم من اتخاذ القرارات المناسبة لهم، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومة في حال حاجتهم لذلك.
8. التركيز في الصفحات الرسمية للمصرف على مواقع التواصل الاجتماعي على التوعية المالية و المصرفية للعملاء و تطوير معارفهم ومهاراتهم.
9. ضرورة حماية ومراقبة ودائع العملاء والمدخرات وغيرها من الأصول المالية من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عالي من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام.
10. التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها، أنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمل المصارف مسؤولية حمايتهم.
- عليه يطلب منكم وضع هذه التعليمات موضوع التنفيذ، وإيلاء الموضوع الاهتمام الكامل والعناية اللازمة بما يكفل الحد من الظواهر والممارسات السلبية التي تتعرض لها فروع ووكالات المصارف والرفع من مستوى الخدمات المصرفية التي تقدمها، مع موافقتنا بالخطة الاستراتيجية لعام 2023 للرفع من كفاءة الخدمات المصرفية وفقا لما ذكر أعلاه، في مدة أقصاها 31 مارس 2023، وستكون هذه التعليمات محل تقييم ونقاط متابعة من قبل إدارة الرقابة على المصارف والنقد للإدارة التنفيذية ومجالس الإدارة بالمصارف للوقوف على مدى تنفيذها للخطة المطلوبة.

... د.السلام عليكم ...



ناجي محمد عيسى

مدير إدارة الرقابة على المصارف والنقد

للصندوق / المحافظ
للصندوق / مدير إدارة المفعوعات والتسويات - مصرف ليبيا المركزي
للصندوق / مدير الإدارة القانونية - مصرف ليبيا المركزي
للصندوق / مدير إدارة العمليات المصرفية - مصرف ليبيا المركزي
للصندوق / مدير عام شركة معاملات للخدمات المالية
للصندوق / نائب مدير إدارة الرقابة على المصارف والنقد
للصندوق / نائب مدير إدارة الرقابة على المصارف والنقد لشؤون الرقابة المكتبية - سامعة الاعتقال
للصندوق / نائب مدير إدارة الرقابة على المصارف والنقد لشؤون الرقابة الميدانية - السياسات والتشريعات
للصندوق / نائب مدير إدارة الرقابة على المصارف والنقد لشؤون الصيرفة الإسلامية
للصندوق / رؤساء وحدات الامتثال بالمصارف
للصندوق / للرقابة المصرفية - بنغازي
للصندوق / لرقابة جودة الخدمة المصرفية
... الخاري 2023