



الأكاديمية المالية
THE FINANCIAL ACADEMY

«الصرافة والتحويل»

منهج تعليمي صادر عن الأكاديمية المالية

أكتوبر ٢٠٢٣

النسخة الثالثة

يحتوي هذا المنهج التعليمي على سبعة فصول، وهو المرجع الأساسي لاجتياز اختبار

شهادة «الصرافة والتحويل»



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مرحباً بكم في المنهج التعليمي الصادر عن الأكاديمية المالية. صُمم هذا الكتيب لتأهيل المختبرين لاختبار شهادة «الصرافة والتحويل» الذي تنظمه الأكاديمية المالية.

يعدّ هذا الكتاب دليلاً تعليمياً وقد بذلت الأكاديمية قصارى جهدها للتأكد من دقة محتوى الكتاب. ويلزم التنويه إلى أن جميع حقوق التأليف والطبع والنشر محفوظة للأكاديمية المالية، ولا يسمح بنسخ أو نشر أي جزء من هذا الكتاب أو تخزينه عن طريق نظام استرجاع المعلومات، كما يحظر نقله بأي شكل أو بأي وسيلة سواء إلكترونياً أو بالتصوير أو التسجيل أو خلافه دون الحصول على إذن مسبق من الأكاديمية المالية.

تظهر خريطة المنهج، التي تشمل خطة دراسية مفصلة، في نهاية هذا الكتاب التعليمي، كما يُمكن الاطلاع على الخطة الدراسية عن طريق زيارة الموقع الإلكتروني للأكاديمية www.fa.org.sa أو الاتصال بالأكاديمية على رقم الهاتف ٩٦٦١١٤٦٦٢٦٨٨ +، فاكس: ٩٦٦١١٤٦٦٢٣٦٨ +.

يجب التنويه إلى أن الاختبار يقوم على أساس هذه الخطة، ونصح المتقدمين لاختبار شهادة «الصرافة والتحويل» بالتأكد من حصولهم على أآخر المُستجدات المتعلقة بهذا المنهج.

صُممت الأسئلة الواردة في محتوى هذا الكتاب التعليمي؛ لتكون بمثابة وسيلة تساعد المتقدم للاختبار على مراجعة شتى المجالات الواردة في المنهج، ولتعزيز التعلّم فصلاً تلو الآخر. ولا ينبغي عدّ هذه الأسئلة على أنها أسئلة اختبار "تجريبية" أو النّظر إليها على أنها مؤشر لقياس مستوى الأسئلة التي ستأتي في الاختبار الموافق لهذه المادة التعليمية.

الناشر: الأكاديمية المالية ٢٠٢١

صندوق بريد ١٠٨٢٠ الرياض ١١٤٣٤ المملكة العربية السعودية

الهاتف: ٩٦٦١١٤٦٦٢٦٨٨ +

الفاكس: ٩٦٦١١٤٦٦٢٣٦٨ +

حقوق التأليف والطبع والنشر محفوظة للأكاديمية المالية.

١

الفصل الأول: هيكل مراكز الصرافة والتحويل

يبدأ الكتاب بمقدمة القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على مراكز الصرافة والتحويل ودورها في المجال الاقتصادي والمالي، وأهم الخدمات التي تقدمها مراكز الصرافة والتحويل.

١٥

الفصل الثاني: مبادئ خدمة العملاء الفعالة في مراكز الصرافة والتحويل

يقدم هذا الفصل نظرة عامة عن المبادئ الأساسية لخدمة العملاء، ثم التطرق بشيء من التفصيل إلى الأنواع المختلفة لعملاء مراكز الصرافة والتحويل والاحتياجات المختلفة لهم وتوقعاتهم من خدمة العملاء، وكيفية تعامل موظفي مراكز الصرافة والتحويل مع العملاء لتلبية هذه الاحتياجات.

٤٠

الفصل الثالث: المنتجات والخدمات المقدمة من مراكز الصرافة والتحويل داخل المملكة العربية السعودية

يقدم هذا الفصل شرحاً وتوضيحاً لبعض المنتجات والخدمات المقدمة في مراكز الصرافة والتحويل، وأنواع الخدمات التقنية في مراكز الصرافة داخل المملكة العربية السعودية وكيفية التعامل مع كل منها.

٥٣

الفصل الرابع: الالتزام في المؤسسات المالية والحوكمة الفعالة

في هذا الفصل نلقي نظرة متعمقة على مفهوم الالتزام، وأهمية تحقيق الالتزام في مراكز الصرافة وتحويل الأموال، ودور مسؤول الالتزام الرقابي.

٧٣

الفصل الخامس: تحديد ووصف مفهوم الاحتيال وتأثير ذلك على مراكز الصرافة والتحويل

يركز هذا الفصل على مفهوم الاحتيال وأنواعه وأشكاله المختلفة في القطاع المصرفي بصفة عامة، وفي مراكز الصرافة والتحويل بصفة خاصة، مع التعرف على أساليب مكافحة الاحتيال والوسائل التقنية الحديثة لمنع الاحتيال في مراكز الصرافة

٩٥

الفصل السادس: مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المملكة العربية السعودية

يعد التعرف على القوانين والقواعد والتعليمات المتعلقة بموضوع غسل الأموال وتمويل الإرهاب من الأمور الأساسية للعاملين في مراكز الصرافة وتحويل الأموال. ويقدم هذا الفصل لمحة عامة عن عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب على المستوى الدولي. كما يناقش مبادرات المملكة العربية السعودية وجهود البنك المركزي السعودي في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

١٢١

الفصل السابع: قواعد وسلوك العمل

يركز هذا الفصل على الجوانب الأخلاقية والقيم المهنية للعاملين في العمل المصرفي، وانعكاس هذه الجوانب على مراكز الصرافة والتحويل.

١٣٩

مسرد المصطلحات والاختصارات

١٤١

الأسئلة متعددة الاختيارات

١٧٠

خريطة المنهج

هيكل مراكز الصرافة والتحويل

«يحتوي هذا الفصل على ١٠ أسئلة من أصل ١٠٠ سؤال في الاختبار»



يتناول هذا الفصل هيكل القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية بصفة عامة، مع التركيز على مراكز الصرافة والتحويل ودوره في المجال الاقتصادي والمالي، وأهم الخدمات التي تقدمها مراكز الصرافة والتحويل، وكذلك التعرف على دور البنك المركزي السعودي.

١-١ هيكل القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية:

الهدف التعليمي

١ - أن يتعرف المختبر على النظام المصرفي في المملكة، وهيكل هذا النظام ومكوناته، ووصف الأطراف المكونة لهذا الهيكل ودور كل منها.



يتكون النظام المصرفي في المملكة العربية السعودية من البنك المركزي السعودي (ساما)، والبنوك التجارية، ومراكز الصرافة وتحويل الأموال. وقد تم تنظيم القطاع المصرفي وفق نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٥ وتاريخ ٢٢/٠٢/١٣٨٦ هـ (١٩٦٦ م). ويعدّ النظام المصرفي السعودي أحد أكثر الأنظمة سلامة وكفاءة في العالم، كونه بدأ مساره الحديث مع نشأة البنك المركزي السعودي في عام ١٩٥٢ م.

البنك المركزي السعودي (ساما):

تقع المسؤولية عن سلامة النظام المصرفي ومدى فعاليته في القيام بواجباته تجاه الوطن عامة ومستخدمي خدمات النظام والمساهمين فيه على عاتق البنك المركزي السعودي (SAMA) وفقاً لنظام البنك المركزي السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٦) لعام ١٤٤٢ هـ.

١. أهداف البنك المركزي السعودي:

وفقاً للمادة الثالثة من نظام البنك المركزي السعودي، يهدف البنك المركزي إلى الآتي:

- المحافظة على الاستقرار النقدي.
- دعم استقرار القطاع المالي، وتعزيز الثقة به.
- دعم النمو الاقتصادي.

٢. مهام البنك المركزي السعودي وصلاحياته واختصاصاته:

وفقاً للمادة الرابعة من نظام البنك المركزي السعودي، يمكن للبنك ممارسة المهام والصلاحيات والاختصاصات الآتية:

- إصدار النقد، وتنظيمه (بما في ذلك: سك وطباعة وإصدار العملة الوطنية، وطرحها وسحبها، وإلغائها، وإدارتها، وحمايتها)، والأعمال الأخرى ذات العلاقة، بما لا يخالف أحكام نظام النقد العربي السعودي.
- الرقابة والإشراف على المؤسسات المالية وفقاً للأنظمة ذات العلاقة.

- إصدار اللوائح والتعليمات ذات الصلة بالمؤسسات المالية وأعمالها.
- وضع وإدارة السياسة النقدية، وتنظيم سوق صرف العملات الأجنبية.
- إدارة احتياطات النقد الأجنبي واستثمارتها.
- القيام بوظيفة مصرف الحكومة، ووظيفة مستشار الحكومة في الشؤون النقدية والمصرفية والمالية.
- إنشاء وتطوير وتشغيل البنية التحتية لنظم المدفوعات الوطنية والتسويات والمقاصة، وإصدار القواعد والتعليمات والتراخيص، والرقابة والإشراف على نظم المدفوعات والتسويات والمقاصة في مجال اختصاصه.
- إنشاء منصات التقنيات المالية، وتطويرها وتشغيلها، وإصدار القواعد والتعليمات والتراخيص، والرقابة والإشراف عليها.

- وضع التعليمات والإجراءات الكفيلة بحماية عملاء المؤسسات المالية.
- اتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة للحدّ من ارتكاب الجرائم المرتبطة بالمؤسسات المالية.
- وضع وإدارة السياسات الاحترازية واتّخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة للمؤسسات المالية؛ للمساهمة في مواجهة الاضطرابات والأزمات الاقتصادية والمالية، المحليّة والإقليميّة والعالميّة.
- التمثيل والمشاركة في المنظمات والهيئات والمحافل والمؤتمرات الإقليمية والدولية التي يشارك فيها بعضويته.
- التعاون وتبادل الخبرات مع البنوك المركزية الأخرى والجهات المناظرة له والمنظمات الإقليمية والدولية، وبيوت الخبرة المتخصصة داخل المملكة وخارجها.

- وضع الاختبارات والاشتراطات المهنية المتصلة بالمؤسسات المالية وأعمالها.
- إعداد البحوث والدراسات ونشر الإحصائيات في مجال اختصاصه.
- تأسيس شركات تابعة له، والمساهمة في تأسيس شركات، تقوم بإداء نشاطات ذات علاقة بطبيعة أعماله.
- اقتراح مشاريع الأنظمة ذات العلاقة بالمؤسسات المالية والقطاع المالي، واقتراح تعديل القوائم منها.

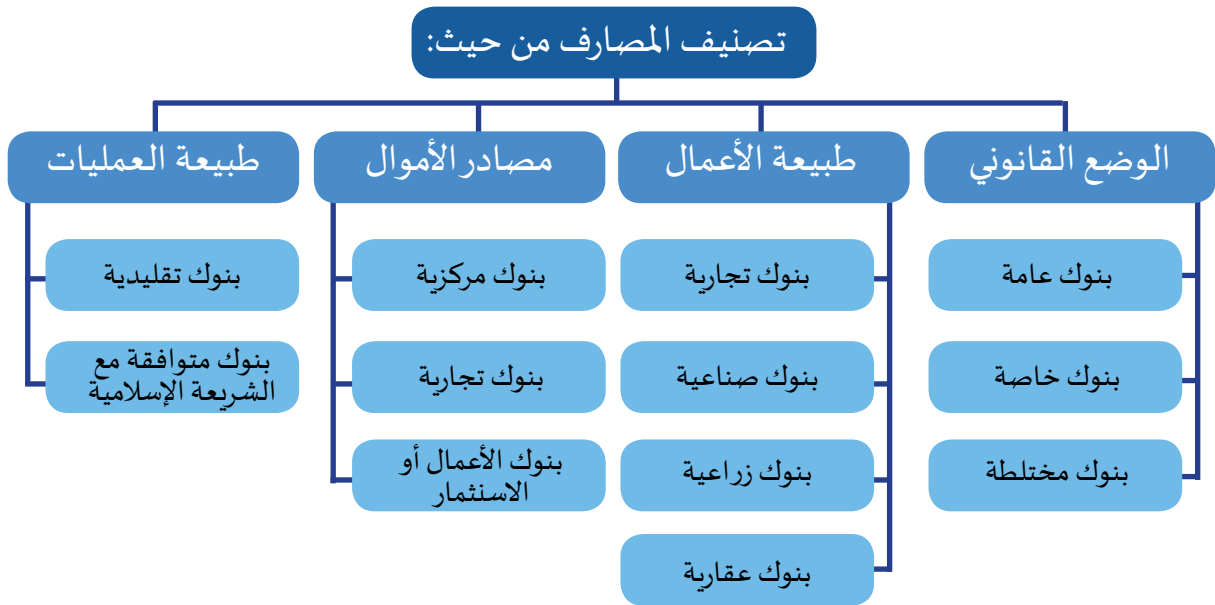
٣. الأعمال المحظور على البنك المركزي السعودي مزاولتها:

وفقاً للمادة السادسة من نظام البنك المركزي السعودي، لا يجوز للبنك المركزي السعودي القيام بأي من الأعمال الآتية:

١. الاشتغال بالتجارة أو المساهمة في الأعمال التجارية أو أن يكون له مصلحة في أي مشروع تجاري أو صناعي أو زراعي، عدا ما هو ضروري لتحقيق أهدافه.
٢. شراء العقارات أو امتلاكها عدا ما يحتاجه للقيام بأعماله، أو لغرض تنويع استثماراته الأجنبية.
٣. تمويل الحكومة وإقراضها.
٤. تمويل أو إقراض أي شخص ذي صفة طبيعية أو اعتبارية. ويستثنى من ذلك المؤسسات المالية لغرض إدارة السيولة أو مواجهة الأزمات بقرار من محافظ البنك المركزي وفق ضوابط يضعها مجلس إدارة البنك المركزي.

٢-١-١ البنوك التجارية:

عرف البنك المركزي السعودي اصطلاح البنك التجاري في المادة الأولى من نظام مراقبة البنوك على النحو الآتي: «يقصد باصطلاح بنك أي شخص اعتباري يزاول في المملكة أي عمل من الأعمال المصرفية بصفة أساسية، ويقصد بالأعمال المصرفية أعمال تسلم النقود كودائع جارية أو ثابتة وفتح الحسابات الجارية وفتح الاعتمادات وإصدار خطابات الضمان ودفعة وتحصيل الشيكات أو الأوامر أو أذونات الصرف وغيرها من الأوراق ذات القيمة وخصم السندات والكمبيالات وأعمال الصرف الأجنبي وغير ذلك من أعمال البنوك». وعليه فإن ما تقوم به البنوك التجارية يتمثل في قبول الودائع وحفظها، وتسوية المدفوعات التجارية والشخصية عن طريق دفع الشيكات أو تحصيلها، وتحويل الأموال من مكان لمكان آخر حسب الطلب. وتصنف المصارف أو البنوك بصفة عامة وفقاً للآتي:



شكل (١-١): تصنيف البنوك

٣-١-١ مراكز الصرافة:

يقصد بمركز الصرافة وفقاً للقواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة الصادرة بقرار وزير المالية رقم (٦٨٦٤) وتاريخ ١٤٤١/١١/١٢ هـ، «أي منشأة مرخصة من البنك المركزي لمزاولة أعمال الصرافة وفقاً لأحكام القواعد». وعلى مركز الصرافة الالتزام بالآتي:

- ممارسة أعمال الصرافة في مقر مناسب وفق الشروط والمواصفات التي يحددها البنك المركزي.
- عدم استخدام كلمة بنك أو مصرف أو مشتقاتهما أو مرادفاتهما أو أي تعبير يماثلهما في أي لغة سواء في أوراقه أو مطبوعاته أو عنوانه التجاري أو اسمه أو في دعاياته ويلتزم باستخدام كلمة مؤسسة صرافة أو شركة صرافة.
- وجود رقابة فعالة على أعمال مركز الصرافة ووضع الضوابط والسياسات وإجراءات عمل مناسبة لمركز الصرافة بما في ذلك مراقبة العمليات لتحديد المعاملات المشبوهة والاحتياطية؛ لضمان الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة.

- الالتزام بالأنظمة وتعليمات البنك المركزي المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحة الاحتيال والاختلاس المالي والمتطلبات المتعلقة بأمن المعلومات
- شمولية سياسات مركز الصرافة وإجراءاته بحيث تعكس جميع متطلبات المؤسسة النظامية.
- التقيد باللوائح والأدلة التشغيلية ووثائق سياسة إدارة المخاطر اللازمة لتقديم الخدمات إلى العملاء بكفاءة.
- ضمان فاعلية النظم وموثوقيتها وأمنها لدعم أنشطتها.
- إجراء اختبار دوري مستقل -بحد أدنى كل سنة- (بواسطة مدقق داخلي/خارجي) لتقييم أعمال مركز الصرافة بما في ذلك النظم الآلية.
- تسجيل كافة العمليات في النظام الآلي وحظر إجراء أي عملية خارجه.
- توافر نظم تقنية مناسبة كحد أدنى لإدارة المخاطر وحماية العملاء ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- الاحتفاظ بسجل يحتوي على كافة العمليات، وفقاً للتعليمات التي يصدرها البنك المركزي بهذا الشأن.
- حفظ وأرشفة البيانات والمستندات وفقاً للتعليمات الصادرة عن البنك المركزي.
- الاحتفاظ بصفة دائمة بغطاء كامل مقابل التحويلات القائمة المسحوبة على المراكز الرئيسية لمراكز الصرافة أو للمراسلين في الداخل أو الخارج وذلك لمن لديه ترخيص بتحويل الأموال داخل المملكة وخارجها بحيث يمكن أداء قيمة التحويل فور تلقي الأمر به.
- الالتزام بمتطلبات الأمن والسلامة الصادرة عن البنك المركزي.
- وضع الترخيص الممنوح لمركز الصرافة من البنك المركزي في مكان بارز في مقره وفروعه.
- أن يقرن اسم مركز الصرافة برقم الترخيص في جميع مطبوعاته ومراسلاته وجميع ما يصدر عنه.
- الحفاظ على سرية أي معلومات يحصل عليها أثناء ممارسته عمله وعدم إفشائها أو الإفادة منها بأي طريقة حتى بعد انتهاء عمله إلا بعد الحصول على موافقة البنك المركزي المسبقة.
- وجود خطة لاستمرارية الأعمال في مركز الصرافة.

٢-١ الملامح العامة لمراكز الصرافة والتحويل في المملكة:

الهدف التعليمي

- ٢- أن يتعرف المختبر على الملامح العامة لمراكز الصرافة والتحويل، وأنواع الخدمات التي تقدمها هذه المراكز.
- ٣- التعرف على القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة وتحويل الأموال.
- ٤- فهم أنواع أصحاب الحسابات وصلاحيات استفادتهم من المنتجات والخدمات المصرفية.



تهدف القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة الصادرة بقرار وزير المالية رقم (٤٦٨٦) وتاريخ ١٤٤١/١١/٢١هـ، إلى وضع إطار تنظيمي ورقابي لمزاولة أعمال الصرافة، وتحديد الأنشطة المسموح لمراكز الصرافة مزاولتها، بالإضافة إلى توسيع نطاق انتشار أعمال الصرافة وتسهيل تقديمها وتعزيز الشمول المالي، وكذلك تحفيز الابتكار والمنافسة واستعمال التقنية في خدمات الصرافة وحماية حقوق العملاء.

١-٢-١ الأنشطة المسموح لمراكز الصرافة بمزاولتها:

وفقاً للمادة الحادية عشرة من القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة الصادرة بقرار وزير المالية رقم (٤٦٨٦) وتاريخ ١٤٤١/١١/٢١هـ، يصدر البنك المركزي السعودي تراخيص لمزاولة أعمال الصرافة، بحيث يقتصر نشاطها على الآتي:



شكل (٢-١): الأنشطة المسموح لمراكز الصرافة بمزاولتها

- ١- شراء وبيع العملات الأجنبية وتداولها داخل المملكة.
- ٢- استيراد وتصدير العملات وذلك للمراكز المتخذة شكل شركة أو فرع مركز صرافة أجنبي، وذلك بعد الحصول على ترخيص شراء وبيع العملات الأجنبية وتداولها داخل المملكة.
- ٣- تحويل الأموال داخل المملكة وخارجها لمن لديه ترخيص من البنك المركزي بذلك، على أن يكون الترخيص ساري المفعول وقت صدور هذه القواعد، ولا يسمح لمراكز الصرافة المرخص لهم بمزاولة تحويل الأموال فتح فروع لمزاولة نشاط التحويل خلاف القائمة. بالإضافة إلى أي نشاط آخر يحدده البنك المركزي مستقبلاً من وقت لآخر، مع مراعاة الأنشطة الأخرى التي يقتصر مزاولتها على البنوك.

٢-٢-١ متطلبات الحصول على ترخيص مزاولة أعمال الصرافة وإجراءاته:

١. متطلبات الحصول على الترخيص:

- يشترط في طالب الترخيص لغرض مزاولة أعمال الصرافة الآتي:
- أن يكون مؤسسة فردية أو شركة مساهمة أو شركة ذات مسؤولية محدودة أو شركة تضامن أو فرع شركة أجنبية مرخص لها بمزاولة أعمال الصرافة.
 - أن يستوفي كل عضو مؤسس في مركز الصرافة متطلبات الأهلية التي يحددها البنك المركزي وأي شروط خاصة بالشكل القانوني المقترح لمركز الصرافة.
 - تقديم معلومات وبيانات تفصيلية شاملة وأي مستندات يحددها البنك المركزي عن مركز الصرافة المزمع إنشاؤه مع إرفاق ما يأتي عند التقدم بالطلب:

- ١- دراسة جدوى تشمل خطة العمل والهيكل الإداري والخطة المستقبلية لأعمال الصرافة.
- ٢- ضمان بنكي لصالح البنك المركزي غير قابل للإلغاء بما يعادل رأس المال، ويفرج عن هذا الضمان عند صدور قرار البنك المركزي بشأن الطلب
- ٣- عقد التأسيس والنظام الأساسي وهيكل الملكية المقترح وذلك لطلبات ترخيص الشركات

٢. رأس المال:

أ- يجب ألا يقل رأس المال عما يأتي:

- (٢.٠٠٠.٠٠٠) مليوناً ريال لرأس المال المدفوع.
 - (٧.٠٠٠.٠٠٠) سبعة ملايين ريال لرأس المال المدفوع للمراكز المرخص لها بمزاولة نشاط استيراد وتصدير النقد.
 - (١٠.٠٠٠.٠٠٠) عشرة ملايين ريال لرأس المال المدفوع للمراكز المرخص لها بتحويل الأموال داخل المملكة وخارجها.
 - استيفاء رأس المال المستثمر لفروع مراكز الصرافة الأجنبية وفق ما يحدده البنك المركزي.
- ب- الاحتفاظ باحتياطي نقدي لا تقل نسبته عن (٥٪) من رأس المال، ولا تقل عن (١٠٪) للمراكز المرخص لها بممارسة نشاط التحويل، وللبنك المركزي تعديل هذه النسبة متى رأى مناسبة ذلك، على أن يتم إيداع مبلغ الاحتياطي في أحد البنوك المرخص لها في المملكة ليكون تحت تصرف البنك المركزي، ولا يسمح للمركز أو أي جهة أخرى التصرف في هذا الاحتياطي بأي شكل من الأشكال إلا بتصريح كتابي مسبق من البنك المركزي.
- ج- عدم تجاوز إجمالي قيمة الأصول عن عشرة أضعاف رأس المال، وللبنك المركزي تعديل هذا الحد متى ارتأى ذلك.
- د- الحصول على عدم ممانعة البنك المركزي المسبقة وفق الشروط التي يحددها قبل طرح أسهمه للاكتتاب العام.

٣. مدة الترخيص:

- تكون مدة الترخيص خمس سنوات كحد أقصى، قابلة للتجديد لمدة ماثلة، أو مدة أخرى يحددها البنك المركزي.
- على مركز الصرافة التقدم بطلب تجديد الترخيص قبل انتهائه بستة أشهر على الأقل، وفقاً للمتطلبات التي يحددها البنك المركزي لتجديد الترخيص.
- يحظر على مركز الصرافة مزاولة أعمال الصرافة في حال انتهاء الترخيص دون تجديده، وفي حال مرور شهر على انتهاء الترخيص دون تقدم مركز الصرافة بطلب تجديده، أو عند مرور هذه المدة دون استيفاء متطلبات التجديد؛ فيحق للبنك المركزي إلغاء الترخيص.

٤. رسوم الترخيص:

استناداً على المادة الخامسة من نظام البنك المركزي السعودي، الصادر بالرسوم الملكي رقم (م/٣٦) وتاريخ ١٤٤٢/٠٤/١١هـ، والمادة التاسعة من القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة، الصادرة بقرار وزير المالية رقم (٤٦٨٦) وتاريخ ١٤٤١/١١/٢١هـ، يستوفي البنك المركزي رسوماً لإصدار التراخيص وفق الآتي:

- أ- (٢٠.٠٠٠) عشرون ألف ريال مقابل إصدار الترخيص لنشاط شراء العملات الأجنبية وبيعها وتداولها داخل المملكة.
- ب- (٣٥.٠٠٠) خمسة وثلاثون ألف ريال مقابل إصدار الترخيص لنشاط أو أكثر من الأنشطة، بما في ذلك نشاط

شراء وبيع العملات الأجنبية وتداولها داخل المملكة.

ج- ويستوفي البنك المركزي رسوماً لتجديد التراخيص وفق الآتي:

د- (٥٠,٠٠٠) خمسة آلاف ريال مقابل تجديد الترخيص لنشاط شراء وبيع العملات الأجنبية وتداولها داخل المملكة.

هـ- (١٠٠,٠٠٠) عشرة آلاف ريال مقابل تجديد الترخيص لنشاط أو أكثر من الأنشطة، بما في ذلك نشاط شراء

العملات الأجنبية وبيعها وتداولها داخل المملكة.

و- (٤٠٠,٠٠٠) أربعون ريال مقابل تجديد ترخيص نشاط تحويل الأموال داخل المملكة أو خارجها.

شراء وبيع العملات الأجنبية	استيراد وتصدير العملات الأجنبية	تحويل الأموال داخل المملكة وخارجها	
٢.٠٠٠.٠٠٠ ريال	٧.٠٠٠.٠٠٠ ريال	١٠.٠٠٠.٠٠٠ ريال	رأس المال المدفوع
٢٠.٠٠٠ ريال	٣٥.٠٠٠ ريال		إصدار التراخيص
٥.٠٠٠ ريال	١٠.٠٠٠ ريال	٤٠.٠٠٠ ريال	تجديد التراخيص
٥٪	٥٪	١٠٪	الاحتياطي

جدول (١-١): الرسوم المالية لممارسة أنشطة مراكز الصرافة

٣-٢-١ المخالفات وإلغاء الترخيص:

١. إلغاء الموافقة وعدم البدء في مزاولة أعمال الصرافة:

- تعدد موافقة البنك المركزي لاغية في حال عدم استكمال إجراءات الطلب والحصول على الترخيص خلال ستة أشهر من تاريخ الحصول على الموافقة، وللبنك المركزي تمديد هذه المهلة.
- يعد الترخيص لاغياً وكأن لم يكن إذا لم يباشر مركز الصرافة أعماله في غضون ثلاثة أشهر من تاريخ صدور الترخيص، وللبنك المركزي تمديد هذه المدة.
- لا تسترد الرسوم التي تم تحصيلها في حال إلغاء الترخيص.

٢. التوقف عن مزاولة أعمال الصرافة:

يحظر على مركز الصرافة التوقف أو إنهاء أعماله كلياً أو جزئياً سواءً في فرع أو أكثر إلا بعد الحصول على عدم ممانعة البنك المركزي الكتابية ووفقاً للشروط التي يحددها، على ألا تتجاوز فترة التوقف ثلاثة أشهر، وللبنك المركزي تمديد هذه الفترة.

٣. إلغاء الترخيص:

- أ- للبنك المركزي إلغاء الترخيص الممنوح لأي مركز صرافة (كلياً أو جزئياً) إذا خالف أحكام القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة أو التعليمات أو القرارات ذات الصلة - بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر - الآتي:
- إذا لم يفي المركز بمتطلبات الأنظمة أو اللوائح أو القواعد أو القرارات التي يشرف على تطبيقها البنك المركزي.

- إذا فقد المركز أحد شروط الترخيص.
- إذا تبين للبنك المركزي أن الترخيص صدر بناءً على معلومات غير صحيحة.
- إذا قدر البنك المركزي أن أعمال المركز أضرت بعملائه أو بالصالح العام.
- إذا منع المركز فريق التفتيش المكلف من البنك المركزي عن أداء مهمته.
- إذا امتنع المركز عن تزويد البنك المركزي بما تطلبه من معلومات ومستندات، أو كانت تلك المعلومات أو المستندات غير صحيحة أو مزورة.

ب- للبنك المركزي إلغاء الترخيص الممنوح لأي مركز إذا لم يتمكن من استيفاء متطلبات العمل، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الآتي:

- إذا تبين للبنك المركزي أن المركز في وضع لا يمكنه من متابعة أعماله.
- إذا أفلس المركز أو توقف عن سداد ديونه لفترة تتجاوز ثلاثة أشهر.
- إذا بلغت خسائر المركز المتراكمة ما نسبته (٥٠%) من رأس ماله أو أكثر.
- إذا انخفضت أعمال المركز عن المستوى الذي يرى البنك المركزي عدم فاعلية أدائه.
- عند طلب صاحب الترخيص إلغائه إذا كان مؤسسة فردية، أو اتفاق الشركاء على حل المركز قبل انقضاء مدته.
- في حال توافر أحد أسباب الانقضاء الواردة في نظام الشركات.
- عند وفاة مالك مركز الصرافة، وذلك للمراكز المتخذة شكل مؤسسة فردية.
- ج- يخطر المركز كتابياً عند إلغاء الترخيص، وعليه الالتزام بالآتي:
- التوقف فوراً عن مزاولة النشاط الملغى ترخيصه.
- الإعلان عن انقضاء المركز.

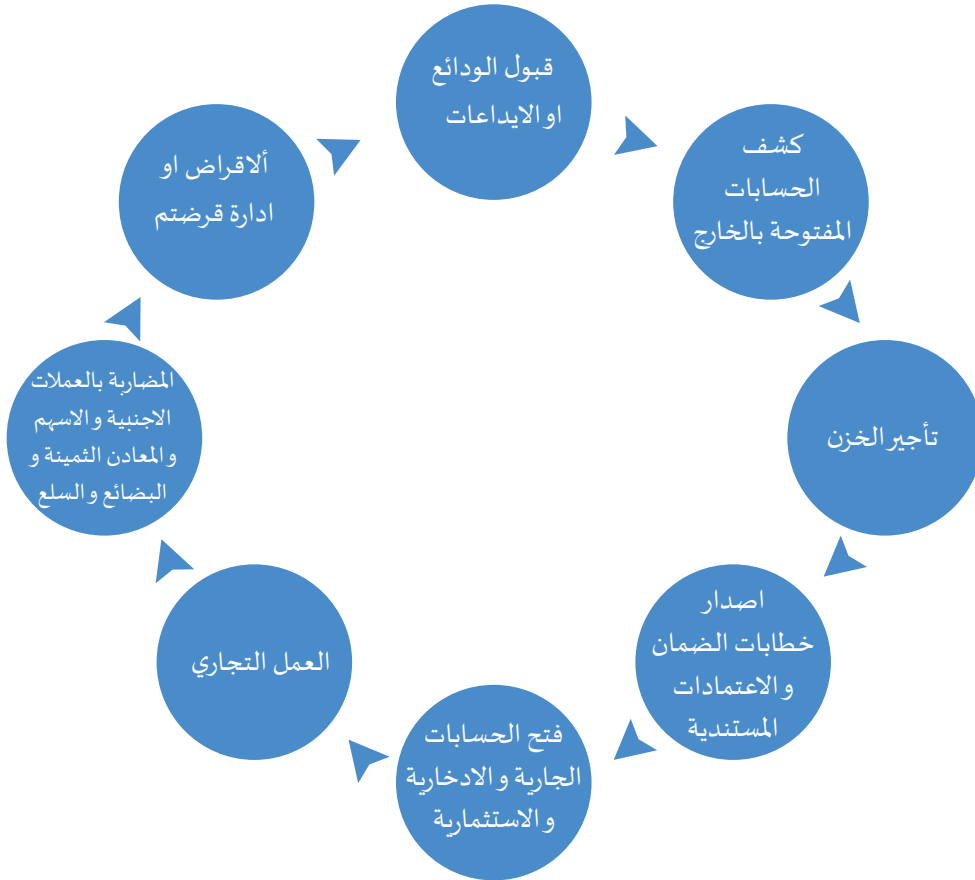
- تصفية المركز خلال مدة لا تتجاوز ستة أشهر من تاريخ إخطاره بإلغاء الترخيص، على أن يكون ذلك وفقاً للأنظمة ذات العلاقة، ويكون للبنك المركزي الحق في تعيين مصفي للقيام بأعمال التصفية.
- حفظ السجلات والبيانات تحت تصرف البنك المركزي للفترة التي يحددها دون إخلال بأحكام الأنظمة ذات العلاقة.

٤. العقوبات والإجراءات التصحيحية:

- للبنك المركزي أن يتخذ إجراءً أو أكثر من الإجراءات الآتية في حق كل مركز صرافة مُرخص له خالف أحكام القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة أو التعليمات أو القرارات ذات الصلة أو الصادرة تنفيذاً لها:
- لفت نظر المركز للمخالفات الواقعة في أعماله.
- إنذار المركز.
- إلزام المركز باتخاذ أي إجراءات لتصحيح الوضع القائم في الشكل والوقت المحددين.
- إلزام المركز بإغلاق أحد فروع أو منصاته.
- تعليق أو تقييد أو حظر تقديم خدمات أو منتجات معينة من خلال المركز.
- إيقاف الترخيص مؤقتاً.

- إلغاء الترخيص كلياً أو جزئياً.
- فرض غرامة لا تتجاوز عشرة آلاف ريال.
- تطبيق العقوبات الواردة في الأنظمة ذات العلاقة بحسب الأحوال.
- وتنشر العقوبات والقرارات المطبقة على الموقع الإلكتروني للبنك المركزي.

٤-٢-١ الأعمال المحظور على مراكز الصرافة مزاولتها:



شكل (٣-١): الأعمال المحظور على مراكز الصرافة مزاولتها

وفقاً للمادة الثانية عشرة من القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة الصادرة بقرار وزير المالية رقم (٤٦٨٦) وتاريخ 1441/11/12هـ، يحظر على أي مركز صرافة مزاوله أي نشاط لم يرخص له بممارسته، وعلى سبيل المثال لا الحصر، يحظر على المركز مزاوله أي مما يأتي:

- أن يزاول بصفته صرافاً وفي إطار سجله التجاري الصادر بغرض مزاوله أعمال الصرافة أي عمل تجاري آخر لم تتم الموافقة عليه من قبل البنك المركزي.
- فتح حسابات جارية أو حسابات استثمارية أو حسابات ادخار أو أي حسابات أخرى لعملائه أو موظفيه.
- إصدار خطابات ضمان أو فتح اعتمادات مستندية أو كفالات بأي شكل من الأشكال داخل المملكة وخارجها.
- تأجير الخزائن.
- كشف حساباته المفتوحة في الخارج بأي حال من الأحوال ويستثنى ما ينتج عن اختلاف حق الدفع.

- قبول الودائع أو الأمانات بأي شكل من الأشكال سواء كانت نقدية أو عينية.
- الإقراض أو إدارة قرض أو الاشتراك في إحدى هذه الممارسات أو رهن أي من أصوله.
- المضاربة بالعملات الأجنبية والمعادن الثمينة والأسهم والبضائع والسلع وغيرها.

٣-١ دور البنك المركزي السعودي في الإشراف والرقابة على مراكز الصرافة:

الهدف التعليمي:

٥- التعرف على دور البنك المركزي في الرقابة على جميع العمليات التي تقوم بها مراكز الصرافة والتحويل في المملكة العربية السعودية.



الفصل
الأول

تقع المسؤولية عن سلامة النظام المصرفي ومدى فعاليته في القيام بواجباته تجاه الوطن عامة ومستخدمي خدمات النظام والمساهمين فيه على عاتق البنك المركزي السعودي (AMAS) وفقاً لنظام البنك المركزي السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/63) لعام 2441هـ. ويعدّ البنك المركزي بمثابة الجهة الرقابية والإشرافية على البنوك التجارية ومراكز الصرافة وشركات التأمين وشركات التمويل وشركات المعلومات الإئتمانية وشركات ونظم المدفوعات. ووفقاً للمادة السادسة والعشرين من القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة الصادرة بقرار وزير المالية رقم (٤٦٨٦) وتاريخ 1441/11/12هـ، يختص البنك المركزي بالإشراف والرقابة على مركز الصرافة على النحو الآتي:

إشراف ورقابة البنك المركزي من خلال:

التفتيش الميداني

البيانات والتقارير

المراجع الخارجي - البيانات الدورية - رفع التقارير السنوية - إعداد التقارير

١-٣-١ التفتيش الميداني:

- للبنك المركزي إجراء عمليات التفتيش الكامل وغير المقيد في أي وقت، ومن ذلك على سبيل المثال التفتيش على النظم الداخلية والوثائق والتقارير والسجلات والموظفين والمقرات والنشاط والأوضاع المالية والمعلومات والبيانات والوثائق التي يرسلها مركز الصرافة للبنك المركزي وغير ذلك من الأمور التي يرى البنك المركزي ضرورة مراجعتها، وأخذ نسخ منها وللبنك المركزي إجراء التفتيش بواسطة موظفها أو من خلال جهات أو أشخاص تعيّنهم لذلك.
- على مركز الصرافة وموظفيه تقديم ما يطلبه موظفو البنك المركزي أو من يعيّنهم من سجلات وبيانات ووثائق وذلك بالشكل والوقت الذي يحدده، وعلى موظفي المركز أن يدلّوا بما لديهم من معلومات تتعلق بأعمال الصرافة وأي مخالفات مشتبه بها.

٢-٣-١ البيانات والتقارير:

ينبغي على مركز الصرافة تزويد البنك المركزي بالشكل والوقت الذي يحدده البنك المركزي بأي بيانات أو سجلات أو وثائق يطلها البنك المركزي، وذلك وفقاً لما يأتي:

١. المراجع الخارجي:

- على كل مركز صرافة تعيين مراجع حسابات خارجي مرخص له؛ لفحص القوائم المالية وتدقيق ومراجعة حساباته، وتقييم أنظمة الرقابة الداخلية على ألا يتجاوز مجموع مدة تعيينه خمس سنوات متصلة.
- إذا لم يُعين مركز الصرافة مراجعاً لحساباته خلال ثلاثة أشهر من تاريخ بداية السنة المالية، فللبنك المركزي تعيين مراجع خارجي على نفقة مركز الصرافة.

٢. البيانات الدورية:

على مركز الصرافة تقديم بيانات دورية للبنك المركزي تتضمن معلومات عن أعمال المركز ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر: بيانات عن موقع المركز الرئيسي والفروع، قائمة بأسماء شاغلي المناصب القيادية، قائمة ببيانات الموظفين. على مركز الصرافة تحديث البيانات المقدمة للبنك المركزي في حال حدوث أي تغيير في تلك المعلومات.

٣. رفع التقارير السنوية:

- على مركز الصرافة تزويد البنك المركزي بتقرير سنوي معتمد يشتمل أعماله ويتضمن المعلومات الآتية كحد أدنى:
- طبيعة العمليات أو المعاملات وقيمتها وحجمها ونطاقها الجغرافي.
 - حوادث الاحتيال والسرقة والسطو.
 - شكاوى العملاء وعددها وطبيعتها والإجراءات التصحيحية المتخذة للتعامل معها.

٤. إعداد التقارير:

على مركز الصرافة الاحتفاظ بسجلات محاسبية يدون فيها عملياته أولاً بأول وفق ما يحدده البنك المركزي، وأن يتبع المعايير المحاسبية المطبقة في المملكة العربية السعودية، وعلى المركز تزويد البنك المركزي بأي بيانات أو تقارير يطلها في الوقت الذي يحدده ومن ذلك البيانات التالية:

- القوائم المالية المفحوصة من قبل المراجع الخارجي كل ثلاثة أشهر تبدأ من بداية السنة المالية.
- الحسابات الختامية المدققة بما فيها تقرير المراجع الخارجي، على أن يتضمن التقرير أي ملاحظات حيال هذه القوائم، ومدى توافقها مع الأنظمة والمعايير المعمول بها.
- تقرير تقييم أنظمة الرقابة الداخلية، على أن يتضمن أي ملاحظات حيال الالتزام بأحكام هذه القواعد.
- بيان مبيعات ومشتريات العملات الأجنبية بصفة شهرية طبقاً للنموذج الذي يحدده البنك المركزي.
- تقرير شهري عن عمليات استيراد وتصدير العملات لمن لديه ترخيص بذلك.
- بيان عن الحوالات الصادرة والواردة والغرض من التحويل بصفة شهرية طبقاً للنموذج الذي يحدده البنك المركزي وذلك لمن لديهم ترخيص بتحويل الأموال.

٤-١ تأثير القواعد والمعايير والاتفاقات الدولية على مراكز الصرافة والتحويل:

الهدف التعليمي

أن يتعرف المختبر على تأثير القواعد والمعايير والاتفاقات الدولية على مراكز الصرافة والتحويل.



١-٤-١ أهمية القواعد والمعايير الدولية في تنظيم مراكز الصرافة والتحويل:

الفصل
الأول

تسعى مراكز الصرافة والتحويل في أي دولة إلى الالتزام باللوائح والتشريعات الدولية المتعلقة بالعمل المصرفي، وتبني المعايير الدولية الخاصة بتنظيم عمل الصرافة وتحويل الأموال، وأهم الأسباب الدافعة لذلك ما يأتي:

• ضمان وجود معايير ثابتة في مجالات الاهتمام المشترك وتشمل وضع معايير حماية العملاء والمستثمرين وتعزيز نزاهة السوق.

• تسهيل الأعمال التجارية والمالية عبر الحدود، وهو الهدف الرئيسي لبعض الاتفاقيات التجارية والمالية.

٢-٤-١ دور الهيئات التنظيمية والاتفاقيات الدولية:

نظرًا إلى عدم وجود إطار قانوني/تنظيمي دولي محدد يمكن من خلاله تنفيذ التشريعات والمعايير الدولية؛ لذا يتعين على الدول الموقعة على المبادرات والاتفاقات الدولية اعتماد المعايير المتفق عليها وإدراجها رسمياً في النظام القانوني الداخلي الخاص بها لتصبح سارية المفعول.

٣-٤-١ الاتفاقيات الدولية مع المملكة العربية السعودية:

عززت المملكة العربية السعودية وجودها الاقتصادي كأحد الفاعلين الرئيسيين المؤثرين في الاقتصاد العالمي بتوقيعها اتفاقيات تعاون مع منظمات دولية ومنها: مجلس التعاون الخليجي (GCC)، واتفاقية الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية (OTW)، والاتفاقيات التجارية مثل: اتفاقية تعزيز الاستثمارات وحمايتها، اتفاقيات منع الازدواج الضريبي، اتفاقيات التعاون في التجارة والمجالين الاقتصادي والفني. ويعد البنك المركزي السعودي أحد أعضاء بنك التسويات الدولية (BIS)، وتتمثل المهمة الأساسية لبنك التسويات الدولية في خدمة البنوك المركزية في سعيها لتحقيق الاستقرار النقدي والمالي، وتعزيز التعاون الدولي في تلك المجالات والعمل كبنك للبنوك المركزية. ويستضيف بنك التسويات الدولية أمانة لجنة بازل للإشراف المصرفي، وقد ساهم معها بدور رئيسي في تأسيس اتفاقيات بازل عام ١٩٨٨، وإطار عمل بازل الثاني ٢٠٠٤ ومؤخراً اتفاقية بازل ٣.

أسئلة نهاية الفصل

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

١- ما هي المهام الرئيسية للبنك المركزي السعودي؟

مرجع الإجابة: القسم ١-١-١

٢- ما المقصود بمركز الصرافة وفقاً للقواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-١-١

٣- ما هي أعمال الصرافة المسموح لمراكز الصرافة بمزاومتها في المملكة؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٢-١

٤- ما هي شروط وإجراءات الحصول على ترخيص مزاولة أعمال الصرافة؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢-١

٥- اذكر الأعمال المحظور على مراكز الصرافة والتحويل مزاومتها؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٢-١

٦- وضح دور البنك المركزي السعودي في الإشراف والرقابة على مراكز الصرافة والتحويل؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-١

٧- اذكر أهم الاتفاقيات الدولية في المملكة العربية السعودية لتنظيم عمل مراكز الصرافة والتحويل؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-١

٨- وضح أهمية القواعد والمعايير الدولية في تنظيم مراكز الصرافة والتحويل؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٤-١

٩- اذكر بعضاً من الإجراءات التي يتخذها البنك المركزي في حق كل مركز صرافة مرخص له خالف أحكام القواعد المنظمة

لمزاولة أعمال الصرافة (٥ على الأقل)؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٢-١

مبادئ خدمة العملاء الفعالة في مراكز الصرافة والتحويل

«يحتوي هذا الفصل على ٢٠ سؤال من أصل ١٠٠ سؤال في الاختبار»



يتناول هذا الفصل المبادئ الأساسية لخدمة العملاء، من خلال التعرف على الأنواع المختلفة لعملاء قطاع الصرافة والتحويل والاحتياجات المختلفة لهم وتوقعاتهم من خدمة العملاء، وكيفية تعامل موظفي مراكز الصرافة والتحويل مع العملاء لتلبية هذه الاحتياجات، ومهارات التواصل الفعال مع العملاء بمختلف أنواعهم والتقنيات الحديثة للمحافظة على العملاء وتقديم الخدمات والمنتجات في أفضل صورة وبما يتناسب مع أفضل الأساليب العلمية الحديثة لحل المشكلات والتوصل إلى أفضل الاتفاقات لمصلحة العملاء. بالإضافة إلى توضيح ضرورة العمل على زيادة وعي العملاء المالي بطبيعة الخدمات التي تقدمها مراكز الصرافة وتحويل الأموال.

١-٢ عملاء مراكز الصرافة واحتياجاتهم المختلفة وطرق التعامل معها:

الهدف التعليمي

- ١- أن يتعرف المختبر على الأنواع المختلفة من عملاء مراكز الصرافة، ودراسة احتياجاتهم المتنوعة والعمل على تقديم خدمات تتناسب مع هذه الاحتياجات.
- ٢- فهم الإطار العام لتلبية الاحتياجات المتنوعة للعملاء، ووضع المعايير المناسبة لتقديم هذه الخدمات للعملاء بطريقة فعالة.



يعدّ العملاء الرصيد الحقيقي لقطاع الصرافة وتحويل الأموال، ولذا تبذل مراكز الصرافة جهودها للاعتناء بهم وتطوير مجال خدمة العملاء بتأهيل موظفي هذا القطاع وتزويدهم بجميع الأدوات والمهارات والفنون التي تزيد من ولاء العملاء للمركز عن طريق زيادة مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم، حيث تعد خدمة العملاء هي الطريقة التي تلبّي احتياجات العملاء وتوقعاتهم من خلال تقديم خدمة ذات جودة عالية ينتج عنها رضا العملاء.

١-٢-٢ تعريف العميل:

العميل هو الشخص -سواء كان طبيعياً أو اعتبارياً- الذي يقوم بعملية مالية عبر مركز الصرافة والتحويل، وتشمل هذه الفئة المواطنين والمقيمين وكذلك الزوار (العملاء العابرون) الذين يحملون تأشيرة أو إقامة مؤقتة بالإضافة إلى الحجاج والمعتمرين.

٢-١-٢ أنواع عملاء مراكز الصرافة والتحويل:

يمكن تصنيف عملاء مراكز الصرافة والتحويل وفقاً لدليل تنظيم إجراءات عمل مراكز الصرافة العاملة بالمملكة العربية السعودية الصادر عن البنك المركزي السعودي بتاريخ فبراير ٢٠١٥م على النحو التالي:



شكل (١-٢): أنواع عملاء مراكز الصرافة

١. عملاء بالعضوية:

وهم العملاء الطبيعيون (الأفراد) أو الاعتباريون (مؤسسات وشركات وهيئات وغيرها) المرتبطون بعلاقة عضوية خدمات تحويل أموال أو تبديل عملات مع مركز الصرافة، وتكون العضوية مسجلة برقم واسم العميل في سجلات مركز الصرافة، ورقم الهوية للمواطنين أو رقم الإقامة سارية المفعول للوافدين. أما بالنسبة للشخصيات الاعتبارية فيلزم بالإضافة إلى رقم العضوية واسم المؤسسة أو الشركة تسجيل السجل التجاري أو الترخيص من الجهة المختصة. وقد أكد التعميم رقم (٦٣٥٩١/٦٧) الصادر عن البنك المركزي السعودي بتاريخ ٢٣/١٠/١٤٤٠هـ، على ضرورة الحصول على صورة من وثائق الهوية الشخصية مرة واحدة فقط عند فتح علاقة عضوية مع العميل أو عند تحديث بيانات العميل. وكذلك الاحتفاظ بجميع السجلات والمستندات التي حصل عليها مركز الصرافة والتحويل من خلال تدابير العناية الواجبة وبملفات الحسابات والمراسلات التجارية وصور وثائق الهويات الشخصية، وذلك لمدة لا تقل عن عشر سنوات من تاريخ انتهاء علاقة العمل أو بعد إتمام معاملة لعميل ليس في علاقة عمل قائمة مع المركز.

٢. العملاء العابرون:

وهم العملاء الطبيعيون فقط غير المرتبطين بعلاقة عضوية خدمات تحويل أموال أو تبديل عملات مع مركز الصرافة، وذلك لكون حاجتهم للتعامل مع مركز الصرافة بمبالغ محدودة وغير متكررة أو عرضية. ويُسمح للسياح من الزوار الذين يحملون تأشيرة أو إقامة مؤقتة بالإضافة إلى الحجاج والمعتمرين بتبديل العملات النقدية، واستقبال التحويلات المالية الواردة فقط لمراكز الصرافة المصرح لهم بذلك، مع مراعاة احتفاظ مركز الصرافة بسجل يقيد به كافة العمليات المنفذة مع العملاء من هذه الفئة ويتضمن بيانات تفصيلية عن العملية، مع ضرورة ربطها برقم جواز السفر للحجاج والمعتمرين والسياح. كما يسمح للمواطن والمقيم بتبديل العملات دون فتح علاقة عضوية مع استيفاء متطلبات إرفاق الهوية وحدود العمليات المالية.

وإذا وجدت شبهة بالتعاملات المالية ذات صلة بجرائم غسل الأموال وتمويل الإرهاب، يجب على مركز الصرافة سرعة الإبلاغ عن العملية إلى الإدارة العامة للتحريات المالية مرفقاً بالبلاغ نسخة من جواز السفر ووصف للعملية وتفاصيل وافية عن العميل العابر.

٢-٢ سياسات وإجراءات قبول العملاء:

تتضمن سياسات قبول العملاء وإجراءاتها جميع العوامل المتصلة بالعميل باعتباره الشخص الذي يقوم بعملية مالية عبر مركز صرافة، واتخاذ إجراءات التحقق من الهوية والعنوان والأعمال التي يزاولها ومقدار الدخل ومصادر الأموال وتحديد الغرض من إنشاء العلاقة بين مركز الصرافة وعملائه وعدم التعامل مع الأسماء المجهولة أو الوهمية. ويجب مراعاة الالتزام التام بالأنظمة والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي السعودي واتباع التعليمات الصادرة في شأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وكذلك تعليمات مبدأ (اعرف عميلك) وإجراءات العناية الواجبة بالعميل على مختلف أنواع وفئات العملاء ووضع التصنيفات والشروط اللازمة لإنشاء علاقة العمل مع العميل.

١-٢-٢ إصدار بطاقة العضوية:

يعبئ عميل مركز الصرافة البيانات الشخصية الخاصة في نموذج فتح عضوية فردية للأفراد أو نموذج فتح عضوية للمنشآت للاستفادة من الخدمات المقدمة من مركز الصرافة والتحويل، ويصدر المركز بطاقة عضوية للعميل تحتوي على رقم خاص به يرتبط في النظام الآلي وتخزن فيه بياناته الشخصية وصورة الهوية والتوقيع على ما يثبت حضور الشخص نفسه وعلى صحة البيانات التي قام بتعبئتها في النموذج، وبيانات المستفيد من التحويل لدى مراكز الصرافة والتحويل المصح لها من البنك المركزي السعودي بممارسة هذا النشاط. ويمكن للعميل تقديم رقم علاقة العضوية عند القيام بأي عملية مالية وتقديم الهوية الأصلية للتأكد من أنه صاحب العلاقة وأن الهوية سارية المفعول. ويجب مراعاة أن تخضع العضوية للإجراءات النظامية من حيث تحديث البيانات وتجميد وحجز ووضع الحدود المالية المسموح بها حسب حالة العملاء ومعدلات دخولهم.

٢-٢-٢ شروط فتح العضوية:

وفقاً لدليل تنظيم إجراءات عمل مراكز الصرافة العاملة بالمملكة العربية السعودية الصادر عن البنك المركزي السعودي بتاريخ فبراير ٢٠١٥م، يشترط للعضوية استيفاء الشروط الواجبة لمتطلبات التحقق من الهوية ومن المستخدم (المستفيد) الحقيقي لها ومنها ما يأتي:

١. أن يكون عمر المتقدم لطلب العضوية ١٨ سنة فأكثر.
٢. تعبئة كامل البيانات والمعلومات الخاصة بمبدأ (اعرف عميلك) في نموذج فتح العضوية وتأكيدها بالتوقيع عليها.
٣. وضع صورة طبق الأصل من الهوية الوطنية للمواطنين سارية المفعول في ملف العميل وصورة من أصل بطاقة الإقامة للوافدين، وبالنسبة للكيان القانوني (العملاء من ذوي الصفة الاعتبارية) فيلزم حفظ صورة السجل التجاري أو الترخيص بممارسة النشاط وتحديد العنوان والمالك الحقيقي له مع معرفة طبيعة نشاطه.
٤. يتحمل مركز الصرافة مسؤولية مطابقة البيانات والتأكد من صحتها مع أصول المستندات المقدمة من العميل، ووضع الختم والتاريخ على كل مستند وحفظها في النظام الآلي.

٥. وجوب وجود مُعرف لفاقد البصر والقاصر.
٦. فيما يخص الوافد الذي يحمل تصريح إقامة مؤقتة في جواز السفر يمكن منحه عضوية بناء على هذا التصريح (مدة ٣ شهور)، وتجمد العضوية بعد انتهاء المدة حتى إصدار إقامة سارية المفعول.
٧. أهمية اتباع التعليمات الخاصة بالأشخاص المحظور التعامل معهم وفقاً لقرارات مجلس الأمن. ويمكن الحصول على البيانات المحدثة من الموقع الإلكتروني للأمم المتحدة، أو الاشتراك في الأنظمة بالشركات العالمية مثل (WORLD CHECK).
٨. تحديد عدد المستفيدين من التحويل المالي خارج المملكة، وتحديد المعلومات الكاملة عنهم مثل الاسم ورقم الهوية في حال توفره أو رقم الحساب والعنوان.
٩. لا يجوز أن تكون علاقة العضوية مشتركة لأكثر من شخص، كما لا يجوز استخدامها لأغراض لا تتفق مع الغرض الأساسي الذي فتحت من أجله.

٣-٢-٢ تحديث البيانات بحضور العميل شخصياً:

- يجب على مركز الصرافة تحديث بيانات العميل (فيما يخص عضويته) في الحالات الآتية:
- عند انتهاء فترة الهوية للعميل الفرد أو السجل التجاري للمؤسسة أو بعد أقصى ٣ سنوات أيهما أقل.
 - عند الشك في وثائق وبيانات الهوية الشخصية للعميل أو في طبيعة عملياته المالية.
 - عدم تطابق العمليات المالية للعميل مع معلوماته المقدمة لمركز الصرافة أو تغير نمط وسلوك العمليات المالية للعميل.
 - عند تغيير أو إضافة مستفيد من التحويل المالي إلى خارج المملكة لدى مراكز الصرافة المرخص لها بتقديم هذه الخدمة.

٤-٢-٢ تعليمات عامة بشأن قبول العملاء:

- يلزم على مركز الصرافة وفي كل الأحوال التي يتعامل بها مع العملاء سواء طبيعيين أو اعتباريين ضرورة التعرف على العميل من خلال وثائق تحديد الهوية سارية المفعول.
- يجب مواءمة طبيعة أعمال وأنشطة العملاء مع حجم وغرض ونوعية العمليات المالية المنفذة، بالإضافة إلى أهمية معرفة المستفيد الحقيقي منها واتخاذ الإجراءات اللازمة للتحقق من العميل.
- لا يسمح لمراكز الصرافة بمعاملة العملاء الاعتباريين (شركات، مؤسسات، منظمات، جمعيات، مكاتب سياحية، فنادق، سفارات... وغيرها) على أساس عميل عابر.
- لا يسمح إطلاقاً باستخدام التفويض أو الوكالة الداخلية الصادرة من الأفراد والمؤسسات والشركات والوكالات المعدة على أوراق شركات الصرافة لتنفيذ العمليات.
- يسمح بتحويل الأموال أو تبديل العملة نيابة عن العملاء الطبيعيين أو العملاء الاعتباريين على علاقة العضوية بالوكالة الخاصة الصادرة من كتابة العدل بشرط أن يكون الوكيل سعودي الجنسية، مع أهمية استيفاء كافة بيانات صاحب علاقة العضوية والوكيل وفق متطلبات مبدأ (اعرف عميلك) وإجراءات العناية الواجبة وتحديثها عند تحديث

علاقة العضوية أو انتهاء تاريخ الوكالة.

- يراعي فترة صلاحية الإقامة أو التأشيرة أو الإقامة المؤقتة عند التعامل مع الوافدين أو الحجاج والمُعتمدين والزوّار.
- استيفاء المعلومات من واقع الوثائق النظامية مثل الهوية الوطنية أو الإقامة أو جواز السفر والحصول على صورة منها والمصادقة على مطابقتها للأصل من العميل عند إنشاء علاقة العضوية.
- عدم قبول أي علاقة تعامل بأسماء وهمية أو رقمية أو مجهولة الهوية.
- ربط رقم العضوية بالاسم ورقم الهوية واعتبارهما مرجعًا لِيَا للعمليات المنفذة عند إنشاء العلاقة (إنشاء رقم عضوية خاص بالعميل). ووفقاً للتعميم رقم (٤١٠٥٠٧٢٦) الصادر عن البنك المركزي بتاريخ ٢٧/٠٧/١٤٤١هـ، فقد أكد البنك المركزي على قبول الإقامة المميزة بنوعها (الدائمة – محددة المدة) الصادرة من مركز الإقامة المميزة كهوية معتمدة تخول لحاملها الاستفادة من المنتجات والخدمات المالية المقدمة من المؤسسات المالية ومنها مراكز الصرافة.
- تطبيق متطلبات اعرف عميلك ودليل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الصادر عن البنك المركزي السعودي، وغيرها من الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.
- إنهاء العلاقة مع العميل عندما يتعذر على مركز الصرافة التحقق من مصادر العمليات أو الشك في صحة بيانات تعريف العميل أو مدى كفايتها، أو عند استمرار العميل في استخدام عضوية الحوالات في غير الغرض الذي أنشئت من أجله.

٢-٥- مبدأ اعرف عميلك (KYC):

- الغرض من تطبيق مبدأ اعرف عميلك هو تمكين مركز الصرافة والتحويل من تكوين تصور مناسب عن الهوية الحقيقية لكل عميل مع درجة مناسبة من الثقة، وأنه يعرف أنواع الأعمال والعمليات التي يحتمل أن يقوم بها العميل مع مركز الصرافة، ويجب أن تشمل إجراءات مركز الصرافة والتحويل اتخاذ التدابير التالية من أجل تحقيق ذلك المبدأ:
١. التعرف والتحقق من هوية جميع العملاء الدائمين والعرضيين بصفة مستمرة.
 ٢. التعرف والتحقق من هوية المستفيدين الحقيقيين لكافة العمليات التي يجريها العملاء وبالمستوى الذي يحقق الفهم والمعرفة التامة عنهما.
 ٣. تقييم المخاطر المرتبطة بمختلف أنواع العملاء واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأن تعزيز متطلبات التعرف والتحقق من هوية العملاء أو المستفيدين الحقيقيين من تعاملاتهم من خلال استخدام الأسلوب المرتكز على المخاطر Risk Based Approach .
 ٤. اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتحديث متطلبات التعرف والتحقق من هوية جميع العملاء والمستفيدين الحقيقيين بصفة مستمرة.
 ٥. متابعة التغيرات في هوية العملاء والمستفيدين الحقيقيين واتخاذ اللازم بشأن تأثيرها على متطلبات الرقابة والإشراف.
 ٦. ينبغي أن تكون سجلات تحديد هوية العملاء والمستفيدين الحقيقيين متاحة للمسؤول عن الالتزام بمعايير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمسؤولين المختصين ذوي الصلة.

٧. أن يتحقق من هوية العملاء والمستفيدين الحقيقيين من مصادر موثوقة ومستقلة.

ولتعزيز مبدأ أعراف عميلك، فقد صدر عن البنك المركزي التعميم رقم (٤٢٠٣١٥٧٨) بتاريخ ١٣/٥/١٤٤٢هـ، والخاص بالتحقق من هوية العملاء عبر مصدر موثوق من خلال الإجراءات الآتية:

• التحقق من أن رقم الجوال المرتبط بالحساب أو العضوية في المؤسسة المالية عائد لنفس الشخص، وذلك من خلال مطابقة رقم الهوية لصاحب العضوية ورقم الهوية لصاحبة الجوال في «خدمة تحقق».

• تقييم الوضع الراهن وتحديد عدد العملاء والعضويات غير المتطابقة أرقامهم والمسجلة لدي المؤسسة المالية.

• تزويد البنك المركزي بنتائج التقييم، وكذلك خطة المؤسسة المالية التصحيحية لتحقيق تطابق هوية صاحب العضوية مع هوية صاحب رقم الجوال المرتبط بالعضوية.

• اعتماد تسجيل رقم جوال العميل المعتمد لدي «خدمة تحقق» ضمن إجراءات فتح العضويات الجديدة.

من ناحية أخرى، فقد صدر عن البنك المركزي التعميم رقم (٥٨٧٢٨/٥٧) بتاريخ ٢٣/٩/١٤٤٠هـ، والخاص باستثناء عملاء فروع مراكز الصرافة في المطارات المسافرين إلى خارج المملكة فقط من تقديم الهوية الوطنية لتنفيذ العمليات، والاكتفاء بتقديم جواز السفر وتذكرة صعود الطائرة، ومطابقتها مع اسم العميل.

٢-٦ إجراءات العناية الواجبة (CDD):

يقصد بتطبيق إجراءات العناية الواجبة هي قيام مراكز الصرافة بمراقبة التعاملات المالية للعملاء والمستفيدين الحقيقيين لهم والتأكد من فهمها والتحقق من بيانات إنشاء علاقة العضوية والاطمئنان بأنها موثوقة وواضحة. وتقتضي التعليمات بأن تقوم مراكز الصرافة العاملة في المملكة بتطبيق إجراءات العناية الواجبة الأساسية على جميع العملاء الدائمين والعاشرين وبما يشمل المستفيدين الحقيقيين وأن تكون تلك الإجراءات مستمرة ومتوائمة مع درجة المخاطر المرتبطة بالأعمال والعمليات التي يجريها العملاء وذلك على النحو الآتي:

١. متابعة نشاط المعاملات المالية وتوافقها مع ما تم تقديمه من معلومات من العملاء.

٢. يتطلب تنفيذ إجراءات العناية الواجبة عند إنشاء علاقة العمل وعند إجراء عمليات عارضة تفوق الحدود التي تم الإفصاح عنها للمرة الواحدة أو مجمعة مع بعضها، وكذلك حينما تكون هنالك حالة اشتباه بارتباطها بعمليات غسل أموال أو تمويل إرهاب بغض النظر عن الإعفاءات أو الحدود المعينة لمبالغ العمليات، أو في حالة وجود شكوك بشأن دقة أو كفاية البيانات التي تم الحصول عليها مسبقاً عند تحديد هوية العملاء.

٣. التحقق مما إذا كان أي شخص (طبيعي أو اعتباري) يتصرف نيابة عن العميل والتأكد من قانونية ذلك.

٤. تحديد الأشخاص (الطبيعيين والاعتباريين) الذين لهم ملكية أو سيطرة على العميل.

٥. ينبغي التوسع في تطبيق إجراءات العناية الواجبة في حال العملاء وعلاقات العمل مرتفعة المخاطر، وقد يكون ذلك نتيجة نشاط العميل التجاري، أو هيكل الملكية، أو حجم أو أنواع العمليات المتوقعة أو الفعلية بما في ذلك تلك العمليات التي تشمل دولا مصنفة بأنها ذات مخاطر عالية أو العمليات التي يتم تحديدها بموجب النظام أو التعليمات المطبقة على أنها تشكّل مصدر خطر عالي كعلاقات البنوك المراسلة والأشخاص المعرفين سياسياً.

٦. إمكانية تخفيف متطلبات العناية الواجبة على العلاقات التي يتم تصنيفها ضمن الفئات ذات المخاطر المنخفضة، حسب تقييم المخاطر الذي تم من قبل مركز الصرافة والتحويل، ومنها على سبيل المثال:
- الأفراد الذين يمثل الراتب مصدر دخلهم الرئيسي، وأرواتب التقاعد أو الإعانات الاجتماعية من مصادر معروفة ومناسبة، ويتناسب مستوى العمليات مع مصدر الأموال.
 - العمليات ذات المبالغ الصغيرة أو أنواع محددة من العمليات.
٧. عدم السماح بإنهاء أو تقييد علاقات العمل بشكل مطلق مع فئات كاملة من العملاء لتجنب إدارة المخاطر أو لمحدودية العوائد المالية (الأرباح) ودون الأخذ بعين الاعتبار اتخاذ تدابير أخرى لتخفيف المخاطر للعملاء الأفراد داخل قطاع معين وأخذ مخاطر كل حالة على حدة.

٣-٢ مبادئ حماية عملاء مراكز الصرافة والتحويل:

الهدف التعليلي

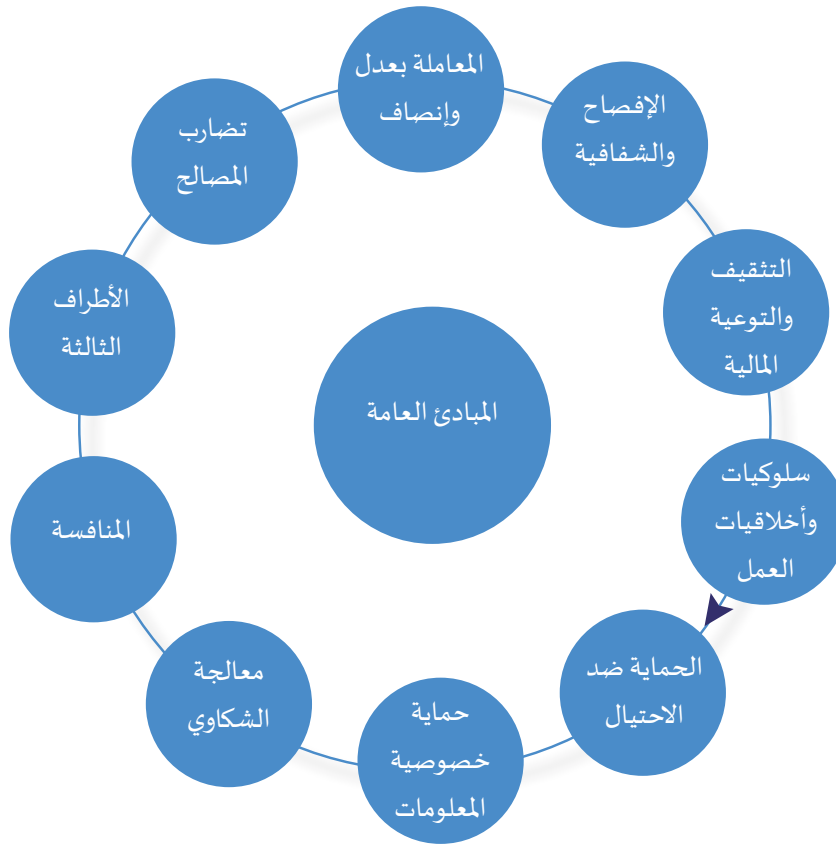
٣- أن يتعرف المختبر على المبادئ الأساسية للمحافظة على العملاء في مراكز الصرافة.



تعد حماية عملاء القطاع المالي هدف استراتيجي يسعى البنك المركزي السعودي دائماً إلى تحقيقه من خلال تحفيز البنوك ومراكز الصرافة على تقديم المستوى المطلوب من المعاملة العادلة والأمانة والشمول المالي. وتساعد مبادئ حماية العملاء على تحقيق الهدف المنشود لأنها تطبق على كافة الأنشطة المرخصة من البنك المركزي. وتعد هذه المبادئ ملزمة لمراكز الصرافة ومكملة للتعليمات والضوابط الصادرة من البنك المركزي، وينبغي تطبيقها على كافة التعاملات التي تتم مع العملاء.

١-٣-٢ المبادئ العامة:

طورت مجموعة العشرين عام ٢٠١١ مجموعة من المبادئ عالية المستوى التي تهتم بحماية العميل المالية. وتعد هذه المبادئ مكملة للأنظمة المالية القائمة لا سيما تلك اللوائح التنظيمية المرتبطة بحماية العميل.



شكل (٢-٢): المبادئ العامة للمحافظة على العملاء في مراكز الصرافة والتحويل

المبدأ (١): المعاملة بعدل وإنصاف:

ينبغي على مركز الصرافة والتحويل التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما. كما ينبغي بذل عناية واهتمام خاص للعملاء محدودي الدخل والتعليم بالإضافة لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.

المبدأ (٢): الإفصاح والشفافية:

ينبغي على مراكز الصرافة والتحويل تحديث معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومختصرة وسهلة الفهم ودقيقة وغير مضللة، ويمكن الوصول لها دون عناء وبخاصة شروطها ومميزاتها الرئيسية. وينبغي أن يشمل ذلك إيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضاها مركز الصرافة والتحويل والغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من مركز الصرافة والتحويل.

المبدأ (٣): التثقيف والتوعية المالية:

ينبغي على مراكز الصرافة والتحويل وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حالة حاجتهم لذلك.

المبدأ (٤): سلوكيات العمل وأخلاقياته:

ينبغي على مركز الصرافة والتحويل العمل بطريقة مهنية لما فيه مصلحة العملاء على امتداد العلاقة بينهما.

المبدأ (٥): الحماية ضد عمليات الاحتيال:

ينبغي على مراكز الصرافة والتحويل وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عالي من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام.

المبدأ (٦): حماية خصوصية المعلومات:

ينبغي حماية معلومات العملاء المالية والشخصية من خلال وضع أنظمة رقابية على مستوى عال تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات ومعالجتها، والالتزام بما تضمنته تعاميم البنك المركزي السعودي.

المبدأ (٧): معالجة الشكاوى:

ينبغي على مراكز الصرافة والتحويل توفير آليه مناسبة للعملاء لتقديم شكاواهم بحيث تكون عادلة وواضحة وفعالة، من خلالها يتم متابعة ومعالجة الشكاوى خلال ٥ أيام عمل دون تأخير وفق تعليمات البنك المركزي ذات العلاقة.

المبدأ (٨): المنافسة:

ينبغي أن يتاح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وإمكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وبتكلفة معقولة.

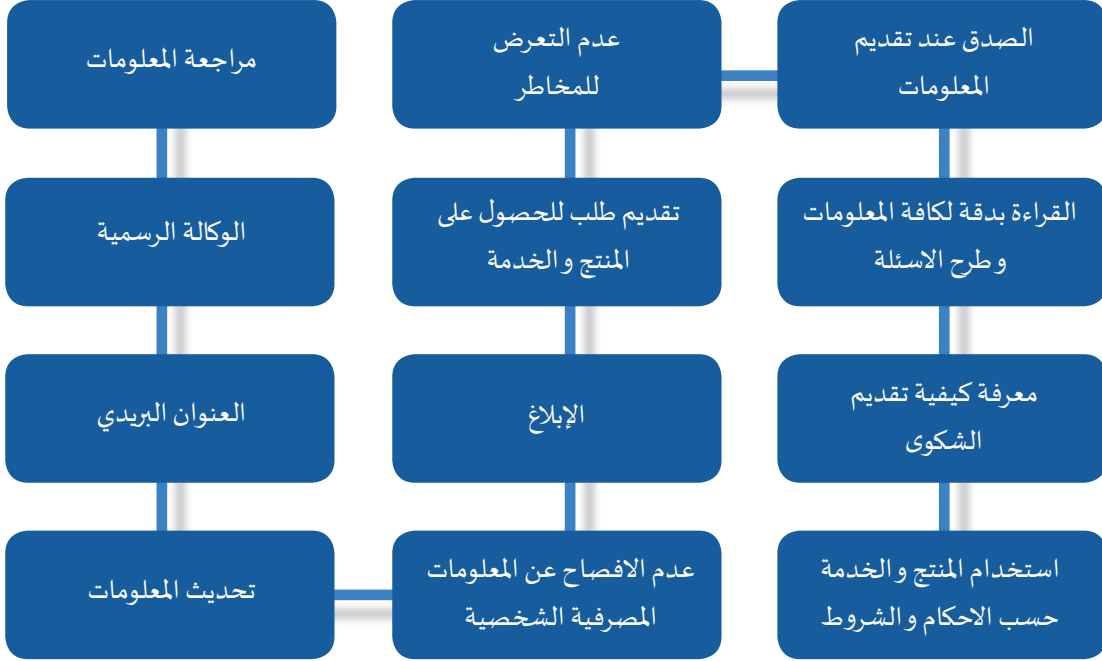
المبدأ (٩): الأطراف الثالثة:

على مراكز الصرافة التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يُسند لها مهامّ بمتطلبات هذه المبادئ، بحيث تعمل من أجل مصلحة عملائها وتتحمل مسؤولية حمايتهم، فمقدمو الخدمات المالية هم المسؤولون عن الإجراءات التي تُتخذ نيابة عن العملاء وفقاً لما ورد في تعليمات الإسناد الصادرة عن البنك المركزي.

المبدأ (١٠): تضارب المصالح:

ينبغي أن يكون لدى مركز الصرافة سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعليه التأكد من أنّ السياسات التي تساعد في كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح-موجودة ومطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين مركز الصرافة والطرف الثالث ينبغي الإفصاح عن هذه الحالات.

ينبغي على مراكز الصرافة تعزيز مسؤولية العملاء عبر نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة المقدمة من مراكز الصرافة مجتمعاً فضلاً عن المبادرات التي يقدمها كل مركز لعملائه. وتشمل مسؤوليات العملاء الآتي:



الشكل (٢-٣): مسؤوليات العملاء

• الصدق عند تقديم المعلومات:

يجب على العميل تقديم المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بمركز الصرافة. والامتناع عن تقديم التفاصيل الخاطئة أو عدم تقديم المعلومات الهامة.

• القراءة بدقة لكافة المعلومات التي يقدمها مركز الصرافة:

يجب على العميل الاطلاع على التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليه عند حصوله على الخدمة أو المنتج، ولذا يلزم التأكد من فهم تلك التفاصيل والقدرة على الالتزام بها.

• طرح الأسئلة:

من المهم طرح العميل أسئلة على موظفي مركز الصرافة بشأن أي بند غير واضح أو شرط لم يتأكد منه. وسيجيب الموظفون عن أية أسئلة بمهنية تساعد العميل على اتخاذ القرار.

• معرفة كيفية تقديم الشكوى:

سيوفر مركز الصرافة للعميل تفاصيل تقديم الشكوى والإطار الزمني لموافاته بالنتيجة، ويمكن للعميل رفع الشكوى إلى المستويات العليا عند الضرورة.

• استخدام الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام والشروط:

على العميل عدم استخدام الخدمة أو المنتج إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة بها، وذلك بعد التأكد من فهمها بصورة كاملة.

• عدم التعرض للمخاطر:

تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات المالية على مستويات متفاوتة من المخاطر، وينبغي على مركز الصرافة شرحها للعميل بوضوح؛ لذا على العميل عدم شراء أي خدمة أو منتج عند الشعور بأن المخاطر لا تلائم وضعه المالي.

• تقديم طلب للحصول على الخدمات أو المنتجات الملائمة لاحتياجات العميل:

عند تقديم العميل طلب الحصول على الخدمة أو المنتج، ينبغي عليه التأكد من ملائمة الخدمة أو المنتج لاحتياجاته، وعليه الإفصاح عن كافة الالتزامات المالية مع كافة الجهات.

• إبلاغ مركز الصرافة عن العمليات غير النظامية:

يجب على العميل حين اكتشاف عمليات مجهولة تمت على عضويته إبلاغ مركز الصرافة على الفور.

• عدم الإفصاح عن المعلومات المصرفية الشخصية:

لا ينبغي أن يقدم العميل -تحت أي ظرف- أي تفاصيل عن معلوماته المصرفية الخاصة به إلى أي طرف آخر.

• تحديث المعلومات:

ينبغي على العميل تحديث المعلومات الشخصية الخاصة به، بما في ذلك معلومات الاتصال بحيث يكون التحديث مستمراً، متى ما طلب مركز الصرافة ذلك.

• عنوان البريد:

يجب على العميل تزويد مركز الصرافة بعنوان البريد (سواء الوطني أو البريد الإلكتروني) وأرقام الاتصال عند طلبها من مركز الصرافة الذي يتعامل معه. وعليه عدم استخدام عناوين أخرى لا تخصه إذ يمكن أن يؤدي ذلك إلى إفشاء معلوماته المالية.

• الوكالة الرسمية:

يجب على العميل توخي الحذر عند منح وكالة رسمية لطرف آخر لإنجاز التعاملات المالية علماً بأن الوكالة يجب أن تكون شرعية ولشخص سعودي فقط.

• مراجعة كافة المعلومات:

ينبغي على العميل مراجعة جميع المعلومات التي سجلها في نماذج العمليات لضمان عدم وجود أخطاء، كما ينبغي على مركز الصرافة تزويد العميل بنسخة من العقود والمستندات الموقعة منه والاحتفاظ بها في مكان آمن.

٤-٢ المهارات الواجب توافرها في موظفي خدمة العملاء في مراكز الصرافة:

الهدف التعليمي

٤- أن يتعرف المختبر على مهارات التواصل الفعال مع العملاء، وفهم الأساليب الحديثة لتلبية احتياجات العملاء وبناء علاقات عمل قوية معهم.



يمكن تحقيق رضا العملاء إذا تمكن الموظف من توفير شروط معينة لمعايير تقديم الخدمة المتميزة، حيث يتوقع العملاء من مقدم الخدمة فهمه الجيد لمهام وظيفته وإتقانه مهاراتها الفنية والسلوكية، وكذلك مهارات التعامل مع الآخرين من العملاء والمستفيدين. لذلك ينبغي أن يكون موظف مركز الصرافة المسؤول عن خدمة العملاء من الموظفين الذين يُختارون بعناية فائقة، وبعد أن يجتاز العديد من المقابلات والاختبارات المتخصصة ليس فقط في معرفته بطبيعة عمل مركز الصرافة وأنشطته ومنتجاته والمعلومات الفنية والتقنية الخاصة بمراكز الصرافة، ولكن أيضاً في المهارات السلوكية حتى يمكن لمركز الصرافة التأكيد من أنه واجهة مشرفة له للتعامل مع العملاء، فموظف خدمة العملاء هو مرآة المركز أمام عملائه، وهو السفير الرسمي المتحدث باسم مركز الصرافة، فإن كانت طريقته ورسالته تتناسب مع مسؤوليته الخاصة في تمثيل المركز كان هذا مؤشراً إيجابياً على نجاح مركز الصرافة وجذب مزيد من العملاء والحفاظ على العملاء الحاليين.

١-٤-٢ مهارات تقديم الخدمة المتميزة للعملاء:

وتتمثل الخدمة المتميزة في الأمانة والصدق واللباقة وحسن التعامل، والدقة في تقديم المعلومات، والسرعة في الأداء والإنجاز والمحافظة على أسرار العملاء. ولذا يجب على موظف مركز الصرافة أن يتقن مهارات متعددة لكي ينجح في تقديم خدمات متميزة للعملاء، ومن أهم هذه المهارات ما يأتي:

١. المهارات الفنية

تتمثل المهارات الفنية لأداء العمل في إتقان الأسلوب الاحترافي لجوانب العمل ومتطلباته وشروطه وواجباته، وأن يكون لدى الموظف معرفة جيدة بطبيعة عمله في مركز الصرافة من إجراءات وشروط خاصة بخدمات المركز التي تتناسب مع طبيعة كل عميل، وعلى موظف مركز الصرافة أن يكون ملماً بنظام مراقبة البنوك في المملكة ونظام البنك المركزي السعودي والقواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة في المملكة، وكذلك الظروف الاقتصادية والمالية والنقدية المحلية ومواكبة ذلك مع البيئة الرقابية العالمية، خاصة وأن المملكة قد بادرت بالتصديق على العديد من الاتفاقيات والمعاهدات الدولية التي تحكم العمل المصرفي، وحتى يمكن للموظف أن يلبي استفسارات عملائه في كافة المجالات المتعلقة بمجال عمله.

ومن الأمور الأساسية التي يتعين على موظف مركز الصرافة معرفتها:

- الأسعار

- الشروط

- الخدمات والمنتجات المقدمة من مراكز الصرافة بما في ذلك إجراءاتها وأسعارها وشروطها. ولكي يكتسب الموظف المعرفة المهنية، يجب أن توجد لديه الرغبة الذاتية الملحة لاكتساب المعرفة، وإدراك مصادرها التي تتمثل في الآتي:

- زملاؤه في العمل الأقدم منه.
- سياسات وإجراءات تقديم الخدمة.
- البرامج التدريبية.
- المطبوعات التي تُعطى للعملاء.
- المشاريع المستقبلية.
- الاطلاع الدائم على كل ما يخص قطاع الصرافة وتحويل الاموال.

٢. المهارات السلوكية:

تتمثل المهارات السلوكية لموظفي خدمات العملاء في إدراكهم أهمية فهم الحاجات والرغبات وتوقعات العملاء والمستفيدين، وتبدأ من أسلوب استقبالهم والترحيب بهم، وانتقاء عبارات لبقة عند التعامل معهم، والإنصات الجيد وعدم مقاطعة العميل، والتبسم في وجوههم، والتعرف عليهم، ومع أن انتقاء العبارات اللبقة يترك أثراً طيباً في نفوس العملاء، ومع أن التبسم في وجوههم والبشاشة أثناء التعامل معهم تجتذبهم، إلا إن مفهوم الاعتناء بالعملاء يتعدى ذلك إلى معرفة احتياجاتهم، والاستجابة لها بسرعة، فالشخص الذي يتوانى أو ينشغل عن العملاء بأوراقه أو يضعهم في الانتظار أو خلافه يثير سخط العملاء، وعلى الموظف أن يُشعر العملاء بأنه مستعدّ لخدمتهم وحل ما يواجههم من مشكلات أثناء تعاملهم مع مركز الصرافة، والوفاء بما يعطى لهم من وعود.

٣. فهم شكاوى العملاء وحلها بسرعة وفاعلية:

يجب على الموظف التعامل مع شكاوى العملاء بصدق وفاعلية ودقة، فلكي يستطيع الموظف الحفاظ على عميله وكسب ثقته عليه أن يكون صادقاً معه ومتفهماً لاحتياجاته وشكواه، ويعمل على حلها بسرعة وحسب الوقت المحدد لحل الشكوى، كما يجب التواصل مع العميل للتأكد من حل الشكوى ورضا العميل عن أدائه في حل أي مشكلة قد يواجهها خلال تعامله مع خدمات مركز الصرافة.

٤. التحلي بالصبر وضبط النفس:

ينبغي على الموظف التحلي بالصبر عند تعامله مع العملاء ويؤدي عمله أداءً متقناً، ويرضي عملاءه، وعليه عدم الانفعال والتحكم والسيطرة على انفعالاته تجاه تصرفات العملاء.

٢-٤-٢ دور الموظف تجاه العميل:

يتمثل دور الموظف تجاه العميل أو المستفيد من الخدمة في الآتي:

- الترحيب بالعميل.
- مراعاة الجانب النفسي له.
- الإنصات للعميل وفهم ما يريد.

- إعطاء العميل معلومات دقيقة وكافية.
- مساعدة العميل على تحقيق ما يريد.
- تقديم بدائل في حال تعذر الاستجابة لطلبه الأول.
- إقناع العميل بالمنتج أو الخدمة الملائمة لاحتياجه.
- وضع الموظف نفسه دائماً مكان العميل، لتقدير موقفه والإحساس بما يشعر.
- الحرص على تحقيق رضا العميل.
- متابعة طلب العميل حتى انتهائه.

٥-٢ كيفية المحافظة على العملاء:

الهدف التعليمي

٥- أن يتعرف المختبر على العناصر الرئيسية لحقوق العملاء بخصوص منتجات وخدمات مراكز الصرافة والتحويل.



للمحافظة على العملاء يجب أن يركز اهتمام المسؤولين في مراكز الصرافة على جودة الخدمات المقدمة لما لها من أهمية كبيرة في الحفاظ على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، ولتحقيق ذلك في تقديم خدمات مراكز الصرافة يجب اتباع الخطوات الآتية:

١-٥-٢ الاهتمام بالعملاء:

ويمكن تحقيق ذلك من خلال المواقف الإيجابية الآتية:

- استعداد موظفي مركز الصرافة النفسي والذهني لاستقبال العملاء والرغبة في تقديم الخدمة لهم.
- حسن المظهر، والابتسامة والروح الإيجابية نحو العملاء بغض النظر عن الجنس، والعمر، والمظهر.
- الدقة التامة في إعطاء المواصفات عن الخدمة دون اللجوء إلى المبالغة.
- إشعار العملاء بأن المركز الذي يتعاملون معه يمثل أفضل مراكز الصرافة من حيث جودة الخدمات.
- التركيز على أن مركز الصرافة يبدأ بالعميل وينتهي به في توفير الخدمات.

٢-٥-٢ تلبية رغبات العملاء وفقاً لاحتياجاتهم:

يعتمد خلق الرغبة وتحديد احتياجات العملاء على مهارات مقدم الخدمة، ومن المتطلبات الأساسية لذلك ما يأتي:

- العرض السليم لمزايا الخدمات المقدمة والتركيز على خصائصها.
- إتاحة الفرصة للعميل لكي يستفسر عن كافة الأمور التي يجب أن يستوضحها، وأن يكون مقدم الخدمة مستعداً للرد

على الاستفسارات بموضوعية ودقة.

- التركيز على الجوانب الإنسانية في التعامل مثل الترحيب والابتسامة والشعور بأهمية توفير الحاجات الحالية والمستقبلية للعملاء.

٣-٥-٢ إقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه:

تتطلب عملية إقناع العميل من مقدم الخدمة، خلق القناعة لدى العملاء عند تقديم الخدمات وكذلك معالجة الاعتراضات التي يبديها العميل عند التعاقد، وتوجد مجموعة من القواعد التي يمكن الاعتماد عليها في الرد على اعتراضات العملاء ومن أهمها ما يأتي:

- أن يلتزم مقدم الخدمة بقاعدة أن العميل دائماً على حق وذلك في التعامل مع العملاء.
- يجب أن يكون مقدم الخدمة مستمعاً جيداً للعميل وأن يظهر الاهتمام وتسجيل آراء وملاحظات العميل.
- يجب على مقدم الخدمة ألا يجعل العميل يشعر بانزمامه في المناقشة مما قد يؤدي إلى فشل عملية التعاقد.

٤-٥-٢ التأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع مركز الصرافة:

يمكن التأكد من استمرارية التعامل مع مركز الصرافة وخلق الولاء لدى العملاء من خلال بعض الخدمات التسويقية ومنها:

- التواصل المستمر مع العملاء، ولا سيما خدمة ما بعد البيع.
- الاهتمام بشكاوى العملاء وملاحظاتهم، واتخاذ الإجراءات التي من خلالها يمكن معالجة الشكاوى.
- تعويض العملاء عن الخسارة الناتجة عن الشكاوى.

٥-٥-٢ إدارة فترات انتظار العملاء:

تؤثر الفترة التي يقضيها العميل في انتظار الحصول على الخدمة أو في انتظار إنجاز معاملاته، تأثيراً سلبياً على تقديره للأداء الفعلي لمركز الصرافة ومستوى الجودة في خدماته، ولذلك ينبغي على مركز الصرافة تقليل فترة الانتظار إلى أقل حد ممكن، والعمل على استثمار فترة انتظار عملائه بجعلهم ينشغلون بشيء مفيد خلال تلك الفترة.

٦-٥-٢ معالجة الأخطاء في أداء الخدمة:

تعد معالجة الأخطاء التي تحدث في أداء الخدمات المقدمة لمرکز الصرافة لتقديم خدمات تفوق توقعات العملاء، فمعالجة مركز الصرافة الفورية للخطأ أثناء تقديم الخدمة يسهم في تحويل النقاط السلبية إلى إيجابية لصالح مركز الصرافة. فالعميل يمكن أن يصبح أكثر اهتماماً بالخدمة في مرحلة العلاج من اهتمامه في مرحلة تقديم الخدمة أول مرة، فوجود نظام جيد لعلاج جوانب النقص في أداء الخدمة يشعر العميل بالرضا، ويحسن من إدراكه لجودة الخدمة ذاتها. وحتى يكون هناك نظام لعلاج مشاكل الخدمة لابد من توفر المكونات الآتية:

- تحديد المشكلات الموجودة في الخدمة من خلال تتبع شكاوى العملاء وتحليلها والعمل على تلافئها مستقبلاً والقيام

- ببحوث تتعلق بالعملاء وكذلك متابعة عملية تقديم الخدمة وإجراءات القيام بها.
- القيام بحل المشكلات بشكل فعال في الوقت المحدد عن طريق إعداد الموظفين وتأهيلهم، والعمل على تطوير وتحسين أسباب حدوث المشكلات.
- التعلم من خلال عملية علاج الأخطاء، أي أنه على مركز الصرافة أن يتعلم من المواقف العلاجية التي يمر بها حتى لا يقع في الأخطاء نفسها مرة أخرى، ويتطلب ذلك البحث عن أسباب حدوث الخلل والعمل على تصحيحها، وتعديل نظام مراقبة أداء الخدمة وتوفير نظام للمعلومات الذي يعمل على حصر ومتابعة المشكلات.

٦-٢ آليات التعامل مع شكاوى العملاء:

الهدف التعليمي

٦- التعرف على آليات التعامل مع شكاوى العملاء بشكل فعال.



تهدف مراكز الصرافة إلى إرضاء عملائها من أجل اكتساب ولائهم، ولتجنب الآثار السلبية نتيجة فقدان العملاء، لذلك فمن الضروري تحديد العملاء غير الراضين والدوافع وراء عدم الرضا. وتعد شكاوى العملاء من بين الأدوات التي تستعمل لمعرفة عدم رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، حيث تعرف الشكوى على أنها:

« كل اتصال شفهي، أو كتابي، أو هاتفي، مباشر أو عبر وسيط، يعبر العميل من خلاله عن عدم رضاه»

ومن خلال هذا التعريف نستنتج أن العميل يعتمد على عدة طرق للتعبير عن عدم رضاه، وحسب المكان الذي يتم فيه القيام بالمعاملة. ومن أهم أسباب شكاوى العملاء ما يأتي:

- عدم تقديم الخدمة حسب الوعد بتوفيرها من حيث التوقيت، السلوك، أنماط الاتصال مما يتسبب في وجود مشاكل لدى العميل.
- ضعف المصداقية أو الثقة في مركز الصرافة نتيجة لضعف مهارة الموظفين أو عدم قدرتهم على فهم احتياجات العميل.
- مقاومة التغيير من طرف العميل فقد تعمل مراكز الصرافة على تغيير السياسات أو الإجراءات أو أنظمة العمل أو شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة، مما يؤدي إلى مشاكل للعميل ورفضه للتغيير.
- الحالة النفسية للعميل أو مقدم الخدمة، فقد يواجه العميل أو مقدم الخدمة ظروف غير مرغوبة تؤثر في حالته النفسية، وبالتالي تؤثر على استجابته للطرف الآخر، وقد يترتب عن ذلك مشكلات في التعامل بين الطرفين.
- التمييز بين العملاء فيما يتعلق بزمن أو أسلوب أو طريقة الحصول على الخدمة.
- نقص الوعي وعدم توافر المعلومات لدى العميل.
- عدم توافق الخدمة المقدمة مع توقعات العميل.

وهناك العديد من الأساليب المقترحة للتعامل مع شكاوى العملاء منها:

١. التعرف على توقعات العملاء لمستويات الخدمة المقبولة.
 ٢. التحديد الجيد لمجالات الشكاوى مع العمل على تلافئها.
 ٣. تطوير إجراءات العمل وتبسيط متطلبات الحصول على الخدمة واستخدام الأساليب التكنولوجية المتطورة.
 ٤. تقديم الحلول الممكنة وتوفير الأمان في التعامل مع مراكز الصرافة وإزالة جوانب المخاطرة المرتبطة بالخدمات المقدمة.
 ٥. أداء الخدمة بطريقة صحيحة من المرة الأولى.
 ٦. الاتصال الفعال بالعملاء.
 ٧. تحويل المشكلات إلى فرص بهدف كسب عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين.
 ٨. تجاوز توقعات العميل وتحقيق التميز في تقديم الخدمة.
 ٩. العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات.
 ١٠. وضع الإرشادات اللازمة للتعامل مع شكاوى العملاء وفقاً لتعليمات البنك المركزي السعودي.
 ١١. تنمية وتطوير ثقافة تنظيمية في مراكز الصرافة لدعم الجودة.
- وقد يرفض بعض العملاء تقديم الشكاوى لمركز الصرافة رغم عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة وذلك للأسباب الآتية:
- اعتقاد العميل أن الشكاوى لا تغير من الأمر شيء.
 - اعتقاده بأنه سيضيع الوقت في ذلك.
 - يعتقد أن ثقافته وتربيته لا تسمح بالإفصاح عما يفكر فيه خاصة في حضور الأشخاص المعنيين.
 - يعتقد بأن هذا المسعى سيجعل الآخرين يشعرون بأنه متكبر أو أنها نزوة.
 - يعتقد العميل بأن تغيير مركز الصرافة أسهل من تقديم شكوى.

٧-٢ إدارة علاقات العملاء بفاعلية:

الهدف التعليمي

٧- التعرف على التقنيات والأساليب الحديثة لحل المشاكل التي تواجه العملاء في المواقف

المختلفة بطريقة فعالة.

٨- تعزيز وعي العملاء فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها مراكز الصرافة والجهات الرقابية

والإشرافية الخاضعة لها.



مع تطور التقنيات الحديثة ووسائل الاتصال، وصناعة المعلومات وخدمات حلول الأعمال الإلكترونية، وفي سوق يعد فيها الحصول على ولاء العملاء من التحديات التي تواجه موظفي خدمة العملاء بسبب كثرة الخيارات أمام العملاء فإن التحدي لا يكمن في البحث عن عملاء جدد فقط، ولكن في فهم وإدراك متطلبات العملاء الحاليين والاحتفاظ بهم، لذلك ظهرت التقنيات الحديثة التي تهدف إلى توفير حلول كاملة لإدارة جهود موظفي مراكز الصرافة وتنفيذ قرارات تعتمد على العملاء الحاليين والمحتملين ومدى تجاوبهم مع ما تقدمه هذه المراكز من خدمات.

فالكثير من المنتجات والخدمات المصرفية تتشابه في طبيعة عملها، ولكن تختلف في طبيعة إدارتها وقائمة أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها، والعملاء يعدون من العوامل الهامة والركائز الأساسية في كل عمل تجاري أو خدمي فمن غيرهم تختفي الأهداف وتتلاشى الأفكار والإستراتيجيات، ولتعزيز وتوسيع قاعدة العملاء والمحافظة عليها يجب وضع إستراتيجيات لتحقيق هذا الهدف عن طريق وجود فرع إداري يهتم بالعملاء يطلق عليه إدارة علاقات العملاء.

ومما لا شك فيه أيضاً أن المنافسة وما تحمله من ضراوة قد باتت السمة البارزة في عالم الأعمال اليوم ومن هنا فإنه كان لزاماً على مراكز الصرافة البحث عن المميزات ونقاط القوة التي تعينها على هذه المنافسة مع العمل على خلق ميزة تنافسية خاصة بها وبالتالي تعدّ معرفة مراكز الصرافة لعملائها وتفضيلاتهم إحدى أهم المميزات التنافسية التي يمكن أن تمتلكها مراكز الصرافة، ومن هنا جاءت أهمية إدارة علاقات العملاء.

تعرف إدارة علاقات العملاء بأنها: «إستراتيجية شاملة ونظام متكامل لتحديد العملاء المربحين أكثر من غيرهم، وفهم متطلباتهم ورغباتهم وأولوياتهم، والعمل على تحقيقها عبر الاتصالات الفعالة بهم وتحليل بياناتهم، وذلك لزيادة ولائهم» ومن أهم أهداف إدارة علاقات العملاء:

- زيادة معدلات الاحتفاظ بالعملاء وزيادة ولائهم.
- توفير معلومات ومدخلات لبحوث التسويق وللخطة الإستراتيجية عبر دراسة ميول العملاء وتوجهاتهم ووضع افتراضات حول تعاملاتهم المستقبلية.
- جذب عملاء جدد.
- توحيد الرؤية التسويقية لمركز الصرافة، وإقرار نقاط الاتفاق حول المفاهيم الإستراتيجية الهامة بالمركز.

٢-٧-١ الاتصال الأولي بالعميل:

يمثل الاتصال الأول للعميل نقطة بداية تقديم الخدمة فعلياً له، وربما لا تستغرق هذه المرحلة في كثير من حالات تقديم الخدمات إلا ثواني معدودة ولكنها هامة للغاية، بل قد يتوقف عليها النجاح في تقديم الخدمة الحالية. إن مرحلة الاتصال المبدئي هي عملية تعارف بالعميل وجذب انتباهه لتقديم الخدمة التي يطلبها أو تعرض عليه، وبالتالي فهي تكون الانطباع الأولي لدى العميل عن مركز الصرافة وخدماتها عامة وعن مقدم الخدمة شخصياً، فمعظم العملاء في هذه المرحلة قد يركزون قبل طلب الخدمة على ما يأتي:

- مظهر مقدم الخدمة وثقته بنفسه والنظافة الشخصية للموظف وأناقته ولباقته في التعامل والتحدث.
- طريقة مقابلة مقدم الخدمة ومدى اتسامه بالرغبة في تقديم الخدمة مع إلمام الموظف بالمنتج.

• الأسلوب الذي يستخدمه مقدم الخدمة في جذب انتباه العميل.

وعلى الموظف أن يعرف: ماذا يرغب منه العميل؟ وماذا يحتاج العميل؟ وبماذا يفكر العميل؟ وبماذا يشعر العميل؟ وهل العميل راضٍ؟ وهل العميل سعيد؟ وإذا كان الاتصال يتم من قوائم مدرجة لدى المركز فعلى الموظف أن تكون لديه معلومات أولية عن العميل مثل الاسم والعمر وجهة العمل.

ولتحقيق أعلى مستويات الجودة المقدمة للعميل فإن على مقدم الخدمة مراعاة الأساسيات الخاصة بالآتي:

أ- استخدام لغة الجسد في الاتصالات:

يلعب الوضع الجسماني لمقدم الخدمة دوراً كبيراً في نجاح عملية الاتصال بينه وبين العميل، وعلى سبيل المثال قد يعني وضع مقدم الخدمة يداً واحدة على ظهره أنه مرهق أو على غير استعداد لتأدية الخدمة للعميل على عكس لو كان الموظف يقف معتدلاً ونشطاً مما يوحي بالاستعداد لتقديم الخدمة، وفي حالة جلوس مقدم الخدمة مع العميل لإنهاء معاملة ما فإن الجلوس في مواجهة العميل أفضل بكثير من الجلوس بأخذ موضع جانبي ومعظم عملائنا يفضل أن نجلس معهم بعدم كبرياء وربما يحكمون على ذلك من خلال عدم تقاطع الأيدي أو الأرجل أثناء الجلوس، كما أن ميل مقدم الخدمة بجسمه قليلاً نحو عميله يوحي له بالرغبة في مواصلة الحديث معه بعكس الارتخاء للخلف، الذي قد يشعره بأن مقدم الخدمة مرهق وغير راغب في تقديم الخدمة له أو حتى الرد على استفساراته. وعلى مقدم الخدمة أن يجعل الرأس عالياً دائماً، وتكون حركات ذراعيه طبيعية، وعضلات وجهه مسترخية، مع المحافظة على الابتسامة الهادئة، وفي المقابل يجب تفهم ما يعنيه الوضع الجسماني الذي يتخذه العميل أثناء حديثه مع مقدم الخدمة، فقد يعني للطرف الآخر طلباً محدداً وهاماً ولكن غير معلن.

ب- الصوت:

فقد يميل مقدم الخدمة إلى رفع صوته أو خفضه تجاوباً مع مجرى الحديث مع العميل أو حتى الإسراع في طريقة الحديث أو إبطائه لتوضيح الموضوع أو زيادة فهم العميل. ويجب على مقدم الخدمة أن يستخدم النواحي الصوتية في تدعيم مضمون حديثه وإبراز ما يعنيه، وفي نفس الوقت يجب أن يفهم النواحي الصوتية المصاحبة للحديث الذي يقوله مراجعته. حيث إن حدة ونبرة الصوت وأسلوب الحديث يحملان رسالة أكثر أهمية من الكلمات المستعملة. ويوجد العديد من مفردات اللغة المستخدمة من أهمها ما يأتي:

• لغة وصوت واضح نقي لا يعبر عن ألم أو غضب أو عصبية.

• مخاطبة الناس على قدر عقولهم وتفهم ثقافتهم.

• عدم استعمال الألفاظ التقنية الفنية صعبة الفهم.

• عدم استعمال ألفاظ ضخمة مبالغ في معناها.

• عدم استعمال المصطلحات الأجنبية المصرفية المختصرة مع العميل.

ج- الهاتف:

على الرغم من أن المتحدث مع الموظف على الهاتف لا يرى انفعالاته إلا أنه يشعر بها عبر أسلوب الحديث، لذا عليك كموظف ما يأتي:

• ألا تترك المتحدث معك على الهاتف ينتظر فيما أنت تقوم بأمر أخرى.

- أن تحافظ على هدوتك حتى لو كان المتحدث على الطرف الآخر فقطً.
- صوتك هورسالة من مركزك إلى المتحدث، لذلك اعكس صورة حسنة من خلال نبرة صوتك.
- د- الحركات الصامتة:

مثل قيام مقدم الخدمة بإيماء رأسه لتأكيد متابعة حديث العميل، أو تعبيرات الوجه التي قد تدل على ارتياح مقدم الخدمة لطلبات العميل، أو الصمت الذي يريد منه إعطاء الفرصة للعميل للإسهاب في شرح رسالته. وإذا كانت الحركات الصامتة التي تصدر من مقدم الخدمة تمثل شيئاً له معنى بالنسبة للعميل، فعلى الجانب الآخر تعد الحركات الصامتة التي تصدر من العميل ذات مغزى كبير قد يبني عليها مقدم الخدمة أسلوب وإستراتيجية عرض وتقديم الخدمة إليه.

هـ- النشاط والحيوية

- قدم خدمتك للعميل مهما كانت صعبة بابتسامة ودون إظهار التعب والإرهاق.
- إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه.

٢-٧-٢ التعرف على متطلبات العملاء واحتياجاتهم:

التعرف على احتياجات العميل من أهم العمليات التي يجب الانتباه إليها أثناء التعامل مع العملاء، فهي تساعد مقدم الخدمة في عرض خدماته بشكل يتوافق مع هذه الحاجات وتكون مدخلاً لتحقيق مفهوم الخدمة المتميزة مع الحرص على إدارة الوقت بفعالية أثناء ذلك.

كيفية اكتشاف وتحديد احتياجات العملاء

لتحديد حاجات العملاء يجب الانتباه إلى النقاط الآتية:

- إن الأسئلة الاحترافية هي أفضل وسيلة للوصول إلى تحديد حاجات العميل فعن طريقها يعرف مدى ارتفاع العميل من الخدمة أو المنتج.
- قبل أن تسوق خدمتك يجب أن تسوق نفسك فإذا ما شعر العميل بالارتياح والقبول لشخص الموظف تراه يستمع جيداً له.
- الإنصات الجيد وإشعار العميل بأهمية أقواله تعطي الثقة للعميل مما يؤدي إلى الوصول إلى حاجاته.
- إن استخدام الأسئلة المفتوحة للعميل بهدف جمع المعلومات تتيح للعميل الفرصة للتعبير عن رغباته وتفكيره مما يساعد الموظف على خلق حوار يؤدي إلى معرفة الحاجات الواضحة والكامنة لدى العميل.
- استخدام الأسئلة المغلقة لتأكيد ما تم التوصل إليه.
- يجب أن يكون ٨٠٪-٩٠٪ من وقت الحديث للعميل وعدم مقاطعة حديث العميل الا للضرورة لأنك تريد استكشاف ما لديه من رغبات وحاجات بعضها كامن.
- يمكن لمقدم الخدمة أن يكتشف دوافع عملائه من خلال خبرته السابقة معهم: حيث إن تكرار تعامل العميل مع مركز الصرافة يكشف عن نماذج سلوكه، فقد تكشف خبرة مقدمي الخدمة في تعامله مع عميل ما أنه يفضل إنجاز

الخدمة بأقصى سرعة، وبالتالي يعمل مقدم الخدمة على تحقيق توقعاته ليضمن استمرار حكمه على خدمات المركز بأنها خدمات متميزة.

• يلجأ كثير من مقدمي الخدمة إلى البيانات المنشورة في اكتشاف دوافع العملاء من خلال ما يأتي:

- الأبحاث المنشورة عن نظريات الدوافع وكيفية اكتشافها.
- المجالات العلمية المتخصصة والتي تتناول نظريات سلوك العملاء.
- الأبحاث التي تقوم بها المنظمات المختلفة لتفهم دوافع العملاء.
- الإعلانات التي توجهها مختلف المنظمات حيث قد تكشف بوضوح عن الدوافع المحتملة لكثير منهم.

٣-٧-٢ الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة:

أصدر البنك المركزي التعميم رقم (٤١٠٣٩٠٥١) بتاريخ ٠٣/٠٦/١٤٤١هـ، الخاص بتعليمات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية، بهدف ترسيخ مبدأ العدالة بين كافة فئات المجتمع دون التمييز بأي شكل من الأشكال لحقوق أي فئة منها. وتحقيق الشمول المالي وإتاحة وصول كافة فئات المجتمع إلى المنتجات والخدمات المالية. وقدم التعميم التعاريف الآتية:

• الشخص ذو الإعاقة: كل شخص لديه قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية، أو العقلية، أو الذهنية، أو النفسية تمنعه من أداء مهامه اليومية بصورة فعالة في المجتمع بالمقارنة مع الآخرين.

• الإعاقة: هي الإصابة بوحدة أو أكثر من الإعاقات البصرية، والسمعية، والعقلية، والجسمية والحركية، وصعوبات التعلم، واضطرابات النطق والكلام، وغيرها من الإعاقات التي تتطلب رعاية خاصة.

وتتمثل تعليمات خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة في الآتي:

١. وحدة العناية بالأشخاص ذوي الإعاقة:

تؤسس المؤسسة المالية وحدة إدارية تعني بالأشخاص ذوي الإعاقة والتأكد من أن سياسات وإجراءات المؤسسة المالية المعتمدة تشمل متطلبات واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وأن الخدمات تقدم لهم ببساطة وسهولة.

٢. البيئة العمرانية:

على المؤسسة المالية توفير البيئة العمرانية الملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة في كافة المقرات والفروع بشكل يوفر إمكانية الوصول واستخدام المباني والمرافق والاستفادة من الخدمات المقدمة دون أي صعوبات أو تعقيدات.

٣. التحقق من الإعاقة:

للمؤسسة المالية استخدام كافة الوسائل المتاحة للتحقق من وجود الإعاقة كالاطلاع على التقارير الطبية المعتمدة أو المستندات التي تثبت نوع وحالة الإعاقة، أو بمعاينة الحالة على أن يتم التحقق لمرة واحدة فقط.

٤. المنتجات والخدمات:

٥. على المؤسسة المالية وضع سياسة وإجراءات تضمن مساواة الأشخاص ذوي الإعاقة مع جميع فئات المجتمع بتمكينهم من الحصول على المنتجات والخدمات وإدارة شؤونهم المالية على سبيل المثال لا الحصر طباعة الاتفاقيات والعقود بلغة

برايل (أرقام وحروف بارزة) للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية (تعليمات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية يناير ٢٠٢٠ م)

٥ أجهزة الخدمة الذاتية والخدمات الإلكترونية:

على المؤسسة المالية إتاحة وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات الذاتية والإلكترونية، وذلك على النحو الآتي:
- توفير أجهزة الخدمة الذاتية مزودة بالأدوات المتوافقة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة، والإعلان عن أماكن توافر هذه الأجهزة بالطرق المتاحة.

- تطوير الخدمات الإلكترونية لملاءمة استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة، على سبيل المثال لا الحصر المواد التوعوية للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية والمكفوفين.

٦. الشفافية والعدالة في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة:

١. الإعلان والتسويق:

• على المؤسسة المالية تحديث السياسات التسويقية بحيث تتضمن شمول الأشخاص ذوي الإعاقة للاستفادة من المنتجات والخدمات المقدمة منها.

• على المؤسسة المالية توفير الشروحات التي تتلاءم مع الأشخاص ذوي الإعاقة للمنتجات والخدمات المقدمة.

٢. الالتزام بتحقيق العدل والمساواة في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة:

• يحظر على المؤسسة المالية استبعاد أو تقييد وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى أي من الخدمات المالية لأي سبب كان دون وجود السند النظامي لذلك.

• يحظر على المؤسسة المالية التعامل بممارسات تعسفية مع الأشخاص ذوي الإعاقة، ويجب التعامل معهم باحترام وعدالة مع الآخرين دون تمييز.

٧. التثقيف والتوعية المالية للأشخاص ذوي الإعاقة:

على المؤسسة المالية وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات الأشخاص ذوي الإعاقة، ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم مخاطر المنتجات والخدمات المالية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات فعالة وتوجيههم على الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم إلى ذلك.

٢-٧-٤ حل مشاكل العملاء:

تختلف الشكاوى التي يمكن أن يتلقاها مركز الصرافة من عميل إلى آخر، في البداية يجب أن تدرك أن هناك قواعد أساسية في مجال تقديم الخدمات، ومن أهم هذه القواعد ما يأتي:

- أن العميل (طالب الخدمة) دائماً على حق.
- أن التمييز في تقديم الخدمة يعتمد أساساً على جعل العميل في حالة من الرضا الكامل.
- الشكاوى هي أشياء طبيعية وفرصة لتطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعميل لذا يجب عدم مقاومتها.
- حل الشكاوى في الوقت المحدد حسب نظام ساما.

ومن هذا المنطلق فمقدم الخدمة الذي يحتفظ بعلاقات مستمرة مع عملائه تكون الفرصة مهيأة له بدرجة كبيرة لتكرار طلب هؤلاء العملاء للخدمة منه شخصياً، وبالتالي فإن الشعور بالرضا والود لدى العملاء يمثل شيئاً ثميناً لمقدم الخدمة فهو الضمان لاستمرار نجاحه.

ويستلزم التعامل مع شكاوى العملاء كلاً من: التعرف على أسباب شكاوى العملاء واتباع الطرق الفعالة عند التعامل مع هذه الشكاوى. وهناك أسباب عديدة لشكاوى العملاء بعضها يرجع إلى مركز الصرافة والبعض الآخر يرجع إلى مقدم الخدمة والبعض الثالث يرجع إلى العميل نفسه.

• من أمثلة النوع الأول ما يتعلق بالإجراءات المتبعة في مركز الصرافة.

• من أمثلة النوع الثاني الأخطاء الشخصية التي يقع فيها مقدم الخدمة.

• من أمثلة النوع الثالث عدم معرفة العميل بمدى الفائدة المتحققة من الخدمة بعد الحصول عليها أو الجهد المبذول في سبيل إنهاءها بهذه الصورة.

وبالرغم من ذلك فإن العملاء الذين يشعرون بعدم العناية بهم لا يعلنون جميعاً شكواهم، ونسبة ضئيلة منهم هم الذين يبلغون عن مشكلاتهم والتي قد يتم معالجتها بشكل يرضيهم، أما إذا لم تحل مشكلاتهم فسينضمون إلى الغالبية الذين لم يبلغوا عن مشكلاتهم من الأصل، فالمشكلة خطيرة.

إن حساسية الخدمات التي يقدمها مركز الصرافة للعميل تجعل الشكاوى التي يبلغ عنها العملاء مصدر إزعاج يلاحق مقدم الخدمة وبالتالي يعمل جاهداً على ألا يسمع من مشرفة عبارة «هناك شكوى».

أسئلة نهاية الفصل

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

١- وضح الشروط الواجب توافرها في عميل مركز الصرافة للحصول على بطاقة العضوية؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢-٢

٢- ما هو الغرض الرئيسي من تطبيق مبدأ اعرف عميلك في مراكز الصرافة والتحويل؟ وماهى الإجراءات اللازمة لتطبيقه؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٢-٢

٣- ما المقصود بإجراءات العناية الواجبة؟ وكيف يمكن تطبيقها في مراكز الصرافة والتحويل؟

مرجع الإجابة: القسم ٦-٢-٢

٤- اذكر المبادئ العامة الواجب تطبيقها لحماية عملاء مراكز الصرافة والتحويل؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٣-٢

٥- ما هي المهارات الواجب توافرها في موظفي مراكز الصرافة والتحويل لتقديم خدمات متميزة للعملاء؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٢

٦- وضح كيف يمكن لمركز الصرافة المحافظة على عملائه؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٢

٧- ما هي أسس خدمة العملاء المتميزة؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٤-٢

٨- ما المقصود بإدارة علاقات العملاء؟ وما هي أهم أهدافها؟

مرجع الإجابة: القسم ٧-٢

٩- وضح القواعد الواجب مراعاتها عند التعامل مع شكاوى العملاء؟

مرجع الإجابة: القسم ٦-٢

١٠- على مراكز الصرافة العمل بمبدأ الشفافية والعدالة عند تعاملها مع الشخصا ذوي الإعاقة، اشرح ذلك؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٧-٢

المنتجات والخدمات المقدمة من مراكز الصرافة والتحويل داخل المملكة العربية السعودية

«يحتوي هذا الفصل على ١٠ أسئلة من أصل ١٠٠ سؤال في الاختبار»



يتناول هذا الفصل شرحاً وتوضيحاً لبعض المنتجات والخدمات المقدمة في مراكز الصرافة والتحويل، وأنواع الخدمات التقنية في قطاع الصرافة داخل المملكة العربية السعودية وكيفية التعامل مع كل منها.

١-٣ الملامح الأساسية للمنتجات والخدمات في مراكز الصرافة والتحويل:

الهدف التعليمي

- ١- أن يتعرف المختبر على كيفية تمكين موظفي مراكز الصرافة من فهم السمات الرئيسية للمنتجات والخدمات التي تقدمها مراكز الصرافة.
- ٢- التعرف على منافع ومحددات منتجات وخدمات مراكز الصرافة والتحويل.
- ٣- التعرف على عمليات شراء وبيع العملات الأجنبية.



وفقاً للقواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة الصادرة بقرار وزير المالية رقم (٤٦٨٦) وتاريخ ٢١/١١/١٤٤١هـ، تقوم مراكز الصرافة بأعمال مختلفة جرى الاصطلاح على تسميتها أعمال الصرافة، وهي تشمل شراء وبيع العملات الأجنبية وتداولها داخل المملكة، استيراد وتصدير العملات، وتحويل الأموال داخل المملكة وخارجها، بالإضافة إلى أي نشاط آخر يحدده البنك المركزي السعودي مستقبلاً.

١-١-٣ شراء وبيع العملات الأجنبية:

يعد شراء وبيع العملات الأجنبية من الأنشطة التي يجب على كل من يرغب بممارستها الحصول على ترخيص من البنك المركزي السعودي، وتعد عملية تبادل العملات من أبرز أنشطة أعمال الصرافة. ولذا يجب على كل مركز صرافة توفير تلك الخدمة للعملاء. ووفقاً لدليل تنظيم إجراءات عمل مراكز الصرافة العاملة بالمملكة العربية السعودية الصادر عن البنك المركزي السعودي بتاريخ فبراير ٢٠١٥م، يشترط لممارسة نشاط شراء وبيع العملات الأجنبية (تبادل العملات) سواء كانت مع عملاء طبيعيين (أفراد) أو عملاء اعتباريين (شركات) الالتزام بالقواعد التالية:

١. بالنسبة للأفراد (العملاء الطبيعيين):

أ- عمليات تبادل العملة للأفراد الطبيعيين التي تقل عن ٥.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها، يُكتفى بالاطلاع على هوية العميل للتأكد من مدى نظامية وسريان مفعول الهوية، مع وجوب تحرير إيصال بالعملية يحتوي على اسم الصراف، سعر الصرف، والمبلغ بالعملة المحلية والأجنبية، وتاريخ ووقت تنفيذ العملية فقط. ويتم تسجيل العملية وحفظها في السجلات.

ب- عمليات تبادل العملة للأفراد المقيمين من ٥.٠٠٠ إلى ٥٠.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها، يلزم أخذ صورة الهوية وتسجيل بياناته في النظام الآلي، مع وجوب تحرير إيصال بالعملية يحتوي على اسم الصراف، سعر الصرف، والمبلغ بالعملة

المحلية والأجنبية، وتاريخ ووقت تنفيذ العملية فقط. ويتم تسجيل العملية وحفظها في السجلات. وبالنسبة للعملاء من الزوّار والحجّاج الأجانب بتأشيرة دخول/ إقامة مؤقتة، يجب الاطلاع على معلومات جواز السفر والحصول على صورة منه مشتملة على ختم الدخول والتأشيرة ورقمها ويصادق على مطابقتها للأصل من الموظف، وعلى مركز الصرافة الاحتفاظ برقم الجواز خلال هذه الفترة مرجعاً ألياً للعمليات المنفذة في النظام الآلي.

ج- عمليات تبديل العملة للعملاء المواطنين السعوديين من ٥,٠٠٠ إلى ١٠٠,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها، أخذ صورة الهوية وتسجيل بياناته في النظام الآلي، مع وجوب تحرير إيصال بالعملية يحتوي على اسم الصراف، سعر الصرف، والمبلغ بالعملة المحلية والأجنبية، وتاريخ ووقت تنفيذ العملية فقط. ويتم تسجيل العملية وحفظها في السجلات. ويتم معاملة مواطني دول مجلس التعاون الخليجي معاملة المواطن وتعريفه من خلال جواز السفر أو بطاقة الهوية الوطنية الصادرة من بلده.

د- عمليات تبديل العملة للعملاء المواطنين أكثر من ١٠٠,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها، والمقيمين أكثر من ٥٠,٠٠٠ ريال سعودي أو ما يعادلها) لأصحاب الدخل المرتفع، من خلال علاقة العضوية فقط على أن يتوافق دخل العميل مع مهنته ونشاطه، وأن يتم تطبيق تعليمات مبدأ اعرف عميلك (KYC) واتخاذ إجراءات العناية الواجبة (CDD) بالعميل. مع أخذ صورة الهوية وتسجيل بيانات العميل في النظام الآلي وتحرير إيصال بالعملية يحتوي على اسم الصراف، سعر الصرف، والمبلغ بالعملة المحلية والأجنبية، وتاريخ ووقت تنفيذ العملية فقط. ويتم تسجيل العملية وحفظها في سجل العميل.

٢. بالنسبة للشركات (العملاء الاعتباريين):

يسمح بتنفيذ عمليات تبديل العملة للعملاء الاعتباريين (الشركات) بدون حدود مالية من خلال علاقة عضوية مع تطبيق مبدأ اعرف عميلك واتخاذ إجراءات العناية الواجبة المشددة بالعميل، بما يتوافق مع متطلبات إنشاء علاقة العضوية وإصدار الإيصال الذي يحتوي على جميع المعلومات الخاصة بالعميل وتسجيل العمليات المالية في السجلات وحفظها، والتحقق من الإجراءات الآتية:

- التحقق من العميل الاعتباري عبر المستندات الأصلية سارية المفعول.
- التحقق من المستفيد الحقيقي من العضوية أو من العملية المالية وذلك بالاطلاع على الوثائق الأصلية سارية المفعول عند التحقق من الهوية.
- بذل العناية الواجبة المستمرة تجاه العميل والحصول على معلومات عن الغرض من إنشاء العضوية وطبيعة العمل بناءً على نوع العميل وعلاقة العمل أو العملية.
- تسجيل البيانات الكاملة لمنفذ العملية صاحب الصلاحية أو الوكيل بتبديل العملة نيابة عن العميل الاعتباري.
- التدقيق والمراقبة المستمرة على جميع العمليات المالية خلال فترة علاقة العمل لضمان اتفائها مع معرفة العميل، وبياناته، وأساس ثروته، ومصدر أمواله.

العملاء الاعتباريون	الزوارو الحجاج والمعتمرون	الأفراد المقيمون	الفرد المواطن السعودي ومواطنو دول مجلس التعاون
من خلال علاقة عضوية فقط ولجميع المبالغ	أقل من ٥.٠٠٠ ريال: الاطلاع على معلومات جواز السفر وتأشيرة الدخول تحرير إيصال، ولا يسمح بتبديل العملات النقدية للمبالغ أعلى من ٥.٠٠٠ ريال سعودي	أقل من ٥.٠٠٠ ريال: الاطلاع على الهوية وسرياتها، تحرير إيصال	أقل من ٥.٠٠٠ ريال: الاطلاع على الهوية وسرياتها، تحرير إيصال
		من ٥.٠٠٠ ريال إلى ٥.٠٠٠٠ أخذ صورة من الإقامة تحرير إيصال	من ٥.٠٠٠ ريال إلى ١٠.٠٠٠٠ أخذ صورة من الهوية تحرير إيصال
		أكثر من ٥.٠٠٠٠ ريال: من خلال علاقة عضوية توافق دخل العميل مع مهنته تحرير إيصال DDC – CYK	أكثر من ١٠.٠٠٠٠ ريال: من خلال علاقة عضوية توافق دخل العميل مع مهنته تحرير إيصال DDC - CYK

جدول (٣-١): الحدود المالية المسموح بها لتبديل العملات النقدية

٣. قواعد عامة لشراء العملات وبيعها من وإلى الأفراد أو الشركات:

- يلزم إنشاء علاقة عضوية للعملاء المستمرين والمتكررين في تنفيذ عمليات استبدال العملات وتسجيل عملياتهم المالية الخاصة ببيع وشراء العملات وربطها بسجلات العضوية المرتبط أصلاً برقم الهوية وعدم السماح بتنفيذ عمليات تبديل العملة إلا من خلال العضوية.
- يجب أن تتفق طبيعة أعمال العملاء وأنشطتهم مع حجم العمليات المالية المنفذة وغرضها ونوعيتها ، وذلك لضمان توافق العمليات المنفذة مع حجم نشاط العميل ومع حدود دخله السنوي.
- عند تكرار حالات عمليات تبديل العملة دون غرض واضح، أو عند تنفيذ عملية تبديل عملة لعميل يمثل جهة اعتبارية عالية الخطر أو من العملاء أصحاب الوظائف القيادية العليا والدبلوماسيين، ينبغي على مركز الصرافة تطبيق إجراءات العناية الواجبة، وتقويم العلاقة مع العميل، والنظر في تقييد أو إنهاء العلاقة معه أو إبلاغ الإدارة العامة للتحريات عند الحاجة.
- الالتزام بضمان أن المعلومات التي تقدم من العميل لا تستخدم إلا للأغراض المصرح بها للحفاظ على أحكام وشروط السرية ومنع استخدامها لأي أغراض أخرى.
- التحقق من أسماء العملاء ذوي علاقة العضوية مقارنة بقوائم الأفراد والجهات التي يجب إيقاف حركة أصولها أو تجميدها بناء على تعليمات صادرة من الجهات الإشرافية. وما يصدر من قرارات دولية ومثال ذلك قرارات الأمم المتحدة (١٣٧٣، ١٢٦٧)، مع إعطاء عناية للبيانات التحذيرية الصادرة عن المنظمات الدولية ومنها مجموعة العمل

المالي (FATF) ويمكن الحصول على المعلومات من موقع مجموعة العمل المالي الإلكتروني: [/gafi.org/topics/high-riskandnon-cooperativejurisdictions](http://gafi.org/topics/high-riskandnon-cooperativejurisdictions) كما ينبغي متابعة ما تضمنته قوائم الحظر الصادرة عن الدول والمجموعات الأخرى واتخاذ الإجراءات اللازمة.

- مراقبة جميع التعاملات لرصد أنماط الأنشطة غير الطبيعية التي لا يكون لها غرض اقتصادي أو قانوني واضح، وفحص خلفية تلك العمليات والغرض منها لأقصى حد ممكن، وتسجيلها كتابياً. كما يجب أخذ الإجراءات الاحترازية عند التعامل مع العملاء تجنباً للوقوع في عمليات احتيال.

- التبليغ عن أي عملية توافرت فيها أسباب معقولة للاشتباه في أنّ لها ارتباطاً أو علاقة بعمليات إجرامية أو غير نظامية والتبليغ عنها للجهات الأمنية المختصة (الإدارة العامة للتحريات المالية في حالات شبهة غسل الأموال أو تمويل الإرهاب / مراكز الشرطة بالمنطقة في الحالات الأخرى مثل الاختلاس والتزوير والاحتيال وغيرها من الجرائم المالية).

٤. بالنسبة للمؤسسات المالية:

يشترط عند ممارسة نشاط شراء وبيع العملات الأجنبية مع مؤسسة مالية (مركز صرافة أو بنك) محلية أو خارجية الالتزام بالقواعد الآتية:

أ- التعامل مع الجهات المرخص لها محلياً من البنك المركزي السعودي، وبالنسبة للجهات المالية الأجنبية فإنه ينبغي التأكد من أن المؤسسات المالية مرخص لها من الهيئات الرقابية والإشرافية على القطاعات المصرفية في تلك البلدان فقط التي يسمح لها ببيع وشراء العملات النقدية.

ب- توثيق كافة عمليات البيع أو الشراء للمبالغ المالية النقدية والأدوات المالية القابلة للتحويل وتسجيلها في سجلات الصراف.

ج- تزويد البنك المركزي السعودي (إدارة الإشراف البنكي) ببيان شهري يتضمن كافة عمليات البيع أو الشراء للمبالغ المالية النقدية والأدوات المالية القابلة للتحويل التي أجريت مع المؤسسات المالية (بنوك ومراكز صرافة) داخلية وخارجية.

د- استكمال إجراءات اتفاقية البيع أو الشراء للعمليات النقدية والأدوات المالية القابلة للتحويل من خلال الإجراءات المصرفية المعتادة قبل الشروع في عملية النقل.

هـ- الاتفاق المسبق على أسعار الشراء أو البيع وتحديد الجهة ذات العلاقة بالعملية المصرفية (عملية شراء أو بيع العملات النقدية) مع الطرف الآخر لإتمام العملية، وعدم اتباع أسلوب المساومة أو المزايدة على العملات النقدية في الأسواق الداخلية والخارجية.

و- تتحمل مراكز الصرافة المحلية مسؤولية التحقق من سلامة الأموال النقدية والأدوات المالية القابلة للتحويل التي تباع وتشتريها ومن شرعية مصدرها واستخداماتها، وكذلك قبول الجهات الخارجية التي يتم التعامل معها المشاركة بتحمل تلك المسؤولية.

ز- إجراء الكشف على الأموال النقدية ووسائل الدفع القابلة للتداول والمشابهة بخصائصها للنقود مثل الشيكات

والتأكد من سلامتها من التزيف أو التزوير.

٥. المهام الموكلة لموظفي الصرف في مراكز الصرافة:

- استلام الهوية الوطنية أو جواز السفر.
- اختيار المستخدم من النظام إذا سبق للعميل تنفيذ عملية بيع أو شراء العملات، أو إضافة مستخدم جديد.
- إدخال التفاصيل بالنظام والتأكد منها.
- استيفاء المستندات الخاصة بمصدر الدخل عند تجاوز الحدود المالية والتأكد من صحتها والرجوع إلى مدير العمليات لأخذ الموافقة.
- تزويد العميل بإيصال العملية.
- طباعة كشف حساب العميل.
- تحديث بيانات العملاء.
- التحقق من النظام هل العميل مدرجاً بالقائمة السوداء أم لا.
- رفع أي عمليات مشتببه بها للتحقق منها.

٣-١-٢ استيراد وتصدير العملات:

يقتصر استيراد وتصدير العملات على المراكز المتخذة شكل شركة أو فرع مركز صرافة أجنبي، وشريطة الحصول على ترخيص شراء وبيع العملات الأجنبية وتداولها داخل المملكة العربية السعودية. ووفقاً للمادة الثامنة عشرة من القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة، فإنه على مركز الصرافة المرخص له بمزاولة نشاط استيراد وتصدير العملات؛ وضع سياسات وإجراءات تنظيمية لاستيراد وتصدير العملات، على أن تتضمن تلك الإجراءات كحد أدنى الآتي:

- أ- إشعار موظفي الجمارك في المنافذ الحدودية بالمبالغ المالية المستوردة والمصدرة.
- ب- الاحتفاظ بمستندات استيراد وتصدير العملات النقدية.
- ج- تجهيز الأموال بطريقة ملائمة لنقلها.
- د- الالتزام بكافة التعليمات التي يصدرها البنك المركزي في شأن استيراد وتصدير العملات، بما في ذلك عدم التعامل مع بعض الجهات التي يحددها البنك المركزي.

٣-١-٣ تحويل الأموال داخل المملكة العربية السعودية وخارجها:

الهدف التعليمي

٤- أن يتعرف المختبر على أحكام ومحددات تحويل الأموال داخل وخارج المملكة العربية السعودية.



يسمح بمزاولة تحويل الأموال داخل المملكة العربية السعودية وخارجها لمن لديه ترخيص بمزاولة نشاط التحويل من

البنك المركزي السعودي (مراكز الصرافة فئة أ) ساري المفعول وقت صدور القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة الصادرة بقرار وزير المالية رقم (٤٦٨٦) وتاريخ ١٢/١١/١٤٤١هـ، ولا يسمح للمرخص لهم بمزاولة تحويل الأموال فتح فروع لمزاولة هذا النشاط خلاف القائمة. ويمكن لمراكز الصرافة من هذه الفئة تنفيذ أعمال التحويل الداخلي والخارجي (إرسال واستقبال) باستخدام نظم التحويل المالي الحديثة مثل نظام (سويفت) ونظام التحويلات المالية السعودي (سريع). ويمكن أيضاً استخدام نظم التحويل المالي الفوري أو التعاقد بذلك مع شركات تقديم خدمات التحويل المالي.

١. شروط وإجراءات مزاولة أعمال تحويل الأموال:

يسمح بمزاولة تحويل الأموال داخل المملكة العربية السعودية وخارجها لمن لديه ترخيص من البنك المركزي وفقاً للشروط التالية:

- أ- ألا يقل رأسماله عن (١٠,٠٠٠,٠٠٠) عشرة ملايين ريال، وزيادته بما لا يقل عن (٢,٠٠٠,٠٠٠) مليوني ريال عن كل فرع يزاول فيه النشاط. وللبنك المركزي تعديل المتطلبات الرقابية لرأس المال متى رأت ذلك ضرورياً.
- ب- ان يحتفظ بصفة دائمة باحتياطي نقدي نسبته ١٠٪ من رأس ماله واحتياطياته، وأن يودع هذا الاحتياطي في أحد البنوك المرخص لها العمل في المملكة؛ ليكون تحت تصرف البنك المركزي، ولا يسمح للمودع أو أي جهة أخرى التصرف في هذا الاحتياطي بأي شكل من الأشكال إلا بتصريح كتابي من البنك المركزي، وأن يخضع استخدام هذا الاحتياطي للقيود والتعليمات التي يصدرها البنك المركزي.

٢. الحدود المالية لتحويل الأموال:

وفقاً لدليل تنظيم إجراءات عمل مراكز الصرافة العاملة بالمملكة العربية السعودية الصادر عن البنك المركزي السعودي، يقتصر قبول تنفيذ عمليات التحويل المالي للعملاء من خلال علاقة العضوية فقط. ويشترط الالتزام بالحدود المالية الآتية:

- أ- الحد المالي للتحويل للأفراد الطبيعيين لا تزيد عن مقدار الراتب الشهري أو ما يعادله ويحد أعلى مبلغ (٥٠,٠٠٠) ريال أو ما يعادله في الشهر، مع تقديم ما يثبت الدخل الشهري.
- ب- عمليات التحويل المالي لرجال الأعمال لا تزيد عن مبلغ (٥٠٠,٠٠٠) ريال أو ما يعادله في السنة، مع اتخاذ إجراءات العناية الواجبة للتحقق من مصادر الثروة والغرض من عمليات التحويل المالي.
- ج- عملية التحويل المالي للشركات (العملاء الاعتباريين) لا تزيد عن مبلغ (١,٠٠٠,٠٠٠) ريال أو ما يعادله في السنة.
- د- يُسمح باستقبال عمليات التحويل المالي (استلام) للعملاء العابرين (الذين لا يحق لهم فتح علاقة عضوية) من الزوّار الذين يحملون تأشيرة/ إقامة مؤقتة بالإضافة إلى الحجاج والمعتمرين شريطة ألا يتجاوز مبلغ العملية المالية للمرة الواحدة (٥٠,٠٠٠) ريال أو ما يعادله وبإجمالي لا يتجاوز مبلغ (٥٠٠,٠٠٠) ريال أو ما يعادله خلال العام الواحد، مع استيفاء متطلبات التعامل مع العملاء العابرين. ويجب الحصول على نسخة من جواز السفر بما في ذلك الصفحة التي تُظهر تأشيرة الدخول عند القيام بالعمليات المسموح بها. ويجب مراعاة متطلبات التحويل المالي الأخرى بما في ذلك توافر التفاصيل الأخرى مثل العنوان في البلد الأم، ورقم شخص أو جهة الاتصال في المملكة العربية السعودية والتوقيع.

الأفراد الطبيعيون مقدار الراتب بحد أعلى ٥٠,٠٠٠ ريال في الشهر مع إثبات الدخل الشهري	رجال الأعمال لا يزيد مبلغ التحويل عن ٥٠٠,٠٠٠ ريال في السنة مع الغرض من التحويل CDD	الاعتباريون (الشركات) لا يزيد عن ١,٠٠٠,٠٠٠ ريال في السنة
--	---	---

جدول (٣-٢): الحدود المالية المسموح بها لتحويل الأموال

استقبال الحوالات للعملاء العابرين (الزوار والحجاج والمعتمرين) لا يزيد عن ٥٠٠,٠٠٠ ريال للعملية الواحدة واجمالي ٥٠٠,٠٠٠ ريال في السنة مع إرفاق نسخة من جواز السفر تحوي تأشيرة الدخول والعنوان في البلد الأم ورقم شخص أو جهة اتصال داخل السعودية

جدول (٣-٣): الحدود المالية المسموح بها لاستقبال الأموال (العملاء العابرين)

٣. قواعد عامة لتحويل الأموال:

- مراعاة توافق طبيعة عمل وأنشطة العميل - سواء ذو العضوية أو العابر- ومصادر الأموال ودخله السنوي مع حجم تعاملاته المالية وغرض ونوعية العمليات المالية المنفذة.
- معرفة المستفيد الحقيقي المسيطر بشكل كامل أو جزئي على العضوية أو العمليات المالية المنفذة من العملاء واتخاذ ما يلزم لتحقيق إجراءات التعرف على العملاء واستيفاء متطلبات العناية الواجبة بالعميل.
- تسجيل كافة عمليات التحويل المالي التي يجريها العملاء في سجل العضوية الخاصة بالعميل على أن تتضمن معلومات تفصيلية عن تلك التحويلات.
- تطبيق مبدأ (اعرف عميلك)، واتخاذ الخطوات اللازمة لتحقيق متطلبات العناية الواجبة المشددة بالعميل للعملاء ذوي المخاطر العالية.
- توثيق كافة عمليات التحويلات المالية الصادرة والواردة التي أجريت لصالح العملاء وتسجيلها في سجلات الصراف، وتضمينها أسماء المحولين والمستفيدين ومبالغ التحويل وتواريخها مع ربط تلك العمليات آلياً برقم هوية العملاء.
- تزويد البنك المركزي السعودي (إدارة الإشراف البنكي) ببيان شهري يتضمن كافة عمليات التحويلات المالية التي أجريت مع المؤسسات المالية (بنوك ومراكز صرافة) داخلية وخارجية.
- عدم السماح باستقبال أي حوالة تنشأ من بلد معين وتميرها عن طريق أحد مراكز الصرافة العاملة في المملكة إلى مستفيد من خلال بنك أو مركز صرافة خارج المملكة.
- عدم قبول أو استقبال أي حوالة لمستفيد في بنك محلي ما لم يتوافق لدى مركز الصرافة معلومات كاملة عن طرفي الحوالة وتميرها مع البيانات كاملة.
- يجب أن تُراعى متطلبات التحويل المالي الواردة بالقواعد الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الصادرة عن البنك المركزي السعودي.

٢-٣ القواعد الخاصة بالحوالات الصادرة والواردة:

يتوجب على مراكز الصرافة المرخص لها بتحويل الأموال، الحصول على معلومات كاملة ودقيقة عن منشئ الحوالة للحوالات الصادرة ويتم الاحتفاظ بها كاملة في رسالة الحوالة، أو أن تتضمن ما يأتي:

١. المعلومات المطلوبة والدقيقة عن منشئ التحويل:

- اسم منشئ الحوالة.
- رقم عضوية منشئ الحوالة حين تنفيذ العملية.
- عنوان منشئ الحوالة، ويمكن الاستغناء عن العنوان في حال عدم توافره برقم الهوية الرسمية وهي الهوية الوطنية للمواطنين، ورقم الإقامة للوافدين، أو تاريخ ومحل الميلاد معاً.
- ينبغي تحديد الغرض من التحويل بالتفصيل مع الإقرار بالمعرفة التامة بالمستفيد.

٢. المعلومات المطلوبة عن المستفيد الحقيقي:

- اسم المستفيد وعنوانه في دولته.
 - تاريخ الميلاد حال توفره.
 - نوع العلاقة مع المستفيد.
 - رقم حساب المستفيد حين يتم استخدام هذا الحساب لتنفيذ العملية أو في حالة عدم وجود حساب، وينبغي تسجيل رقم تعريف مميز للعملية بحيث يسمح بتتبعها.»
- ويلزم مراعاة القواعد التالية:

• في حالة إرسال عدد من الحوالات البرقية الخارجية من منشئ واحد وضمن تحويل مجمع لمستفيدين في دولة أخرى، ينبغي إدراج كافة المعلومات المتعلقة بالمنشئ والمصاحبة للتحويل البرقي مع ذلك التحويل لكل تحويل برقي خارجي شريطة أن يحتوي ملف التحويل المجمع (الذي يتم تجميع التحويلات البرقية الفردية فيه) على المعلومات الكاملة عن المنشئ والتي يمكن تعقبها بسهولة.

• في حالة الحوالات الواردة ومع أهمية مراعاة المتبع في الدول والمؤسسات المالية العاملة بها، يجب الحصول على المعلومات الكاملة عن منشئ الحوالة وإرفاقها كاملة مع رسالة الحوالة.

• في حالة التحويلات البرقية غير المصحوبة بالمعلومات الكاملة عن المنشئ؛ يجب على مراكز الصرافة العاملة في المملكة اعتماد إجراءات فعالة على النحو الآتي:

- الحصول على المعلومات كاملة من البنك أو شركة الصرافة المراسل أو من شركة تقديم خدمات التحويل وينطبق هذا على جميع البنوك المحلية والدولية.

- رفض تنفيذ العملية وإعادة الحوالة في حالة عدم تجاوب المراسل.

- في حال الاشتباه في العملية وعدم تجاوب البنك المراسل فمن اللازم الإبلاغ عن ذلك إلى الإدارة العامة للتحريات المالية.

- توثيق القرارات التي يتم اتخاذها كتابة متضمنة ذكر الأسباب، والاحتفاظ بهذه السجلات المستندية والإلكترونية

لمدة عشر سنوات بناء على قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الصادرة عن البنك المركزي.

- يجب أن تتضمن الحوالات الواردة اسم المؤسسة المالية والدولة المنشئة للحوالة واسم المراسل والدولة، ويجب على المراسل الالتزام بذلك، وفي حال حدوث تغيير في معلومات منشئ الحوالة يجب أن يخطر مركز الصرافة المستفيد بذلك.

• تعزيز إجراءات العناية الواجبة عند تنفيذ التحويلات المرتبطة بالأشخاص السياسيين المعرضين للمخاطر مثل أصحاب الوظائف والمراكز القيادية والدبلوماسيين.

• عدم قبول أي تحويلات صادرة أو واردة إلى خارج المملكة العربية السعودية لأي منظمات خيرية أو غير هادفة للربح، عدا الجهات المسموح لها بذلك وفقاً للقواعد الخاصة بفتح الحسابات والصادرة عن البنك المركزي السعودي.

• عند تطبيق أي نظم إلكترونية جديدة لتحويل الأموال والمدفوعات يجب التأكد من أن يكون لديها القدرة على منع واكتشاف عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

• الالتزام بمعايير الشفافية وضمان احتواء رسائل التحويلات المالية (المرافقة للتحويل الصادر والوارد) على المعلومات الكاملة عن المنشئ والمستفيد.

• أخذ العناية الواجبة المستمرة تجاه العملاء المصدرين والمستقبلين للحوالات والتدقيق على العمليات المنفذة طوال فترة تلك العلاقة لضمان اكتمال وتوافق العمليات التي يتم إجراؤها مع حجم نشاط العملاء بما في ذلك مصدر الدخل، علماً بأنه تقع مهمة تطبيق إجراءات معرفة العميل والعناية الواجبة للشخص المحوّل على عاتق الجهة المحوّلة للأموال، سواء كان أجنبياً أو محلياً.

٣-٣ المهام الموكلة لموظفي الصرف في مراكز تحويل الأموال:

- استلام الهوية الوطنية أو جواز السفر.
- اختيار المستخدم من النظام إذا سبق للعميل التحويل، أو إدخال مستخدم جديد.
- إدخال التفاصيل بالنظام والتأكد منها.
- استيفاء المستندات الخاصة بمصدر الدخل عند تجاوز الحدود المالية والتأكد من صحتها والرجوع إلى مدير العمليات لأخذ الموافقة.
- تزويد العميل بإيصال العملية.
- تنفيذ عملية التحويل إلى حسابات مستفيدين خارج المملكة.
- تنفيذ عملية بيع وشراء العملات.
- طباعة كشف حساب العميل.
- تحديث بيانات العملاء والتأكد من صحتها والرجوع إلى مدير العمليات لأخذ الموافقة.
- التحقق من كون العميل مدرجاً بالقائمة السوداء أم لا.
- رفع أي عمليات مشتبهاً بها إلى مدير العمليات للتحقق من صحتها، وبدوره يتم الرفع إلى مسؤول الالتزام.

٤-٣ إجراءات وضوابط استقبال الحوالات المالية من العملاء عبر وسائل الدفع الإلكترونية:

الهدف التعليمي

٤- التعرف على الحد الأدنى من الإجراءات والضوابط التي يجب على مركز الصرافة التقييد بها عند استقبال الحوالات المالية من العملاء عبر وسائل الدفع الإلكترونية.



أصدر البنك المركزي السعودي بتاريخ مايو ٢٠٢٢م، الإجراءات والضوابط التي يجب على مركز الصرافة التقييد بها عند استقبال الحوالات المالية من العملاء عبر وسائل الدفع الإلكترونية المتاحة لأغراض تبادل العملة فقط. وتهدف تلك الإجراءات والضوابط إلى تطوير قطاع الصرافة في المملكة، وتنظيم التعاملات النقدية وتحديث بعض الإجراءات المرتبطة بأعماله، وتقليل الاعتماد على تداول النقد، من خلال التطوير المستمر بهدف تسهيل التحول إلى بيئة إلكترونية، والتوجه نحو مجتمع غير نقدي. وتتمثل هذه الإجراءات والضوابط في الآتي:

١. على مركز الصرافة تخصيص حساب بنكي مستقل لاستقبال الحوالات المالية من العملاء لغرض تبادل العملة وذلك شريطة أن تكون عبر أحد وسائل الدفع الإلكترونية المتاحة.
٢. يقتصر استقبال الحوالات المالية على عملاء مراكز الصرافة الذين يحملون عضوية فقط، ويجب أن يكون للعضوية رقم مرجعي موحد مرتبط برقم هوية العميل، مع الالتزام بأن تكون مبالغ عمليات التحويل الواردة إلى الحساب البنكي بالريال السعودي.
٣. يحظر على مراكز الصرافة استقبال حوالات عملائها الواردة من بنوك أو شركات تحويل خارج المملكة العربية السعودية.
٤. على مراكز الصرافة التحقق من العميل المحوّل إلى الحساب البنكي وتسجيل كافة المعلومات والاحتفاظ بها، ويكون تسليم مبلغ تبادل العملة إلى العميل المحوّل أو من ينوب عنه بموجب وثائق رسمية تخوّله ذلك صراحة.
٥. يحظر على مراكز الصرافة التحويل لحسابات العملاء ويستثنى من ذلك في حال إلغاء أي عملية تم تنفيذها عن طريق التحويل إلى الحساب البنكي، ويتعين على مركز الصرافة في هذه الحالة الالتزام بالتالي:
 - أ- عدم إعادة أي مبالغ محوّلة بشكل نقدي.
 - ب- إذا كانت العملية الملغاة تمت من خلال وسائل الدفع الإلكترونية المتاحة، يتم إعادة المبلغ إلى حساب وسيلة الدفع المستخدمة، وفي حال كانت العملية الملغاة تمت عن طريق استخدام نقاط البيع؛ فيتم إعادة المبلغ إلى حساب البطاقة المستخدمة.
 - ج- تعاد المبالغ الناتجة عن العمليات الملغاة أو التي لم يستلمها العملاء -بحسب الأحوال- إلى حساب العميل خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل، على أن يضع مركز الصرافة خطة عمل واضحة لعملية إعادة المبلغ للعميل بالتنسيق مع البنك المفتوح لديه الحساب البنكي لمركز الصرافة.
٦. يجب على مراكز الصرافة الاتفاق مسبقاً مع العملاء الراغبين بالتحويل لحساب مركز الصرافة على أسعار الصرف

قبل اتمام عملية التحويل مع توثيق ذلك.

٧. على مراكز الصرافة توعية العملاء الراغبين بالتحويل إلى الحساب البنكي بضرورة تحديد مبلغ العملية والعملية

المراد شرائها أثناء عملية التحويل، وأن تكون التوعية بحد أدنى من خلال اللوحات الإرشادية وبنود العضوية.

٨. على مراكز الصرافة تطبيق تدابير العناية الواجبة، وفقاً للمتطلبات النظامية الواردة في نظام مكافحة غسل الأموال

ونظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله ولائحتيهما التنفيذية، وكذلك الالتزام بكافة الأنظمة والتعليمات وتعاميم

البنك المركزي ذات العلاقة.

٩. على مراكز الصرافة العمل على تطوير إجراءاتها الداخلية في هذا الشأن بشكل مستمر وبما يتناسب مع طبيعة وحجم

أعمالها وفق أفضل الممارسات ذات العلاقة.

أسئلة نهاية الفصل

أجب عن الأسئلة التالية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

- ١- وضح قواعد شراء وبيع العملات الأجنبية بالنسبة للأفراد الطبيعيين؟
مرجع الإجابة: القسم ٣-١-١ الفقرة ١
- ٢- فرق بين قواعد تبادل العملات بالنسبة للشركات وبالنسبة للمؤسسات المالية؟
مرجع الإجابة: القسم ٣-١-١ الفقرات ٢ و ٤
- ٣- اذكر المهام الواجب على موظفي الصرافة القيام بها عند تبادل العملات الأجنبية؟
مرجع الإجابة: القسم ٣-١-١ الفقرة ٥
- ٤- اذكر الحد الأدنى من الإجراءات اللازم على مركز الصرافة القيام بها لمزاولة نشاط استيراد وتصدير العملات؟
مرجع الإجابة القسم ٣-١-٢
- ٥- وضح شروط وإجراءات مزاولة أعمال تحويل الأموال داخل وخارج المملكة؟
مرجع الإجابة: القسم ٣-١-٣ الفقرة ١
- ٦- وضح الحدود المالية لتحويل الأموال وفقاً لتعليمات البنك المركزي السعودي؟
مرجع الإجابة: القسم ٣-١-٣ الفقرة ٢
- ٧- وضح إجراءات وضوابط استقبال الحوالات المالية من العملاء عبر وسائل الدفع الالكترونية؟
مرجع الإجابة: القسم ٣-٤

الالتزام في المؤسسات المالية والحوكمة الفعالة

«يحتوي هذا الفصل على ١٥ سؤال من أصل ١٠٠ سؤال في الاختبار»



يتناول هذا الفصل مفهوم الالتزام، والتعرف على أهمية تحقيق الالتزام في مراكز الصرافة وتحويل الأموال، ودور مسؤول الالتزام الرقابي، والعوامل الواجب اتباعها عند اتخاذ قرارات بشأن هيكل الالتزام الرقابي الملائم، وكذلك عمليات وإجراءات الالتزام الرقابي الرئيسية.

١-٤ الالتزام في المؤسسات المالية:

الهدف التعليمي

- ١- أن يتعرف المختبر على مفهوم الالتزام.
- ٢- التعرف على أهمية الالتزام في مراكز الصرافة والتحويل.



يعدّ الالتزام بالأنظمة والقوانين والتعليمات أحد أهم أسس وعوامل نجاح المؤسسات المالية ومنها مراكز الصرافة والتحويل، ويحافظ على سمعتها ومصداقيتها وعلى مصالح المساهمين والملاك، ويوفر لها الحماية من العقوبات النظامية. حيث يؤدي الفشل في الالتزام بتطبيق الأنظمة والقوانين والتعليمات إلى الإضرار بسمعة ونزاهة مركز الصرافة وتعرضه للعقوبات وفرض الغرامات، بالإضافة إلى احتمال فقدان عملائه والتأثير على أرباحه. كما يعدّ الالتزام مسؤولية شاملة ومتعددة الجوانب، وتقع على جميع الأطراف في المؤسسة المالية بدءاً من مجلس الإدارة والإدارة العليا وانتهاء بجميع الموظفين كل حسب صلاحياته والمهام الواجب القيام بها.

ولتحقيق ما تقدم قامت لجنة بازل للإشراف على البنوك بإصدار ورقة عمل رئيسية خاصة بالالتزام ووظيفة الالتزام في البنوك. وقد تضمنت الورقة المبادئ الأساسية للالتزام بالأنظمة، وحددت إطار عمل فاعلية الالتزام ومسؤولية واستقلالية وواجبات القائمين عليها وكتيفية وحدود الدعم الواجب تلقيه من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية. ولتدعيم ثقافة الالتزام وتطبيقاته في المؤسسات المالية السعودية، حرص البنك المركزي السعودي على وضع تلك الأطر في صيغة دليل عام وشامل صدر ٢٠٠٨م ليساعد البنوك ومراكز الصرافة العاملة في المملكة العربية السعودية على التمشي مع التطبيقات الدولية التي تهدف لبناء فاعلية التزام قوية.

١-١-٤ مفهوم الالتزام:

يشير الالتزام إلى التأكد من تطبيق وتنفيذ التعليمات والإجراءات والعمليات المالية وفقاً للأنظمة والقواعد والتعليمات الصادرة من السلطات التنظيمية والجهات الرقابية المشرفة على القطاع المالي. وتصدر متطلبات الالتزام من مصادر مختلفة ويمكن أن تتخذ أشكالاً مختلفة. ويمكن أن تنشأ من التشريعات والهيئات الرقابية والتنظيمية (مثل البنك المركزي السعودي، هيئة السوق المالية، ونظام الشركات)، وتعليمات بازل والمعايير والممارسات والاتفاقيات بين مركز الصرافة وعملائه.

ويحتاج تطبيق الالتزام إلى تنظيم وترتيب ليس فقط بسبب العدد الكبير والمتزايد في الأنظمة والمتطلبات الصادرة من السلطات التنظيمية وإنما أيضاً لتنوع وتعقد هذه المتطلبات. وبالتالي، فإن إدارة الالتزام الشامل والأمثل تتركز في دعم الالتزام في جميع مراحل الدورة المستندية والعملية لكل المنتجات والخدمات التي تقدمها مراكز الصرافة وتحويل الأموال.

٢-١-٤ مفهوم وظيفة الالتزام:

وظيفة الالتزام هي وظيفة مستقلة تحدد، وتقيم، وتقدم النصح والمشورة، وتراقب، وتعدّ التقارير حول مخاطر عدم الالتزام في مركز الصرافة، المتعلقة بتعرضه لعقوبات نظامية أو إدارية، أو خسائر مالية، أو بما يؤدي للإضرار بسمعة مركز الصرافة نتيجة لإخفاقه في الالتزام بالأنظمة والضوابط الرقابية أو معايير السلوك والممارسة المهنية السليمة. ويتم تطبيق هذه الوظيفة من قبل إدارات الالتزام. ونظراً لأهمية مسؤوليات ومتطلبات وظيفة الالتزام فإنها تتطلب الدعم المباشر والكامل من الإدارة العليا، وكذلك تخصيص الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة لتأدية تلك المسؤوليات

٣-١-٤ أهمية الالتزام في مراكز الصرافة وتحويل الأموال:

نجاح المؤسسات المالية ومراكز الصرافة يعتمد على مصداقيتها ونزاهتها واحترامها للتعليمات والأنظمة والمعايير الأخلاقية. والإخفاق في التقيد بتطبيق التعليمات والأنظمة والمعايير الأخلاقية يؤدي إلى:

- المخاطرة بسمعة ونزاهة مركز الصرافة..
- احتمالية تعرض مركز الصرافة للعقوبات النظامية والغرامات المالية.
- احتمال فقدان عملائه وتأثر أرباحه ومبيعاته نتيجة تأثر سمعته وتعرضه للعقوبات النظامية والغرامات المالية.
- لذا يجب على جميع مراكز الصرافة من أجل حماية سمعتها ونزاهتها، الالتزام الكامل والتقيد بتطبيق كافة التعليمات والأدلة والأنظمة الصادرة عن الجهات النظامية والرقابية والمعايير الأخلاقية واجبة التطبيق أثناء أدائها لأعمالها سواء في المملكة العربية السعودية أم في أي من البلدان التي تؤدي فيها أعمالها.
- وتعدّ وظيفة الالتزام في مراكز الصرافة أحد أسس وعوامل نجاحها، كونها تلعب دوراً أساسياً في المحافظة على سمعتها ومصداقيتها وعلى مصالح العملاء والمساهمين، وتوفير الحماية من العقوبات، وذلك من خلال قيامها ومساهمتها بما يأتي:
- التخطيط والتنظيم الدقيق بالتعاون مع الإدارة العليا لإرساء مبادئ نهج الإدارة السليمة بما يساعد في تحقيق وإنشاء بيئة التزام في إدارة الأعمال.
- تجنب مخاطر عدم الالتزام، وبوجه خاص المخاطر النظامية ومخاطر السمعة ومخاطر العقوبات المالية.
- تقديم المشورة بشأن مخاطر عدم الالتزام داخل مركز الصرافة والعمل مع الإدارة العليا على تضمين الالتزام في السياسات والإجراءات وخطوات العمل لكل المنتجات والخدمات المقدمة.
- إيجاد وتطبيق الآليات والأطر التي تكفل مواجهة الجرائم وبوجه خاص مسؤوليتها عن مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

- توطيد العلاقة مع الجهات الرقابية، والمحافظة على القيم والممارسات المهنية في العمل المصرفي. ولكي نصل إلى أعلى درجات الالتزام، يتوجب تجنب المخاطر بكافة أنواعها في المقام الأول بإيجاد واتخاذ الخطوات والإجراءات التي تكفل التحكم في المخاطر عند حدوثها، وتنفيذ الخطوات التصحيحية التي سوف تخفف كل المخاطر والمشكلات التي قد تنشأ، مما يعني حماية المساهمين في مركز الصرافة والموظفين والعملاء، من الأضرار المحتملة، وترسيخ قيم الأخلاق والنزاهة والمساءلة والقيادة القوية التي تشكل ثقافة الالتزام دوراً رئيسياً فيها.

٤-١-٤ مخاطر عدم الالتزام:

يعرف اصطلاح «مخاطر عدم الالتزام» بأنها المخاطر التي تنجم عنها عقوبات وإجراءات نظامية أو خسائر مالية أو إساءة لسمعة مركز الصرافة نتيجة لإخفاقه في تطبيق الأنظمة والتعليمات والقواعد والتعاميم والقيم السلوكية والأخلاقية التي يعمل مركز الصرافة من خلالها. ويمكن إيجاز تكلفة عدم الالتزام وتداعياتها على مراكز الصرافة في العناصر الآتية:

- الغرامات والخسائر المالية.
- الأضرار التي تلحق بالسمعة وعدم القدرة على المنافسة.
- فقدان العملاء وخسارة في الحصة السوقية.
- الدخول في دعاوى قضائية مع الجهات الرقابية والتنظيمية.
- فقدان ترخيص مزاولة المهنة وعدم الحصول على التراخيص والموافقات من الجهات الرقابية والتنظيمية.
- في حال اكتشاف الجهات التنظيمية مخالفات نظامية لدى أي مركز صرافة، فمن الممكن وجود تداعيات غير مالية مثل:

- عدم إمكانية الحصول على موافقة الجهات التنظيمية لشراء أو الدمج مع مؤسسة مالية أخرى.
- قيام الجهات التنظيمية والرقابية بفحص جميع أنواع العمليات بمركز الصرافة بخلاف المخالفات النظامية.
- انخفاض سعر أسهم مركز الصرافة أو الشركة في الأسواق المالية في حال كانت الأسهم متداولة في السوق المالية.
- عدم جذب عملاء جدد أو موظفين أكفاء لتدني أو سوء مركز الصرافة.

٢-٤ إدارة الالتزام ومسؤول الالتزام:

الهدف التعليمي

- ٣- أن يتعرف المختبر على أهمية اتباع عمليات المؤسسات المالية لإجراءات محددة لتحقيق الالتزام.
- ٤- فهم مسؤوليات موظفي مراكز الصرافة تجاه الالتزام.



إدارة الالتزام هي إدارة رقابية تنشأ من أجل التأكيد لمجلس الإدارة بقيام الإدارة التنفيذية وجميع الإدارات في مركز الصرافة بالالتزام بتطبيق جميع التعليمات الصادرة من الجهات الرقابية والتنظيمية وإدارة المركز نفسه، بالإضافة إلى التزام مركز

الصرافة بالقواعد واللوائح التي تنظم أعماله وقواعد الأخلاقيات والسلوك المهني.

٤-٢-١ الوضع التنظيمي لإدارة الالتزام:

يكون لإدارة الالتزام وضع رسمي داخل مركز الصرافة يمنحها المكانة المناسبة والاستقلالية ومرجعيتها إلى مجلس الإدارة، وإعطاؤها الصلاحيات الكاملة، ومنها على سبيل المثال: إمكانية الوصول إلى كل المعلومات والمستندات مهما بلغت سريتها، وتعيين مسؤول تنفيذي على مستوى الإدارة العليا ليتولى مهام إدارة الالتزام، وتعيين كوادربشرية مؤهلة ومعتمدة لمساعدته للتأكد من تطبيق المهام المطلوبة، هذا بالإضافة للدعم المالي والتقني، على أن يكون ذلك واضحاً في سياسة الالتزام الخاصة بمركز الصرافة أو أية وثيقة رسمية أخرى، وأن تعمّم هذه الوثيقة على كافة العاملين في مركز الصرافة.

وينبغي ملاحظة أنه سيكون هناك اختلاف في تنظيم مهام إدارة الالتزام تبعاً لاعتبارات متعددة منها: حجم مركز الصرافة وهيكله التنظيمي، ونوعية المنتجات والخدمات المقدمة، وجغرافية النشاط وعدد الفروع، وفئات العملاء المستهدفة. فمراكز الصرافة التي تمتلك فروع متعددة وتتعامل مع أعداد كبيرة من العملاء وتقدم خدمات متنوعة، وبالتالي فهي معرضة لخطر أكبر من المخاطر مقارنة بغيرها من مراكز الصرافة الأقل من حيث الأنشطة وعدد الفروع. وأياً كان هذا الاختلاف فإنه يجب أن يتسق تنظيم ومهام إدارة الالتزام مع إستراتيجية وهيكل إدارة المخاطر بمركز الصرافة. ويجب أن تتضمن الوثيقة التنظيمية لإدارة الالتزام البنود التالية كحد أدنى:

أ- دور إدارة الالتزام ومسؤولياتها.

ب- المعايير والإجراءات اللازمة لضمان الاستقلالية.

ج- علاقة إدارة الالتزام بإدارات مراقبة المخاطر الأخرى وأيضاً إدارة المراجعة الداخلية.

د- قدرة إدارة الالتزام في الحصول على المعلومات اللازمة للقيام بمسؤولياتها.

هـ- سلطة إدارة الالتزام في إجراء التحقيقات اللازمة لأيّ عمليات مخالفة محتملة في سياسة الالتزام.

و- التزام إدارة الالتزام برفع التقارير مباشرة إلى مجلس الإدارة ولجنة المراجعة والإدارة العليا.

ز- القدرة في الوصول بشكل مباشر إلى المدير العام أو الرئيس التنفيذي وإلى مجلس الإدارة ولجنة المراجعة.

٤-٢-٢ مبادئ إدارة الالتزام:

نظراً لأهمية مسؤوليات ومتطلبات إدارة الالتزام، فهناك مجموعة من المبادئ التي تقوم عليها إدارة الالتزام، ومنها ما يأتي:

١. الاستقلالية:

يجب أن تكون إدارة الالتزام مستقلة تماماً عن الإدارة التنفيذية، بمعنى «استقلالية إدارة الالتزام من التدخل الخارجي من

إدارات أخرى في أداء مهام الالتزام». ويشتمل مفهوم الاستقلالية على أربعة عناصر ترتبط ببعضها على النحو الآتي:

- أن يكون لإدارة الالتزام وضع رسمي ومرجعيتها لمجلس الإدارة أو لجنة المراجعة.

- أن يتولّى موظف مسؤول عن الالتزام كافة المسؤوليات للتنسيق مع إدارة مركز الصرافة فيما يتعلق بمخاطر عدم

الالتزام.

- الفصل بين مهام إدارة الالتزام والإدارات الأخرى، بمعنى ألا توكل مسؤول وموظفي إدارة الالتزام وخاصة المسؤول عن

إدارة الالتزام مهام وظيفية تعرضهم لتضارب المصالح بين تلك المهام ومهام وظيفة الالتزام.
- أن يتمتع مسؤول الالتزام في نطاق القيام بمهامه الوظيفية بصلاحيه الوصول لكافة المستندات والوثائق والمعلومات مهما بلغت سريتها.

٢. الموارد:

تستوجب مهمة إدارة الالتزام حصولها على الموارد اللازمة للقيام بمهمتها بفاعلية تامة، كما أنّ المهارات المتخصصة اللازمة لموظفي الالتزام في مجال الأنظمة والقواعد والمعايير يمكن اكتسابها من خلال التعليم والتدريب المستمرين، ولذا فمن الضروري أن تكون الموارد لوظيفة الالتزام كافية ومناسبة لضمان:

- التحكم في المخاطر التي قد تنشأ في مركز الصرافة.
- أن يكون للموظفين القائمين على وظيفة الالتزام المؤهلات اللازمة والخبرة والصفات الشخصية التي تؤهلهم للقيام بمهام الالتزام.
- أن يكون لدى موظفي الالتزام الفهم التام بأنظمة الالتزام وقواعده ومعاييرها وأثرها على عمليات مركز الصرافة.
- وتقع مسؤولية توفير الموارد المالية والبشرية الفنية اللازمة لإدارة الالتزام على عاتق مجلس الإدارة أو من يمثله.

٤-٢-٣ المسؤول عن الالتزام:

١. مؤهلات مسؤول الالتزام وسماته وقدراته:

ينبغي أن يكون مسؤول الالتزام على درجة عالية من الكفاءة، وأن تتوفر لديه خبرة واسعة في العمل المصرفي وقدرة على فهم مراقبة الالتزام.

أ- المؤهلات:

- يجب أن يتوفر فيمن يتولى مهام مسؤولية الالتزام كحدّ أدنى المؤهلات التالية:
- الحصول على شهادة جامعية أو مهنية ذات علاقة.
- أن تكون له خبرة مصرفية واسعة.
- المعرفة التامة بجميع العمليات الخاصة بمراكز الصرافة وتحويل الأموال والتعليمات والأنظمة ذات العلاقة.
- خبرة وقدرة على إعداد وتطبيق السياسات والإجراءات ذات العلاقة، بما في ذلك القدرة على تدريب الموظفين في مجال الالتزام بالأنظمة.
- إتقان اللغتين العربية والإنجليزية.
- لديه خبرة في الإشراف الإداري ومجالات الرقابة والمراجعة.
- لديه إلمام جيد باليات مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ب- السمات الشخصية:

يلزم أن يتصف المسؤول عن الالتزام بالسمات الشخصية التالية:

- النزاهة والاستقامة.

- العقلية الواعية.
- الحياد واستقلالية الرأي.
- حسن التعامل واللباقة.
- الإقناع ومواجهة الآخرين.
- ج- القدرات الشخصية:

يجب أن يتوفر في المسؤول عن الالتزام القدرات القيادية والفنية التالية:

- القدرة على التعامل مع جميع إدارات مركز الصرافة، وحل المشاكل، والتصرف بشكل سليم في حالة وجود تضارب بين الخطط العملية والقيود النظامية أو مع النظم في مركز الصرافة.
- القدرة على التخطيط والتنظيم بما يمكن من إرساء قنوات اتصال وتوفير المشورة اللازمة لأغراض تطوير خطط الالتزام.

- قدرات اتصال استثنائية لبناء وتوطيد علاقات جيدة مع إدارات مركز الصرافة والجهات الرقابية والإشرافية.

٢. دور مسؤول الالتزام:

تعيين مديراً تنفيذياً لتولى مهام الالتزام يتم من قبل مجلس الإدارة لمساعدته ومساعدة الإدارة العليا للتأكد من تطبيق قواعد الالتزام، ومعالجة قضايا عدم الالتزام. كما يتعين أن تكون لديه صلاحيات كافية ودعم لكي يتمكن من أداء مسؤولياته، ويتولى مسؤول الالتزام القيام بالمسؤوليات الآتية:

- تقديم النصيحة والتوجيه بشأن التطبيق والتفسير الأمثل للقوانين واللوائح التنظيمية واجبة التطبيق.
- وضع سياسة الالتزام الرقابي، وتوفير التوجيه بشأن تطوير وتنفيذ السياسات والإجراءات الداخلية التي تغطي الأنشطة محل الرقابة.
- توفير التدريب ورفع الوعي للإدارة والموظفين بشأن متطلبات الالتزام الرقابي واجبة التطبيق.
- التنفيذ والاحتفاظ ببرنامج مراقبة الالتزام الرقابي لتزويد الإدارة العليا بتأكيدات معقولة بأن إدارات الأعمال المعنية تقوم بإدارة المخاطر الرقابية الأساسية على نحو كاف.
- توفير المعلومات المنتظمة والدقيقة إلى الإدارة العليا، وتقديمها في شكل تقارير لمجلس الإدارة، مع الإبلاغ عن الموضوعات والانتهاكات والمخاوف المهمة.
- التنسيق مع وظائف الرقابة وإدارة المخاطر الأخرى، مثل الرقابة الداخلية، وكذلك تنسيق الأعمال التي يتم تنفيذها بواسطة تلك الوظائف.
- تحديد أوجه التطوير والتغيير المستقبلية في البيئة الرقابية، وأثرها المحتمل على أعمال مركز الصرافة.
- دعم الإدارة العليا في إقامة والحفاظ على علاقات جيدة مع الجهات الرقابية، وعادة ما يمثل مسؤول الالتزام الرقابي نقطة الاتصال الرئيسية مع الجهات الرقابية.
- المساعدة في تطوير ثقافة التزام رقابي داخلية قوية، من خلال تعزيز المزايا التي تحققها وظيفة الالتزام الرقابي، والمنهج الأخلاقي، والمعايير الثقافية القوية في جميع سلوكيات العمل التجاري، داخل المؤسسة.

- مراجعة كافة النماذج والعقود المستخدمة من قبل كافة إدارات مركز الصرافة، بالإضافة إلى مواد الدعاية والاعلانات، للتأكد من تماشيها مع قواعد وتعليمات الالتزام.
- مراجعة كافة المنتجات والخدمات الحالية والجديدة لمركز الصرافة، والتأكد من توافقها مع ما ورد من تعليمات من البنك المركزي السعودي.
- التعاون مع كافة أقسام مركز الصرافة، والمدققين الخارجيين، والبنك المركزي السعودي، فيما يتعلق بالقواعد والتعليمات المتضمنة في التقارير ذات الصلة، والتأكد من اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.
- التنسيق بين البنك المركزي السعودي ومركز الصرافة بشأن الالتزام، وبين كافة إدارات مركز الصرافة والمراجعين الداخليين والخارجيين.
- إعداد تقرير سنوي شامل، وتقديم هذا التقرير لرئيس مجلس الإدارة، ولجنة المراجعة، ولجنة الالتزام، والبنك المركزي السعودي.

٣-٤ قواعد الالتزام لمراكز الصرافة والتحويل العاملة في المملكة العربية السعودية:

الهدف التعليمي

٥- أن يتعرف المختبر على قواعد الالتزام التي يتوجب على مراكز الصرافة التأكد من تطبيقها والالتزام بها.



وفقاً لدليل الالتزام بالأنظمة الصادر عن البنك المركزي السعودي، فإنّ قواعد الالتزام والتي يتوجب على البنك أو مركز الصرافة والتحويل التأكد من تطبيقها والالتزام بما ورد فيها هي:

١. الأنظمة والتشريعات الإشرافية والرقابية، والنقدية والتنظيمية السارية على القطاع المصرفي، وقواعد تطبيقها، وما يتعلق بها من تعاميم وتعليمات ومنها:

- نظام مراقبة البنوك، وقواعد تطبيق أحكامه.
- نظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية.
- نظام النقد، ونظام مكافحة التزوير.
- التعليمات والإرشادات المتعلقة بالعمليات البنكية، والبيانات المالية.
- دليل الأمن والسلامة.
- دليل مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- دليل مكافحة عمليات الاختلاس والاحتيال المالي.
- دليل وإرشادات الرقابة الداخلية.
- الدليل الإرشادي لأمن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

- متطلبات التعيين في الوظائف القيادية.
 - ضوابط معالجة الشكاوى.
 - ضوابط استنساخ العملات في المملكة العربية السعودية.
 - تعليمات الإفصاح عن التراخيص.
 - الحد الأدنى من المتطلبات الواجب توافرها في مقار مراكز الصرافة.
 - ٢. الأنظمة والتعليمات التي تصدرها الجهات الحكومية ذات الاختصاص مثل نظام الشركات، وأنظمة هيئة السوق المالية، ونظام وإرشادات الاستثمار الأجنبي، واللوائح الداخلية في الشركات وغيرها.
 - ٣. المبادئ الصادرة عن لجنة بازل للإشراف على البنوك الخاصة بالالتزام، وأوراق العمل والتقارير والتوصيات الأخرى الصادرة من مجموعة العمل المالي (FATF).
 - ٤. الأنظمة الداخلية لمركز الصرافة والصادرة عن مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.
 - ٥. قواعد الأخلاقيات والسلوك المهني.
- وينبغي إدراك أن إدارة الالتزام قد لا تكون مسؤولة مباشرة عن التأكد من تطبيق كافة قواعد الالتزام الموضحة أعلاه، وإنما يقتصر دورها على تطبيق القواعد ذات العلاقة بمخاطر عدم الالتزام، وعلى إبلاغ كافة الإدارات في مركز الصرافة بالقواعد التي ليس لها علاقة بمخاطر عدم الالتزام والتأكد من إدراجها في السياسات والإجراءات الخاصة بتلك الإدارات، وعلى المراقبة والإبلاغ في حالة مخالفة أي من تلك القواعد.

٤-٤ مسؤوليات الالتزام في مراكز الصرافة والتحويل:

الهدف التعليمي

٦- أن يتعرف المختبر على فحص العمليات والإجراءات الأساسية التي تندرج ضمن مسؤولية الالتزام

الرقابي.



٧- تقديم أمثلة لقضايا التزام رئيسة تواجه موظفي الصرافة والتحويل.

يبدأ تطبيق الالتزام بالأنظمة من المستويات العليا في مركز الصرافة، ويكون الالتزام جيداً وفعالاً عندما يكون أعضاء مجلس الإدارة وموظفي الإدارة العليا في مركز الصرافة أمثلة يحتذى بها في إدارة العمل والالتزام. كما أن الالتزام الجيد يتطلب من الإدارة العليا تأكيداً مستمراً على وجوب أن تسود مركز الصرافة ثقافة مبنية على معايير عالية من الأمانة والنزاهة المهنية. وأن يراعى أن الالتزام ليس مقصوراً على موظفي إدارة الالتزام فقط، حيث تقع مسؤولية الالتزام على عاتق كل فرد من العاملين في مركز الصرافة، وأن تكون هذه المسؤولية جزءاً لا يتجزأ من أعمال مركز الصرافة وكافة أنشطته التشغيلية.

٤-٤-١ مسؤوليات مجلس الإدارة بشأن الالتزام:

١. الإشراف وإدارة مخاطر عدم الالتزام:

انطلاقاً من مسؤوليات مجلس إدارة مركز الصرافة فإنه تقع على عاتقه مسؤولية الإشراف وإدارة مخاطر عدم الالتزام، وللقيام بهذه المسؤولية ينبغي القيام بالآتي:

أ- اعتماد سياسة الالتزام الخاصة بمركز الصرافة.

ب- اعتماد وثيقة رسمية بإنشاء إدارة التزام دائمة وفعالة.

ج- تقييم برنامج الالتزام مرة واحدة على الأقل خلال العام للتعرف على مدى فاعلية مراكز الصرافة في القيام بالالتزام.

٢. سياسة الالتزام الفعالة:

إن سياسة الالتزام المعتمدة التي يتبناها مركز الصرافة لن تكون ذات فاعلية ما لم تشتمل ضمن بنودها على تعزيز ثقافة الالتزام ومسؤوليات الموظفين، وما لم يقيم مجلس الإدارة بالآتي:

أ- دعم وتعزيز قيم الأمانة والنزاهة في كافة إدارات ومراكز الصرافة.

ب- وضع تعهد كلي وشامل بكافة الأنظمة والقواعد والمعايير ذات العلاقة ودمجها في سياسات مركز الصرافة.

ج- التأكد من وجود السياسة المناسبة لإدارة الأمور المتعلقة بمخاطر عدم الالتزام.

د- توفير الموارد الكافية للجهة المسؤولة عن مهام الالتزام.

هـ- إعطاء الجهة المسؤولة عن مهام الالتزام قدرًا كافيًا من الاستقلالية.

و- مراجعة أنشطة الجهة المسؤولة عن مهام الالتزام بصورة دورية وبمراقبة مستقلة من قبل إدارة المراجعة الداخلية.

ز- الإشراف المستمر على الجهود المبذولة لتنفيذ ما ورد في دليل الالتزام بالأنظمة ومستوى الأداء الذي تم تحقيقه من

خلال تقارير دورية، وتقييم أنشطة إدارة الالتزام، والتعرف على نقاط الضعف، والجهود المبذولة في مجال التدريب.

٣. تفويض المسؤوليات والمهام:

يمكن لمجلس الإدارة تفويض لجنة من أعضائه للقيام بهذه المسؤوليات والمهام، أو تفويض بعض اللجان المنبثقة من

المجلس أو التي يشارك فيها أحد أعضائه مثل لجنة المراجعة

٤-٤-٢ مسؤوليات الإدارة العليا بشأن الالتزام:

يقصد بالإدارة العليا في مركز الصرافة كل من الرئيس التنفيذي، العضو المنتدب، المدير العام، ورئيس الفرع بالنسبة لفرع مراكز الصرافة.

١. الإدارة الفعالة لمخاطر عدم الالتزام:

تقع مسؤولية الإدارة الفعالة لمخاطر عدم الالتزام بالأنظمة على عاتق الإدارة العليا في مركز الصرافة. وعلى الإدارة العليا

التأكيد على أن جميع موظفي مركز الصرافة مسؤولون عن تصرفاتهم، وأنه توجد عقوبات لمعالجة حالات عدم تطبيق

سياسة الالتزام.

٢. دعم وتطبيق سياسة الالتزام:

تحمل الإدارة العليا في مركز الصرافة مسؤولية دعم كافة سياسات الالتزام، من حيث التطبيق والمراقبة ورفع التقارير لمجلس الإدارة التي توضح كيفية معالجة مخاطر عدم الالتزام.

٣. المسؤولية عن إبلاغ سياسة الالتزام:

تقع على عاتق الإدارة العليا بمركز الصرافة مسؤولية إبلاغ سياسة الالتزام المعتمدة من مجلس الإدارة، على أن تشمل على ما يأتي:

أ- مبادئ الالتزام التي يجب أن يلتزم بها المدبرون والموظفون.

ب- تفسير الإجراءات والعمليات التي يتم عن طريقها إدارة مخاطر عدم الالتزام في جميع إدارات ومراكز الصرافة.

ج- التفرقة بين المعايير والإجراءات العامة التي ينبغي إتباعها وتطبيقها من قبل كافة الموظفين، والقواعد والإجراءات الخاصة التي يقتصر تطبيقها على مجموعة معينة من الموظفين.

٤. الرقابة والتقارير:

على الإدارة العليا وبمساعدة إدارة الالتزام في مركز الصرافة، القيام بما يأتي:

أ- التعرف على المخاطر الرئيسية لعدم الالتزام التي تواجه مركز الصرافة ووضع الخطط التصحيحية في حالة وجود أي قصور في تطبيق الالتزام.

ب- إحاطة مجلس الإدارة أو إلى اللجنة المكلفة من المجلس بالإشراف على الالتزام بصورة فورية بأية إخفاقات أو قصور في الالتزام.

٥. دعم وظيفة (إدارة) الالتزام:

كمطلب أساسي من متطلبات الالتزام، تقع على الإدارة العليا مسؤولية ما يأتي:

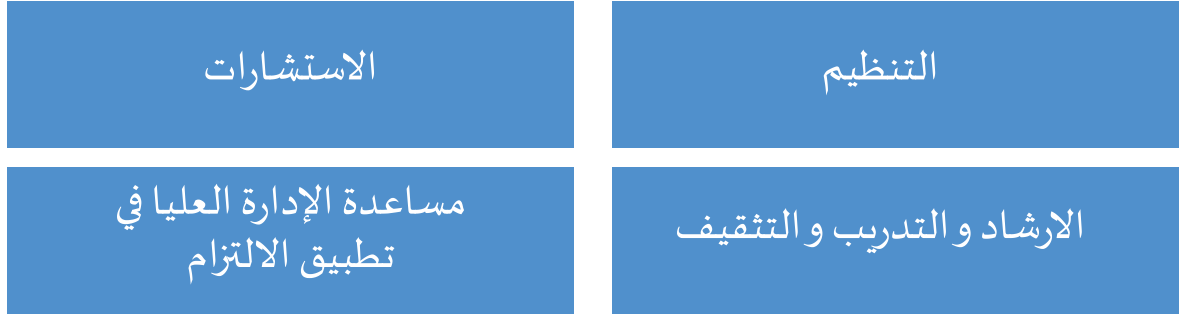
أ- إنشاء ودعم إدارة دائمة وفاعلة للالتزام تتولى تطبيق مهام الالتزام وتتمتع بصلاحيات ومسؤوليات كافية لمتابعة الالتزام.

ب- وضع الإجراءات اللازمة للتأكد من أن كافة المستويات والوظائف الإدارية بمركز الصرافة تعتمد على إدارة الالتزام بصفة دائمة.

ج- خلق بيئة من الثقة والتجانس في العلاقة بين إدارة الالتزام وبقية الإدارات بمركز الصرافة، ووضع الإجراءات اللازمة للتنسيق بينها.

د- اختيار مسؤول وموظفي الالتزام الكفاء وتوفير التدريب المناسب لهم.

وقد أكد التعميم رقم (٤٢٠١٠٦٩٣) الصادر عن البنك المركزي بتاريخ ٢٥/٢/١٤٤٢هـ، على ضرورة قيام المؤسسات المالية بتعديل سياساتها الداخلية بما يضمن ضرورة حصول شاغلي المناصب القيادية لديها على موافقة المؤسسة المالية واستيفاء عدم ممانعة البنك المركزي قبل قبول الترشيح أو التكليف أو إعادة التكليف أو التعيين أو إعادة التعيين لدى أي جهة عامة أو خاصة، أو تولي أي مسئوليات أخرى كالعضويات في مجالس الإدارات، أو اللجان، أو ما شابهها. وأوضح البنك المركزي أن نطاق تطبيق التعليمات الواردة في التعميم يخص شاغلي المناصب القيادية من الإدارة العليا فقط دون مجلس الإدارة.



شكل (٤-١): مسؤوليات إدارة الالتزام

حسب ما ورد من تعليمات من لجنة بازل ودليل الالتزام بالأنظمة والصادر من البنك المركزي السعودي، فإن إدارة الالتزام عليها مسؤوليات محددة تتمثل في الآتي:

١. مساعدة الإدارة العليا في تطبيق الالتزام:

تعد إدارة مركز الصرافة المسؤولة عن تطبيق الالتزام، ولذا فإن مسؤولية إدارة الالتزام هي مساعدة الإدارة العليا على إدارة مخاطر عدم الالتزام التي يواجهها مركز الصرافة والتعامل معها بفاعلية، وذلك من خلال ما يأتي:

- وضع سياسة الالتزام واعتمادها من قبل مجلس الإدارة.
- إعداد برنامج الالتزام والذي يوضح بالتفصيل مسؤوليات ومهام مسؤولي الالتزام.
- تحديد المتطلبات التنظيمية لكل إدارة بمركز الصرافة، وإنشاء قاعدة بيانات لها وتصنيفها حسب الإدارات والمنتجات والخدمات.
- إنشاء قاعدة بيانات لجميع القواعد واللوائح المعمول بها في جميع البلدان التي تعمل فيها وتبويبها وتصنيفها.
- التواصل مع إدارات الأعمال والإدارة العليا والتنفيذية وتبليغهم بالمتطلبات النظامية بصفة مستمرة للتأكد من فهمهم واستيعابهم لتلك القواعد والأنظمة واستعدادهم لتطبيقها.
- إعداد برامج متابعة للتأكد من تطبيق إدارات مركز الصرافة تلك الأنظمة والتعليمات.
- كشف المخالفات ومناقشتها مع الإدارات المخالفة، والاتفاق معهم على الخطط التصحيحية.
- متابعة حل جميع مشاكل عدم الالتزام المكتشفة من قبل الجهات التنظيمية وإدارة المراجعة.

٢. التنظيم:

ليس من الضروري تنفيذ كافة مسؤوليات الالتزام بواسطة إدارة الالتزام، حيث يمكن القيام بمهام الالتزام عن طريق موظفي جميع الإدارات في مركز الصرافة، ويشرف مدير إدارة الالتزام على عمل هؤلاء الموظفين من خلال توفير التدريب وبرامج التوعية لكل العاملين بمركز الصرافة وتدريبهم على كل الأدلة والأنظمة والتعليمات الصادرة من الجهات التنظيمية.

٣. الاستشارات:

على إدارة الالتزام تقديم المشورة للإدارة العليا فيما يتعلق بأنظمة وقواعد ومعايير الالتزام وإفادتها بأخر التطورات المحلية والإقليمية والدولية. وتتضمن المهمة الاستشارية تعاون مسؤولي إدارة الالتزام مع الإدارات الأخرى في مركز الصرافة،

وتقديم الدعم لتلك الإدارات في عملياتها اليومية.

٤. الإرشاد والتثقيف والتدريب:

إن بناء ونشر ثقافة للالتزام داخل مركز الصرافة يعدّ ركناً أساسياً في تطبيق الالتزام بكفاءة وفعالية، ولذا يكون على إدارة الالتزام مساعدة الإدارة العليا فيما يأتي:

- إعداد برنامج تثقيف وتوعية وتدريب عن الالتزام لكافة أفراد الإدارة العليا ومديري الإدارات والموظفين الذين يمكن الاعتماد عليهم في تطبيق الالتزام.

- إعداد دليل مكتوب موجه منسوبي مركز الصرافة عن التطبيق الملائم لأنظمة وقواعد ومعايير الالتزام.

٥. تحديد مخاطر عدم الالتزام وقياسها وتقييمها ومتابعتها:

على إدارة الالتزام أن تكون سباقة في تحديد وتوثيق وتقييم مخاطر عدم الالتزام ذات الصلة بأنشطة مركز الصرافة على النحو الآتي:

أ- تحديد المخاطر:

على إدارة الالتزام أن تكون سباقة في تحديد وتوثيق وتقييم مخاطر عدم الالتزام ذات الصلة بأنشطة مركز الصرافة (مخاطر نظامية، أو مخاطر سمعة، أو مخاطر استراتيجية، وغيرها)، ويشمل ذلك تطوير المنتجات والخدمات الجديدة، وممارسات العمل والأنواع الجديدة من الأعمال أو علاقات العملاء أو التغييرات المادية في طبيعة هذه العلاقات. وإعداد سجل للمخاطر المحتملة من جراء عدم تطبيق التعليمات والأنظمة وتحديد احتمالية حدوثها وتأثيرها على مركز الصرافة.

ب- قياس المخاطر:

على إدارة الالتزام أن تقوم بدراسة طرق قياس مخاطر عدم الالتزام كمياً ونوعياً (مثل مؤشرات الأداء) واستخدام هذه المقاييس لتحسين تقييم مخاطر عدم الالتزام. ويمكن استخدام برامج التقنية الحديثة لمعالجة البيانات كوسيلة لوضع مؤشرات الأداء التي يمكن أن تكون مؤشراً على مشاكل الالتزام المحتملة (مثل تزايد عدد شكاوى العملاء، أو تزايد حالات الاحتيال، ... وغيرها).

ج- تقييم المخاطر:

أن تقوم إدارة الالتزام بتقييم ملاءمة سياسة الالتزام وأدلة السياسات والإجراءات بمركز الصرافة، والمتابعة الفورية لأي أوجه قصور يتم تحديدها، ووضع مقترحات للتعديل عند الضرورة، وحث الإدارات المعنية بوضع مقترحات التعديل.

د- متابعة المخاطر:

ينبغي أن تقوم إدارة الالتزام بالمراقبة المستمرة للالتزام واختباره عن طريق عينات كافية ورفع تقارير بشأن الجودة والملاءمة.

٨- أن يتعرف المختبر على ماهية دليل الالتزام والجوانب التي يجب مراعاتها عند إعداد دليل الالتزام.



دليل الالتزام هو الدليل الذي تعدده إدارة الالتزام في كل مركز صرافة بهدف تغطية مواضيع الالتزام بما يشمل كافة مبادئ الالتزام وبما ينسجم مع دليل الالتزام الصادر عن البنك المركزي السعودي، ويلزم عند إعداد دليل الالتزام مراعاة الجوانب الآتية:

- ينبغي أن يشمل دليل الالتزام على متطلبات الالتزام التي وضعها واعتمدها مركز الصرافة في سياساته الداخلية، حيث يوضح مسؤولية الالتزام، ودور إدارة الالتزام في المركز والواجبات المكلف بها، وعلاقته مع الوحدات الرقابية الأخرى وقطاعات أعمال مركز الصرافة المختلفة، كما يبين الدليل المنهجية التي يتبعها المركز للمحافظة على ترخيصه.
- ينبغي أن يصف دليل الالتزام الدور الذي تقوم به إدارة الالتزام ونطاق قواعدها التنظيمية، إلى جانب ميثاق السلوك المهني الذي يراد بمنسوبي مركز الصرافة انتهاجه على الدوام ومن ذلك (نظام التعامل، معالجة تعارض المصالح، معالجة الشكاوى، الاستثمار، السرية، الإغراءات).

- يتوجب تحديث الدليل بصفة مستمرة، ويكون متاحاً لجميع الموظفين.

- يتوجب على جميع الموظفين الجدد التوقيع على إقرار يفيد قيامهم بقراءة وفهم دليل الالتزام واستعدادهم لتطبيق ما جاء به.

وقد تم إصدار «دليل الالتزام بالأنظمة» بموجب التعميم رقم ٥٦٢٠٢ / م ا ت / ٧٨٧ وتاريخ ١٩ / ١٢ / ١٤٢٩ هـ الموافق ديسمبر ٢٠٠٨ م، الذي يعد ممثلاً للحد الأدنى من مبادئ الالتزام بالأنظمة ووظيفة الالتزام. وتضمن الدليل ضرورة مبادرة كل مؤسسة من المؤسسات المالية العاملة في المملكة بوضع السياسات واختيار الوسائل والإجراءات لبلوغ الأغراض والمتطلبات الكفيلة بخلق كيانات التزام وبيئة التزام متوافقة مع النظم، وأن يشمل ذلك سياسات ملائمة تهدف لدرء أي أخطار تتعلق بعدم الالتزام وبما ينأى بالمؤسسة عن أي مخاطر أو عقوبات أو إساءة لسمعته. ويشمل ذلك المتطلبات التالية التي يجدر بكل مؤسسة الوفاء بها:

- اعتماد وثيقة رسمية وتنظيمية تقضي بإنشاء إدارة التزام دائمة وفعالة.

- إصدار واعتماد سياسة الالتزام بحيث يجري إقرارها من قبل مجلس الإدارة.

- إعداد وثيقة تنظيمية لإدارة الالتزام يتم خلالها تحديد مهام ومسؤوليات الالتزام والقائمين به والأطراف الأخرى ذات العلاقة.

- إعداد برنامج الالتزام السنوي الذي يهدف لتقييم وتحديد مخاطر عدم الالتزام بما يشمل جوانب تدريب و تثقيف منسوبي مركز الصرافة في العموم وموظفي الالتزام.

- إعداد دليل الالتزام الخاص بكل مركز صرافة، الذي يجب أن يحتوي على قواعد الالتزام والسياسات والإجراءات الخاصة بإدارة الالتزام.

- متطلبات أخرى متعددة مثل مراجعة السياسات والإجراءات للمنتجات والخدمات ومراجعة العقود والنماذج والإعلانات الصادرة عن المؤسسة المالية.
- وصف مبادئ الالتزام وأهميتها الأساسية بالنسبة للمسؤولية ومهام إدارة الالتزام، وتعريف قواعده، والأسس الأخلاقية للالتزام الجيد .

٦-٤ حوكمة المؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية:

الهدف التعليمي

٩- أن يتعرف المختبر على مبادئ حوكمة المؤسسات المالية ومنها مراكز الصرافة العاملة في المملكة العربية السعودية.

١٠- التعرف على دور البنك المركزي السعودي وهيئة السوق المالية في تعزيز الأطر العامة للحوكمة الفعالة للقطاعات المالية في المملكة.



أصدر البنك المركزي المبادئ الرئيسية للحوكمة في المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف البنك المركزي السعودي في شهر يونيو ٢٠٢١م بما يتفق مع أفضل الممارسات المتعارف عليها دولياً. وعلى أعضاء مجلس إدارة البنك وجهازه التنفيذي تطبيق هذه المبادئ، إضافة إلى فهم المخاطر ذات العلاقة والتأكد من كفاية معدلات رأس المال والمخصصات وتناسبها مع حجم المخاطر ومعدلات السيولة والإقراض وبما يكفل حماية العملاء وحقوق المودعين والمساهمين وأصحاب المصالح.

١-٦-٤ أهمية حوكمة المؤسسات المالية وفوائدها::

أصبحت حوكمة الشركات من القضايا الضرورية في عالم الأعمال. حيث تعدّ حوكمة الشركات عنصراً رئيسياً في تحسين الكفاءة الاقتصادية والنمو، فضلاً عن تعزيز ثقة المستثمرين. وتنطوي حوكمة الشركات على مجموعة من العلاقات بين إدارة الشركة ومجلس إدارتها وبين مساهمها وأصحاب المصالح الأخرى. وتعني حوكمة الشركات عند تطبيقها على المؤسسات المالية ومراكز الصرافة، ضرورة تولى مجلس الإدارة والإدارة العليا، المهام الآتية:

- وضع إستراتيجية مركز الصرافة وأهدافه.
- حماية مصالح العملاء والمساهمين والمستثمرين.
- الالتزام بالإفصاح والشفافية.
- عدم تعارض أنشطة مركز الصرافة مع الأنظمة واللوائح والتعليمات للجهات الرقابية والإشرافية.
- ويجب على أعضاء مجلس الإدارة في المؤسسات المالية - سواء كانت بنوك أو مراكز صرافة - إدراك أن العمل في القطاع المالي يختلف عن العمل في القطاعات الأخرى للأسباب الآتية:

١- تعدد المخاطر في القطاع المالي أعلى من القطاعات الأخرى، وأكثر تعقيداً وأصعب فهمًا عند المستثمرين وفي بعض الأحيان عند أعضاء مجلس الإدارة.

٢- تتحمل المؤسسة المالية التزامات تجاه عملائها، وقد يؤدي حجم التزامات المؤسسة المالية والمخاطر التي تواجهه عند اقترانها بأنظمة ضعيفة للرقابة الداخلية إلى أزمات مالية.

وتهدف مبادئ حوكمة المؤسسات المالية إلى مساعدة البنوك وكذلك مراكز الصرافة على تعزيز الأطر العامة للحوكمة والإدارة الفاعلة، إضافة إلى مساعدة أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا في الإشراف على أنشطة المؤسسة المالية سواء كانت بنكاً أو مركز صرافة. ويحقق توافر مبادئ جيدة للحوكمة العديد من الفوائد من أهمها:

- تطوير الكفاءة التشغيلية والمساعدة في صنع القرار.
- جذب الاستثمارات الخارجية.
- بناء أو استعادة الثقة بين أصحاب المصلحة الرئيسيين.
- تعزيز العلاقة مع المستفيدين.
- زيادة استقرار الأسواق المالية والمساهمة في التوظيف والنمو الاقتصادي.

٤-٦-٢ المبادئ الرئيسية للحوكمة في المؤسسات المالية:

ووفقاً للمبادئ الرئيسية للحوكمة في المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف البنك المركزي السعودي الصادرة عن البنك المركزي في شهر يونيو ٢٠٢١ م، فقد اكتسبت مبادئ الحوكمة أهمية دولية بعد إصدار عدد من الهيئات والمنظمات المختصة تعليمات إرشادية لمبادئ الحوكمة متعارف عليها دولياً، ومن أهم هذه الهيئات:

- لجنة بازل للرقابة المصرفية (BCBS).
- منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD).
- مجلس الخدمات المالية الإسلامية (IFSB).
- البنك الدولي (WB).
- الهيئة الدولية لمشرفي التأمين (IAIS).
- لجنة المدفوعات والبنية التحتية للسوق المالية (CPMI).

ويمكن استعراض المبادئ الرئيسية للحوكمة بإيجاز على النحو التالي:

١. مؤهلات أعضاء مجلس الإدارة:

ينبغي أن يكون أعضاء مجلس الإدارة مؤهلين للقيام بالأعمال الموكلة إليهم، وأن يكون لديهم فهم واضح للدور المطلوب منهم ولديهم القدرة على ممارسة الحكم السليم بموضوعية في جميع شئون مركز الصرافة. وعلى الأعضاء مجتمعين أن يملكوا مهارات مهنية وعملية وإدارية مختلفة وخبرات مالية وصفات شخصية ملائمة، ولا سيما الأمانة والالتزام، والتمتع بقدر عالي من السمعة والكفاءة والمسؤولية، ويكون لديهم القدرة على الإشراف والمتابعة وتوجيه شئون مركز الصرافة لتحقيق أهدافه الإستراتيجية.

ينبغي أن يتمتع أعضاء مجلس الإدارة بمستوى عال من المعرفة والخبرة والمهارة، إضافة إلى الرغبة المستمرة في التعلم والتطور. وينبغي أن تتضمن مؤهلات عضو مجلس الإدارة الصفات التالية:

أ- القيادة: ينبغي أن يتمتع العضو بمهارات قيادية وأن يكون لديه القدرة على منح الصلاحيات وبما يؤدي إلى تحفيز الأداء وتطبيق أفضل الممارسات في مجال الإدارة الفاعلة.

ب- الاستقلالية: تعني قدرة العضو على أن يكون محايداً وموضوعياً في اتخاذ القرارات أي تأثر من الإدارة أو من جهات أخرى خارجية.

ج- الكفاءة: ويعكسها التعليم والتدريب والمهارات والرغبة في مواصلة التعلم، إضافة إلى توافر خبرة متنوعة لا تقل عن عشر سنوات في مجالات متعددة مرتبطة بالإدارة والاقتصاد والمحاسبة والبنوك.

د- التوجيه: القدرة على التوجيه الإستراتيجي والتخطيط بعيد المدى والرؤية المستقبلية الواضحة.

هـ- المعرفة المالية: القدرة على قراءة البيانات والتقارير المالية وفهمها، وكذلك النسب المالية المستخدمة لقياس الأداء.

و- اللياقة الصحية: الصحة الجيدة وعدم وجود مانع صحي يعيق العضو عن ممارسة مسؤولياته.

٢. التشكيل، التعيين، وشؤون المجلس:

على مجلس الإدارة وضع حدود واضحة للمسؤولية والمساءلة والالتزام بها في جميع مستويات مركز الصرافة، وينبغي الفصل التام للمسؤوليات على مستوى الإدارة العليا. وعلى الأعضاء اختيار رئيس غير تنفيذي لرئاسة مجلس الإدارة والذي عليه التأكد من عدالة تمثيل الأعضاء المستقلين وغير المستقلين بما يتفق مع حجم مركز الصرافة ونشاطه.

٣. مسؤوليات مجلس الإدارة:

على مجلس الإدارة القيام بالإشراف على عمل مركز الصرافة، بما في ذلك الموافقة على الأهداف الاستراتيجية للمركز والإشراف على تنفيذها. وكذلك الموافقة على إستراتيجية المخاطر وتعليمات الحوكمة ومبادئ السلوك المهنية، إضافة إلى الإشراف على الإدارة العليا. وينبغي على أعضاء مجلس الإدارة القيام بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليهم من خلال توافر سياسات وإجراءات مناسبة للإشراف والرقابة على أداء مركز الصرافة.

٤. اللجان المنبثقة عن المجلس:

لكي يتمكن المجلس من تأدية مهامه بشكل فعال والحصول على الرأي والمشورة من المختصين في هذه اللجان، فإن عليه تشكيل عدد مناسب من اللجان حسب حجم المؤسسة المالية وتنوع أنشطتها. ومن اللجان المتخصصة التي ينبغي على المجلس تكوينها، اللجان الآتية:

أ- لجنة المراجعة: وهي المسؤولة عن ضمان الالتزام بالأنظمة والإشراف على عمليات مركز الصرافة والتأكد من توافر نظام رقابي ومن دقة وعدالة البيانات المالية المعلنة.

ب- لجنة الترشيح والمكافآت: تهتم هذه اللجنة بالبحث واقتراح مرشحين لاختيارهم أعضاء تنفيذيين وغير تنفيذيين وتحديد نظام الحوافز واعتماد المكافآت.

ج- اللجنة التنفيذية: يحدد مجلس الإدارة صلاحيات ومسؤوليات هذه اللجنة.

د- لجنة إدارة المخاطر: تهتم بمساعدة المجلس في الإشراف على عملية إدارة مخاطر الائتمان والوفاء بالمسؤوليات

الأخرى ذات العلاقة التي قد تكلف بها من قبل المجلس.

٥. حقوق المساهمين:

ينبغي التأكد من أن مبادئ الحوكمة المتبعة تحمي حقوق المساهمين، وتسهل ممارسة حقوقهم، وتساهم في توفير قنوات اتصال فعالة ووسائل متنوعة للتواصل مع جميع مساهمي مركز الصرافة، والتأكد من معاملتهم بالعدل، بمن في ذلك المساهمون الأقلية. وكذلك المساعدة على حثهم باستمرار على المشاركة في اجتماعات الجمعية العامة العادية وتقديم المقترحات المتعلقة بأداء مركز الصرافة وتطوير عملياته.

٦. الإفصاح والشفافية:

ينبغي إتباع مبدأ الإفصاح والشفافية في عمليات وأنشطة مركز الصرافة جميعها، وعلى مجلس الإدارة نشر المعلومات المالية وغير المالية التي تهم العملاء والمساهمين والمستثمرين والمتعاملين بالسوق وتزويد الجهات الإشرافية والرقابية والأطراف الأخرى أصحاب المصلحة بها.

علاوة على المبادئ الرئيسية السابقة، فقد أصدر البنك المركزي السعودي خلال السنوات الماضية مجموعة من الإرشادات والتعليمات ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بمبادئ الحوكمة، من ضمنها إرشادات الرقابة الداخلية ومبدأ اعرف عميلك، وأنظمة وقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ومكافحة الاحتيال، وميثاق أخلاقيات المهنة للموظفين. وينبغي على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية الاطلاع والتأكد من التزام مركز الصرافة بجميع التعليمات والإرشادات التي تصدر من البنك المركزي والجهات الأخرى ذات العلاقة، سواء كانت محلية أم دولية.

٤-٦-٣ ضوابط حوكمة قطاع الصرافة:

نصت المبادئ الرئيسية للحوكمة في المؤسسات المالية الصادرة عن البنك المركزي في شهر يونيو ٢٠٢١م، على مجموعة من الضوابط لحوكمة قطاع الصرافة على النحو الآتي:

١. يجب على مراكز الصرافة وضع وتطوير لائحة داخلية للحوكمة واعتمادها من قبل الملاك أو مجلس الإدارة للمركز- حسب الأحوال- ووضع السياسات والإجراءات الكافية والملائمة للإشراف والرقابة على أداء المركز، والتأكد من التزام الموظفين بها. وتزويد البنك المركزي بنسخة منها بعد اعتمادها أو عند إجراء أي تعديلات قد تتم عليها لاحقاً وذلك خلال (٢١) يوم عمل من تاريخ اعتماد اللائحة أو تعديلها. ويجب أن تتضمن تلك اللائحة الضوابط الآتية كحد أدنى:

- وصف الهيكل التنظيمي متضمناً الإدارات والوظائف ومهام ومسؤوليات كل منها.

- سياسات وإجراءات تمنع أو تحد من أي نشاط أو علاقة قد تؤثر في تطبيق مبادئ الحوكمة.

- سياسة للإبلاغ عن المخالفات وفقاً لتعليمات البنك المركزي في هذا الشأن، وتزويد البنك المركزي بها.

- ضوابط الاستقلالية وفصل المهام.

- حدود المسؤولية والمساءلة.

- نصوصاً تتعلق بمنع حالة تعارض المصالح المتوقعة أو الفعلية، وآلية التعامل معها عند حدوثها.

- وصفاً لوظيفة الالتزام.

- وصفاً لوظيفة الرقابة الداخلية.
 - أحكام النزاهة والشفافية.
 - الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة.
 - وسائل الحفاظ على سرية المعلومات.
 - أحكام عدالة التعاملات.
 - ضوابط حماية أصول مركز الصرافة.
 - أحكاماً تتعلق بالالتزام مراكز الصرافة بمبادئ المنافسة الشريفة، ومنع الاحتكار.
 - أحكاماً تتعلق بالامتثال لسياسات السلوك المهني وأخلاقيات العمل الخاصة بالمركز.
٢. يجب على مركز الصرافة مراقبة المخاطر المتعلقة بنشاط المركز كمخاطر العملة، ومتابعة حركة العملة وإعداد تقارير بذلك، على أن يتم اعتماد تلك التقارير من قبل الملاك أو مجلس الإدارة.
٣. على المالك أو المجلس إحاطة البنك المركزي بأي جزاءات مفروضة على مركز الصرافة من أي جهة إشرافية أو تنظيمية أوقضائية خلال فترة خمسة أيام عمل من تاريخ فرض الجزاء.

أسئلة نهاية الفصل

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

١- وضح المقصود بمفهوم الالتزام في المؤسسات المالية ومراكز الصرافة والتحويل؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٤-١

٢- «تعد وظيفة الالتزام في مراكز الصرافة أحد أسس وعوامل نجاحها» اشرح العبارة موضحاً الدور الذي تلعبه وظيفة الالتزام في المحافظة على سمعة مراكز الصرافة ومصالح العملاء والمساهمين.

مرجع الإجابة: القسم ٣-١-٤

٣- وضح بإيجاز مخاطر عدم الالتزام وانعكاسها على مركز الصرافة؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-١-٤

٤- ما هي المبادئ التي يجب الالتزام بها عند إنشاء إدارة الالتزام بأحد مراكز الصرافة؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٢-٤

٥- وضح الدور الذي يقوم به مسؤول الالتزام للتأكد من تطبيق قواعد الالتزام؟

مرجع الإجابة : ٣-٢-٤ الفقرة ٢

٦- اذكر مسؤوليات كل من مجلس الإدارة والإدارة العليا بشأن الالتزام؟

مرجع الإجابة: القسمان ١-٤-٤ و ٢-٤-٤

٧- اشرح كيف تقوم إدارة الالتزام بتحديد وقياس وتقييم ومتابعة مخاطر عدم الالتزام في مراكز الصرافة؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٤-٤

٨- وضح أهمية وفوائد حوكمة مراكز الصرافة وتحويل الأموال؟

مرجع الإجابة : القسم ١-٦-٤

٩- اشرح باختصار المبادئ الرئيسية للحوكمة في المؤسسات المالية؟

مرجع الإجابة : القسم ٢-٦-٤

١٠- وضح باختصار أهم ضوابط حوكمة قطاع الصرافة وفقاً للمبادئ الرئيسية للحوكمة في المؤسسات المالية

الصادرة عن البنك المركزي في شهر يونيو ٢٠٢١ م؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٦-٤

تحديد مفهوم الاحتيال ووصفه وتأثير ذلك على مراكز الصرافة

«يحتوي هذا الفصل على ١٧ سؤال من أصل ١٠٠ سؤال في الاختبار»



تعدّ الجرائم المالية -بشكل عام - وجرائم الاحتيال المالي -بشكل خاص- من أخطر الجرائم التي ترتكب في الوقت الحالي، لما لها من آثار سلبية على القطاع المالي وعلى الاقتصاد بصفة عامة، ومن أخطر أنواع الجرائم المالية تلك الجريمة التي يمكن أن تُرتكب من خلال البنوك ومراكز الصرافة، على المنتجات والخدمات وقنوات التوزيع والأنشطة الأخرى التي يقدمها مركز الصرافة. ولذا يجب على الموظفين بمراكز الصرافة وعلى مسؤول إدارة المخاطر والالتزام التأكّد من تحديد كافة الجرائم المالية المحتملة التي يمكن أن تُرتكب بواسطة، أو من خلال مركزهم كي يتسنى التمكن من إدارة المخاطر المرتبطة بها.

١-٥ المفاهيم الأساسية للاحتيال المالي في قطاع الصرافة والتحويل:

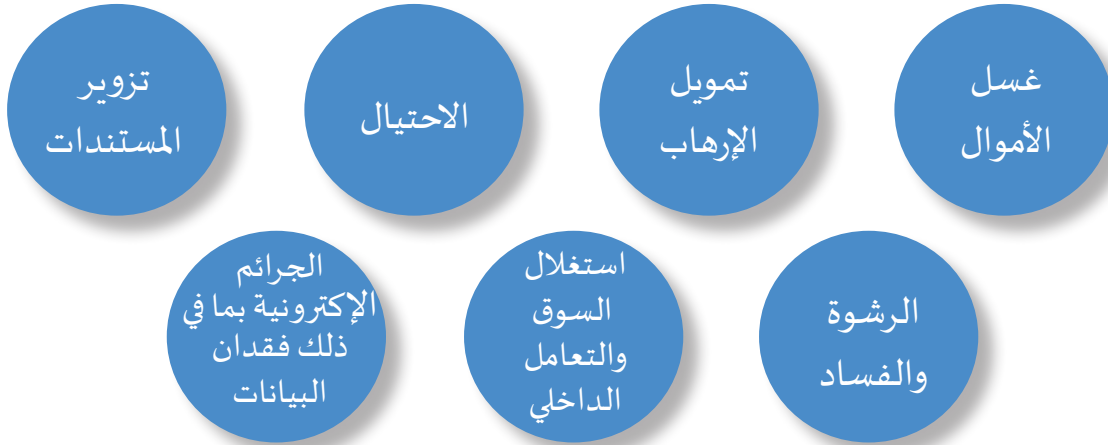
الهدف التعليمي

- ١- أن يتعرف المختبر على تعريف الاحتيال وأمثله في قطاع الخدمات المالية.
- ٢- فهم مؤشرات مرتكبي عمليات الاحتيال ومفاهيم شائعة خاطئة حول ذلك.



١-١-٥ تعريف الجرائم المالية:

لا يوجد تعريف واحد متفق عليه دولياً للجريمة المالية، ويعرّف المصطلح بشكل متباين في مختلف البلدان. وفي بعض السياقات، تعرّف على نطاق واسع بأنها تعني أي جريمة تؤدي إلى خسارة مالية، ولكنها أكثر شيوعاً للإشارة إلى الجرائم التي لها صلة خاصة بالقطاع المالي، على سبيل المثال:



شكل (١-٥): أنواع الجرائم في القطاع المالي

ومع تطور الخدمات المصرفية المستمر والتوسع في التقنيات المستخدمة وتسارع وتيرة تطور التكنولوجيا في القطاع المصرفي أصبح مناخاً جذاباً للجريمة المالية ومرتكبيها، وتنامى مع هذا التطور أنواع الجرائم المالية المختلفة، ويتضح جلياً من درجة مخاطر الاحتيال التي تواجهها مراكز الصرافة وعملائها، من حيث التكلفة المالية وتضرر سمعتها التجارية، أن مراكز الصرافة لا بد وأن تتخذ كل جهد ملائم للحد من تعرضها للاحتيال.

الاحتيال هو واحد من التحديات التي تواجه مراكز الصرافة أو المؤسسات المالية، فهو يعيق الأداء ويهدد الأموال والموارد النادرة ويلحق الأذى بالمؤسسة وبسمعتها وبقدرتها التنافسية.

ويعرف دليل مكافحة الاختلاس والاحتيال المالي وإرشادات الرقابة الصادر عن البنك المركزي السعودي الاحتيال المالي بأنه «أية ممارسة تنطوي على استخدام الخداع للحصول المباشر أو غير المباشر على شكل من أشكال الاستفادة المالية لمرتكب الجريمة، أو تسهيل ذلك لغيره لتؤدي إلى شكل من أشكال الخسارة للطرف الذي تعرض للاحتيال».

وغالبا ما تتصل الخسارة الفعلية الناتجة عن الاحتيال في البنوك ومراكز الصرافة بالأصول السائلة مثل العملات النقدية والأوراق المالية. وليس من الضروري أن يقتصر الاحتيال على المنافع النقدية والمادية.

تعريف الاحتيال الوارد في المراجع هو «التحريف المتعمد للحقيقة لإغراء أحدهم بالتنازل عن شيء ذو قيمة أو عن حق قانوني».

ويشمل هذا التعريف الكسب المالي إلى جانب منافع أخرى مثل حق الدخول أو الحصول على معلومات يمكن اكتسابها بالخداع أو بأي سلوك اخر غير شريف، وسواء كانت الخسارة مادية أو كانت تتصل بشيء غير ملموس، مثل حقوق الملكية الأدبية، فغالبا ما ينطوي الاحتيال على خسارة لمركز الصرافة أو للمساهمين فيه أو للعملاء ومحاولة إخفاء تلك الخسارة. كما يمكن تعريف الاحتيال هنا بأنه: استخدام الخداع للحصول على منفعة دون وجه حق ويشتمل هذا التعريف على:

- السرقة أو إساءة استخدام أصول مركز الصرافة بشكل متعمد.
- أي عمل كاذب أو احتيالي.
- المحاسبة بشكل خاطئ أو إعداد بيانات كاذبة للحصول على منفعة (مثلاً: قيام موظف بالمطالبة بعلاوة لا يستحقها أو قيام مورد بتقديم فواتير خاطئة ليتم صرفها).
- تقديم أو قبول هدايا لغرض التأثير على اتخاذ القرارات أو الأعمال المتعلقة بشخص آخر.
- الاستخدام غير المصرح به لاسم أو لسلطة مركز الصرافة للحصول على منفعة شخصية.
- إتلاف السجلات أو حذفها أو إساءة استخدامها.
- الإفصاح غير المصرح به عن المعلومات التي تم الحصول عليها خلال العمل مع مركز الصرافة لا يتعلق بالاحتيال بالمنافع النقدية فقط، قد تكون المنافع المكتسبة عن طريق الاحتيال على شكل أموال، بضائع، خدمات، معلومات. وقد يتم الحصول على المنافع إما في الوقت الحالي أو في المستقبل، وقد يتم الحصول عليها بواسطة شخص آخر، مثل أحد الأقرباء أو الأصدقاء.

ويمكن أن يرتكب الاحتيال المالي أشخاص من خارج مركز الصرافة (الغير)، أو من الداخل (الموظفون)، أو بالتواطؤ بما يشمل الموظفين المتأمرين (من الداخل) الذين يعملون مع الغير (من الخارج). لقد أفادت استطلاعات عديدة أجريت خلال السنوات الأخيرة أن التهديد الرئيسي الذي يواجه المؤسسات المالية ومنها مراكز الصرافة إنما يأتي في الغالب احتيال داخلي أي من خلال «المطلعين»، أي تحديداً من الموظفين أو المديرين؛ فهم يتمتعون بصلاحيات الدخول إلى الأنظمة ومعرفتها.

٣-١-٥ أسباب انتشار ظاهرة الاحتيال:

تتعدد الأسباب التي أدت إلى انتشار ظاهرة الاحتيال، ومن أهمها ما يأتي:

- غياب الوازع الديني والأخلاقي لدى المحتال.
- الرغبة في المكسب السريع والربحية العالية من مزاوله هذه الظاهرة.
- ضعف نظام العقوبات الذي يطبق على المحتالين.
- ندرة الكوادر المؤهلة في الكشف عن الاحتيال.
- طول الإجراءات المتبعة في قضايا الاحتيال التجاري.
- ضعف أنظمة الرقابة والتفتيش.
- التبرير الخاطئ للاحتيال.
- توافر أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها بكثرة وبأسعار زهيدة.

٤-١-٥ خطورة جرائم الاحتيال المالي وأهمية مكافحته:

يعدّ الاحتيال من الجرائم الأكثر خطورة على النظام المالي والمصرفي، وما زاد من خطورة تلك الجرائم هو كونها قد أصبحت تتم بصورة منظمة من خلال شبكات واسعة إلى درجة كادت تهدد العلاقات الاقتصادية والتجارية بين كثير من الشركات الكبرى في العالم، وهذا ما دفع الدول الأوروبية على الدعوة إلى ضرورة احترام أخلاقيات العمل الاقتصادي من جانب المسؤولين ورجال الأعمال، وضرورة عقد ميثاق أخلاقي للحد من الجريمة بعد انتشار فضائح الفساد والرشوة والاحتيال المالي والإداري. وترجع أيضاً خطورة جرائم الاحتيال إلى الآتي:

- التطور المتسارع في الأساليب المستخدمة في عمليات الاحتيال، فقد أدى تزايد التعامل الإلكتروني في البنوك ومراكز الصرافة على تزايد حالات الاحتيال باستخدام الكمبيوتر.
- تعاضم الخسائر الفادحة الناتجة من جراء عمليات الاحتيال، فهناك جرائم أدت إلى انهيار مؤسسات مالية ضخمة وأحدثت خسائر هائلة، مما جعل معظم دول العالم تتجه إلى وضع سياسات وقائية للتعامل مع هذه الجرائم، إذ إنه في حالة اكتشاف مثل هذه الجرائم بعد وقوعها يصعب إعادة الأموال التي تم الاحتيال عليها وتسبب خسائر فادحة.

٢-٥ أهم الأنواع الشائعة من صور الاحتيال في مراكز الصرافة والتحويل:

الهدف التعليمي

٣- أن يتعرف المختبر على الأنواع والأشكال المختلفة للاحتيال في مراكز الصرافة والتحويل.



يعدّ الاحتيال المالي من أهم الأخطار التي تواجه المجتمعات في جميع بلدان العالم وإن اختلفت طرقه وأساليبه ونتائجه وممارساته التي تعد غير أخلاقية وغير قانونية، مثل السرقة والرشوة والغش والتلاعب جميعها أمراض تصيب المجتمع وإن

اختلفت أعراضها. وتتعدد أنواع الاحتيال في مراكز الصرافة، ويمكن تقسيم الاعمال الاحتيالية وفقاً للعديد من الأسس على النحو الآتي:

- الوسائل المستخدمة لتنفيذ الاحتيال (الاحتيال المادي، الاحتيال الإلكتروني)
- الشخص القائم بالاحتيال (خارج مركز الصرافة، داخل مركز الصرافة، التواطؤ بين الموظفين وأطراف خارجية).

١-٢-٥ أنواع الاحتيال وفقاً للوسائل المستخدمة لتنفيذه:

١. الاحتيال المادي (التقليدي):

تتعدد مظاهر الاحتيال وطبيعته وأشكاله حسب الخدمة المقدمة، فمركز الصرافة وهو يقدم الخدمات المتعددة والمتنوعة لعملائه معرض بشكل كبير لعمليات الاحتيال التي تتم بوسائل مادية. ويمكن القول بأن جميع الخدمات والأعمال التي تقوم بها مراكز الصرافة يمكن أن تتعرض إلى عمليات احتيال.

وسوف نستعرض الخدمات الرئيسية لمراكز الصرافة وأهم تطبيقات الاحتيال التي يمكن أن تتعرض لها:

أ- شراء وبيع العملات الأجنبية:

قد تتم عمليات الاحتيال عند شراء وبيع العملات الأجنبية من قبل العميل وأهم صور هذا الاحتيال هي تقديم العميل لمستندات غير صحيحة. فمن المعروف أنه يلزم لتبديل العملات ضرورة الاطلاع على هوية العميل وهي البطاقة الشخصية الصادرة من الأحوال المدنية بالنسبة للمواطنين السعوديين أو الإقامة للأجانب. وقد يقدم العميل هوية غير صحيحة أو مزيفة أو لا تخصه.

ب- تحويل الأموال (الحوالات):

تنفذ عمليات الاحتيال في هذا المجال عادة من خلال تحويل أموال ذات مصادر غير مشروعة أو متحصلة من جرائم. فقد يقوم مركز الصرافة والتحويل بخدمة التحويل للخارج دون ملاحظة أهمية معرفة مصدر الأموال المحولة خصوصاً للمبالغ الكبيرة، أو شكل ومهنة العميل وتناسبها مع المبلغ المحول، وذلك رغم التعاميم الصادرة من البنك المركزي بهذا الخصوص.

٢. الاحتيال المالي الإلكتروني:

لقد أدى استخدام التقنيات المستحدثة في القطاع المصرفي إلى تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية. ولكن في الوقت نفسه أدى إلى ظهور نوع جديد من المخاطر نتيجة ظهور أنواع مستحدثة من الجرائم الناشئة عن استغلال البعض لهذا التطور، التي على رأسها عمليات التلاعب والاحتيال في العمليات المصرفية بغرض اختلاس أموال بعض الأشخاص المتعاملين مع البنوك أو مراكز الصرافة.

ويمكن القول إنه لا شيء قد سهل الاحتيال أكثر من الانتشار الواسع لأجهزة الحاسب الآلي زهيدة الثمن وعالية القدرة والمتوفرة بسهولة، وما يتصل بها من تقنيات أخرى. فتقنيات المستندات الحالية مثل: الماسحات البصرية، وطابعات الليزر، والناسخات والبرامج المختلفة قد سمحت بأعمال تزوير يصعب اكتشافها، حيث التحول إلى النشاط المصرفي عن طريق الإنترنت يعرض البنوك ومراكز الصرافة إلى مخاطر جديدة. فالمحتالون مطلعون على أحدث التقنيات وعمق وعلى

نقاط الضعف الكامنة في إجراءات الرقابة الداخلية لدى مركز الصرافة وهم يمثلون خطراً متنامياً من مخاطر الجريمة الإلكترونية.

أ- مخططات احتيال التحويل الإلكتروني:

تضم عمليات احتيال التحويل الإلكتروني الشائعة ما يأتي:

• موظفي البنك غير الأمناء:

حيث يمكن للموظفين- المخولّين بصلاحيّة الوصول إلى معلومات تعريف الحساب الصحيحة- تحويل الأموال بطريقة مخالفة حيث يحوّل الأطراف المطلّعون الأرصدة الكترونياً إلى أنفسهم أو إلى الأطراف ذوي الصلة.

• انتهاكات كلمة مرور أمان النظام:

حيث قد يقوم الأشخاص المخولّون بصلاحيّة الدخول المرخّص إلى المعلومات الحسّاسة للحساب والرمز اليومي لفترة زمنية محدودة، بعمليات تحويل مخالفة عبر الدخول غير المفوض.

• التفويضات المزورة:

الحصول بشكل مخالف أو تزوير تفويض مسؤولي مركز الصرافة والعملاء، الشفهي والخطّي، حيث يزور الأشخاص أوامر لتحويل الأموال إلى حساباتهم الخاصة في حين يكون حساب المستلم الأصلي فعلياً باسم شخص آخر.

• الدخول غير المفوضّ واعتراض (البث):

يكتسب الأشخاص غير المفوضّين صلاحية الدخول إلى غرفة التحويل الإلكتروني ومعداتّها، أو اعتراض وتبديل البثّ الفعلي.

ب- منع واكتشاف احتيال التحويل الإلكتروني:

يجب أن تنظر مراكز الصرافة في تنفيذ الإجراءات الوقائية التالية عند تحويل الأرصدة من خلال التحويل الإلكتروني:

- تزويد العملاء بمفاتيح فريدة على نحو ما يلزم لتفويض أو طلب إتمام عمليات التحويلات الإلكترونية.

- الاحتفاظ بقوائم الموظفين المفوضّين بتنفيذ معاملات التحويل الإلكتروني وتحديثها، مع مراعاة تذكّر تحديثها بتفاصيل الموظفين المغادرين للعمل.

- تجميع مسار المراجعة لمعاملات التحويل الإلكتروني الواردة والصادرة، وكذلك تسجيل بيانات الموظف المسؤول عن كل جزء من المعاملة.

- مراجعة جميع معاملات التحويل الإلكتروني في نهاية كل يوم للتأكد من تنفيذ تعليمات التحويل الأصلية بشكل صحيح.

- التأكد من الاتصال بالبنوك التجارية التي تم تحويل الأرصدة إليها للتأكد من صحة طلبات تحويل الأرصدة. إذا

تم الاتصال بالبنوك التجارية عبر الهاتف، يجب أن تكون أرقام الهاتف المستخدمة هي الأرقام الأصلية نفسها التي يحددها العملاء عند فتح حساباتهم، وليس أرقام الهواتف التي يحددها المتصلون الذين يطلبون إتمام التحويلات.

- عدم تنفيذ التحويلات الإلكترونية فقط بناء على التعليمات المرسلّة عبر الفاكس. والقيام مجدداً بالتحقق من صحتها بالاتصال على أرقام الهاتف الأصلية التي سبق وحددها العملاء عند فتح حساباتهم، وليس أرقام الهواتف

- التي يحددها المتصلون الذين يطلبون إتمام التحويلات.
- مطابقة جميع الحسابات التي تأثرت بالتحويلات الإلكترونية بواسطة موظفي البنك الذين لم يشاركوا في عملية التحويل الإلكتروني.
- التأكد من إتاحة دليل عمليات التحويل الإلكتروني الداخلية للأفراد المفوضين فقط، والعمل على تأمينها حينما لا تُستخدم.
- تسجيل جميع المكالمات الواردة والصادرة بشأن تعليمات التحويل الإلكتروني.
- فحص هوية الأفراد مقدّمي طلبات التحويل الإلكتروني بعناية، ومن ثم لاحقًا هؤلاء الموظفين، للوقوف على التغيرات في حجم المخاطرة.
- التأكد من عدم إفصاح موظفي مركز الصرافة عن معلومات حساسة عبر الهاتف لحين التحقق من هوية المتصل وصلاحيّة التفويض، وفقًا لملف بيانات العميل.
- الفصل بين واجبات موظفي التحويل الإلكتروني الذي يرسلون أو يتلقون طلبات الأرصدة. ويجب ألا يكون هؤلاء الموظفون هم من يقومون بالتحقق من دقة المعاملات.
- تدريب الموظفين على الرقابة الداخلية الملائمة، وإدراك الاحتيال، وأهمية حماية المعلومات.

٢-٢-٥ أنواع الاحتيال وفقاً للشخص القائم به:

- تنوع عمليات الاحتيال بتنوع من قام بها سواء كان شخص من خارج مركز الصرافة أم من داخل المركز، وهي قد تكون:
 - عمليات الاحتيال من أشخاص من خارج مراكز الصرافة.
 - عمليات احتيال من أشخاص من داخل مراكز الصرافة (الموظفين).
 - التواطؤ من قبل موظفي مركز الصرافة مع أطراف خارجية.
- ١. الاحتيال الخارجي (عمليات الاحتيال من أشخاص من خارج مراكز الصرافة):
 - الاحتيال الخارجي أو ما يشار إليه باحتيال العميل يرتكبه أشخاص من خارج مركز الصرافة (عادة ما يكونوا مجرمين محترفين)، وهناك العديد من أمثلة الاحتيال الخارجي منها:
 - تزوير أو تحريف المستندات بما في ذلك مستندات الهوية أو بطاقات الصرف الآلي أو البطاقات الائتمانية.
 - تزوير التوقيعات والاختام.
 - تزييف الأوراق النقدية.
 - إدخال تعليمات وبيانات غير سليمة من خلال الحاسب الآلي.
 - تحويل أموال لعملاء وهميين.
 - الحصول عن طريق الاحتيال على منافع أو مستندات لا يحق للمستلم أن يحصل عليها.
- ٢. الاحتيال الداخلي (عمليات الاحتيال من أشخاص من داخل مركز الصرافة):
 - تنفذ هذه العمليات من قبل موظفي مركز الصرافة نفسه سواء كانوا من موظفي الإدارة العليا للمركز أو من الموظفين الأقل

مستوى. وقد وجد أن صغار الموظفين يحتالون لأسباب ذاتية في معظم الحالات كالرغبة في الحصول على المال. أما كبار الموظفين أو موظفو الإدارة العليا يحتالون بصورة أكثر تعقيداً ولأسباب متعلقة بمركز الصرافة، كأن يكون المركز يمر بمرحلة صعبة أو حرجة فيحاولون تغيير الأرقام لعناصر قائمة المركز المالي لتحسينها، من ثم تحسين صورة المركز حتى يكون ذلك سبباً لاستمرار نشاط المركز وبالتالي بقائهم في وظائفهم.

وقد تشمل عمليات الاحتيال التي يقوم بها موظفو مركز الصرافة على الآتي:

- السرقة المباشرة لأصول مركز الصرافة، والشكل الشائع لذلك هو الاختلاس من نقدية الصندوق.
- استخدام أوامر التحويل المزورة من خلال الحاسب الآلي، وتحويل مبالغ من رقم عضوية العملاء إلى أرقام عضوية أخرى سواء تخصصهم أو تخص شركاءهم.
- استخدام صلاحيات لا تخص الموظف، من خلال معرفة الموظف المحتمل بتواقيع كافة المسؤولين بمركز الصرافة واستغلال هذه المعرفة في تمرير بعض العمليات التي لا يختص بها عن طريق التوقيع عليها بتوقيع المسؤول الأعلى منه بطريقة التزوير.
- قبول الرشاوى أو الهدايا أو العمولات السرية لتقديم منافع أو تجاهل الإجراءات المتبعة.
- سوء استخدام المعلومات المتاحة للموظف وتسريبها بطرق غير شرعية.
- التزوير المحاسبي من خلال تعمد إجراء قيود يومية خاطئة، أو إعداد قوائم مالية مزيفة، بينما يعلم مرتكبها حقيقة زيفها.

٣. تواطؤ موظف مركز الصرافة مع أطراف خارجية:

يتخذ مثل هذا التواطؤ عدة أشكال إلا أننا بصورة عامة يمكن تحديده بأنه أية تعاون بين موظفي مركز الصرافة وطرف خارجي يكون نتيجته معرفة الأخير بأسرار مركز الصرافة أو ما يتعلق بإجراءات العمل فيه، وبالتالي استغلال هذه المعلومات لتحقيق هدف احتيالي موجه ضد مركز الصرافة.

٣-٥ أساليب مكافحة الاحتيال ومواجهته:

الهدف التعليمي

٤- أن يتعرف المختبر على أساليب مكافحة الاحتيال، ودور مراكز الصرافة في مواجهة الاحتيال.

٥- استعراض الوسائل والتقنيات الحديثة لمنع الاحتيال في عمليات مراكز الصرافة.



من الضروري أن يضع كل مركز صرافة خطة متكاملة لمكافحة الاحتيال لمعالجة جميع جوانب الاحتيال. ويقترح دليل مكافحة الاختلاس والاحتيال المالي وإرشادات الرقابة الصادرة عن البنك المركزي السعودي، تسعة شروط أساسية لتطوير خطة فاعلة لمكافحة الاحتيال لدى البنوك ومراكز الصرافة والتحويل السعودية، وذلك بالاستناد إلى مراجعة واعتماد أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال. وهذه الشروط التسعة المقترحة هي كالتالي:

١- إستراتيجية مكافحة الاحتيال وسياسة الرقابة.

٢- الإطار التنظيمي وهيكلية المسؤولية.

٣- تقييم مخاطر الاحتيال.

٤- نشر الوعي بشأن الاحتيال.

٥- إجراءات المراقبة.

٦- الرقابة والمتابعة.

٧- أنظمة الإبلاغ عن الاحتيال.

٨- معايير التحقيق.

٩- معايير السلوك والتأديب.

وتقع على عاتق مركز الصرافة مسؤولية تطوير الإجراءات والمعايير والأنظمة والعمليات اللازمة لتطبيق هذه الشروط بصورة فاعلة، ومتابعتها كجزء من حملة مستمرة لمركز الصرافة لمكافحة الاحتيال. وتناقش الأجزاء التالية بإيجاز تلك الشروط مع وضع إرشادات محددة لتطبيق كل منها:

١-٣-٥ وضع إستراتيجية مكافحة الاحتيال وسياسة الرقابة:

يتعين على كل مركز صرافة أن يكون لديه سياسة مكتوبة شاملة ومتكاملة لمكافحة الاحتيال ومراقبته. ويجب أن ترسم هذه السياسة كافة إجراءات العمل الخاصة بكل مركز صرافة، إلى جانب الإجراءات المضادة للاحتيال. ويجب أن تتبنى هذه السياسة أسلوب إدارة المخاطر لمكافحة ومراقبة الاحتيال، كما يجب أن يكون الهدف الرئيسي لهذه السياسة هو نشر الوعي والالتزام بين الموظفين، وأن تحدد من المسؤول في مركز الصرافة عن مكافحة ومراقبة الاحتيال وعن تطبيق مختلف جوانب خطة مكافحة ورقابة الاحتيال.

إرشادات التطبيق:

- على مركز الصرافة أن يضع سياسة مكتوبة لمكافحة الاحتيال ومراقبته ويتم توزيعها على الموظفين.
- تتضمن هذه السياسة توضيح لأهداف وسياسات وإجراءات مكافحة الاحتيال والفساد.
- يمكن أن ترد السياسة في وثيقة واحدة أو في مجموعة من التوجيهات والتعاميم والإرشادات التي توضح في مجملها استراتيجية مركز الصرافة.
- تقوم السياسة على أساس تحليل مخاطر مركز الصرافة من حيث بيئته الداخلية والخارجية وأن تتبنى أسلوب إدارة المخاطر.
- تكون السياسة شاملة ومتكاملة وأن تغطي العناصر الحيوية لمركز الصرافة ونشاطاته، دون أي تضارب بين العناصر المستقلة.
- تحدد سياسة مكافحة الاحتيال بالتفصيل أعضاء لجنة مكافحة الاحتيال ونطاق عملها وأغراضها. وتتألف اللجنة من موظفين رئيسيين من مختلف أقسام مركز الصرافة.

- يجب على المسؤولين التنفيذيين أن يكونوا القدوة بالتصرف بنزاهة والالتزام بسياسة مكافحة الاحتيال ومراقبته، كما يجب أن يدركوا بأنهم مسؤولون وخاضعون للمحاسبة مما يؤدي الى إحباط الاحتيال وتشجيع الإبلاغ عن أي خرق للمعايير المقبولة.

- تخصيص ما يكفي من الكوادر البشرية والموارد الأخرى لضمان نجاح سياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال.

- على جميع الموظفين أن يدركوا مسؤولياتهم المتعلقة بمكافحة الاحتيال والكشف والإبلاغ عنه.

- يلزم إشراك المستويات التشغيلية في وضع سياسة مكافحة الاحتيال لتحديد مناطق وجود فرص الفساد ومحاولة تقليصها للحد الأدنى.

- تحديث سياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال بحيث تعكس التغيرات في مركز الصرافة وبيئته التشغيلية. ولهذا الغرض يتم مراجعة السياسة دورياً كل سنتين مثلاً أو عند حدوث تغييرات في البيئة التشغيلية تؤدي لإضعاف قدرة تلك السياسات على مكافحة ومراقبة الاحتيال.

٢-٣-٥ الإطار التنظيمي وهيكلية المسؤولية:

يجب تطوير إطار تنظيمي شامل وفعال وهيكلية المسؤوليات لتنفيذ سياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال الشاملة التي يعتمدها مركز الصرافة، بما تضمنه من أنظمة مراقبة داخلية سليمة. وينبغي تكوين لجنة لمراقبة الاحتيال لوضع السياسة وتنسيق ومتابعة تنفيذها وتوفير المساندة اللازمة لها وإشراك جميع مستويات الإدارة في تنفيذ هذه السياسة. إرشادات التطبيق:

- تحديد المسؤولية التنظيمية لاستراتيجية مركز الصرافة الشاملة لمكافحة الاحتيال، ولكل عنصر من عناصرها بكل وضوح وإبلاغ إدارة مركز الصرافة وموظفيه بكل ذلك.

- ينبغي أن تكون هناك لجنة مستقلة معنية بمكافحة ومراقبة الاحتيال لدي مركز الصرافة، وتكون مهمتها القيام بالأمور التالية:

• وضع وتنسيق ومتابعة سياسة الكشف عن الاحتيال والتحقيق بشأنه.

• تحديد مسؤولية مراقبة الاحتيال بكل وضوح.

• تنفيذ هيكلية واضحة للإبلاغ عن الاحتيال.

- توثيق أدوار ومسؤوليات جميع الموظفين بوضوح في سياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال، وكيفية التصرف عند الاشتباه بنشاط احتيالي.

ويتكون الإطار التنظيمي الشامل والفعال لتنفيذ سياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال من العناصر الآتية:

أ- مسؤوليات الإدارة:

الإدارة تكون هي المسؤولة عن مكافحة الاحتيال، لذلك تتحمل الإدارة بشكل تام مسؤولية وضع وتحديد المسؤولية التنظيمية لمكافحة الاحتيال ومنعه.

ب- لجنة مراقبة الاحتيال:

تلعب لجنة مراقبة الاحتيال لدى مركز الصرافة دورًا رئيسيًا في وضع السياسة والتأكد من أن السياسات والإجراءات والتدابير التي تتضمنها الإستراتيجية الشاملة لمراقبة الاحتيال تطبق بصورة فعالة. ويجب ألا تكون مهمة مكافحة ومراقبة الاحتيال محصورة بهذه اللجنة، بل يجب أن تشترك جميع مستويات الإدارة والموظفين في تنسيق سياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال ومتابعتها باستمرار.

ج- وحدة التحقيق بشأن الاحتيال:

يتمثل دور وحدة التحقيق بشأن الاحتيال في تصنيح حالات الاحتيال المحتملة ضد مركز الصرافة. وتشمل هذه المسؤولية جمع وتقديم الأدلة اللازمة لمساندة الإجراءات الإدارية أو التأديبية والملاحقة القضائية ومحاولة استرداد الأموال موضع الاحتيال.

د- المكافحة والاكتشاف:

التأكد من وجود نظام فاعل لمراقبة الاحتيال يتصدى بحزم لمخاطر الاحتيال من حيث اكتشاف ومتابعة ومراقبة النشاطات الاحتيالية لاتخاذ الإجراءات اللازمة وبشكل عاجل بهدف التقليل من خسائر الاحتيال المحتملة والحفاظ على السرية.

هـ- مسؤوليات الموظفين:

تقييدًا بسياسة مراقبة الاحتيال لدى مركز الصرافة، يتعين على الموظفين الاطلاع على مفاهيم ومسؤوليات مراقبة الاحتيال. وكذلك اتخاذ القرارات المالية والنظامية والأخلاقية السليمة أثناء قيامهم بمهامهم ومسؤولياتهم اليومية، بالإضافة إلى تحمل المسؤولية عن مراقبة الاحتيال في مجال عملهم.

٣-٣-٥ تقييم مخاطر الاحتيال:

يشكل الاحتيال جزءًا من الخطر التشغيلي. وفي سبيل التأكد من أن الإدارة تملك المعلومات اللازمة لمعالجة الاحتيال، يجب إجراء مراجعة هيكلية دورية لتقييم مخاطر الاحتيال تشمل جميع وظائف وعمليات مركز الصرافة، وتعالج هذه المراجعة مخاطر الاحتيال الداخلي والخارجي على حد سواء، وأن تحدد مستوى وطبيعة اكتشاف مركز الصرافة لمخاطر الاحتيال، وعندها تستطيع الإدارة أن تقرر التدابير المضادة التي تدعو الحاجة إليها.

إرشادات التطبيق:

إجراء مراجعة تقييم مخاطر الاحتيال دوريًا بحيث تشمل جميع الوظائف ووحدات التشغيل في مركز الصرافة، على أن تعالج هذه المراجعة مخاطر الاحتيال الداخلية والخارجية على السواء لتحديد مستوى وطبيعة تعرض مركز الصرافة لهذه المخاطر. وتنطوي عملية تقييم مخاطر الاحتيال عادة على عدة مراحل كما يأتي:

- تحديد المجالات الوظيفية الرئيسية في مركز الصرافة.
- تقييم وتصنيف الطبيعة العامة لكل قطاع ومدى قابليته للاختراق.
- التعرف على الأشكال المحددة لمخاطر الاحتيال في كل قطاع.
- تقييم احتمال حدوث المخاطر المحددة في ضوء الضوابط الداخلية.
- تقييم الأثر المحتمل على مركز الصرافة من جراء حدوث المخاطر المحددة.

- اقتراح وتطوير إستراتيجيات للتخفيف من المخاطر المحددة أو التخلص منها كلياً.
- توجيه المسؤولية عن كل استراتيجية للتقليل من المخاطر الى فرد معين أو لجنة أو مجموعة معينة داخل مركز الصرافة.
- وضع جدول زمني مفصل لكل بند يحتاج إلى إجراء معين.
- تسجيل عملية تقييم مخاطر الاحتيال وتوثيقها توثيقاً صحيحاً للاستفادة منها مستقبلاً ولأغراض المحاسبة.

٤-٣-٥ نشر الوعي بشأن الاحتيال:

على الإدارة أن تدرك بأن مساهمة الموظف في مكافحة الاحتيال هو أمر أساسي وأن معظم حالات الاحتيال لن تكتشف أو تراقب دون تعاون الموظفين. وفي سبيل زيادة وعي الموظفين وتعزيز التزام مركز الصرافة بمكافحة الفساد، تدعو الحاجة إلى سلسلة من المبادرات المستمرة لوضع قضايا مكافحة الاحتيال واكتشافه والإبلاغ عنه أمام جميع الموظفين. ويكون التدريب على مراقبة ومكافحة الاحتيال عنصراً إلزامياً من عناصر تدريب الموظف. من ناحية أخرى، هناك حاجة لنشر الوعي بين العملاء بأن الاحتيال المرتكب ضد مركز الصرافة يعدّ أمراً مرفوضاً وأن مرتكب الاحتيال سيحال الى الجهات المختصة.

إرشادات التطبيق:

أ- توعية للموظفين:

يقتضي لفت انتباه جميع الموظفين إلى قضايا مكافحة الاحتيال ومراقبته، ووضع برنامج توعية متكامل يتكون من حلقات تدريب لنشر الوعي حول الاحتيال، وأن تستخدم بقدر الإمكان أمثلة واقعية مستخلصة من حالات فعلية سواء في مركز الصرافة نفسه أو في مراكز أخرى.

ب- توعية العملاء:

يلعب العميل دوراً هاماً في المساعدة على مكافحة الاحتيال الخارجي والكشف عنه من خلال التعاون في التبليغ فوراً في حالة الاشتباه في عملية احتيالية. وتساعد التقارير السنوية والرسائل الإخبارية على جعل العميل مطلعاً دائماً على الوضع. كما يمكن استخدام المعلومات الدورية والحملات الإعلانية لاطلاع العملاء على أشكال الاحتيال التي تواجه مراكز الصرافة وعلى أساليب اكتشافها مع استخدام جميع الوسائل والطرق للوصول لتوعية العميل بذلك كالبريد الإلكتروني والرسائل القصيرة (التوعية - دليل مكافحة الاحتيال المالي في البنوك والمصارف العاملة في السعودية أغسطس ٢٠٢٠).

ج- توعية الأطراف ذات العلاقة:

على مراكز الصرافة أن تعزز الفهم في أوساط الأطراف ذات العلاقة الذين يتعاقد مركز الصرافة معهم بأن قواعد السلوك وسياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال وغيرها من سياسات ومعايير مركز الصرافة المرتبطة بالاحتيال والفساد هي أدوات لتعزيز العدالة والنزاهة.

٥-٣-٥ إجراءات الرقابة الداخلية:

الضوابط الداخلية هي العنصر الرئيسي في مكافحة الاحتيال. لذلك يجب وضع أنظمة رقابة داخلية موثقة، في سياسة مكتوبة وبيانات وإجراءات واضحة وشاملة لتقليص انتهاز فرص الاحتيال. كما يجب تكامل إستراتيجية مكافحة المراقبة بالإجراءات التشغيلية والمستندات التي تحكم أنشطة جميع الإدارات ومرافق تسليم واستلام النقدية والوظائف والموظفين. وتعد الضوابط بمثابة إجراءات تستخدم لخفض المخاطر إلى الحد الأدنى داخل العمل وهي مصممة لمنع الأخطاء واكتشافها وتصحيحها في الوقت المناسب عن طريق تطبيق التعليمات المتعلقة بما يأتي:



شكل (٥-٢): عناصر تطبيق إجراءات الرقابة الداخلية

ويمكن تصنيف الضوابط على النحو التالي:

- أ- الضوابط الوقائية: لمنع وقوع الأحداث غير المرغوب فيها مثل كلمات السر.
 - ب- الضوابط الكشفية: لكشف وتصحيح الأحداث غير المرغوب فيها التي حدثت بالفعل.
 - ج- الضوابط التوجيهية: لحث وتشجيع وقوع الأحداث المرغوب فيها مثل السياسات والإجراءات وقواعد السلوك
- إرشادات التطبيق:

يؤدي تنفيذ أنظمة الرقابة الداخلية الموثقة في سياسة مكتوبة، ووجود بيانات إجرائية واضحة وشاملة إلى تقليل فرص الاحتيال. وإجراء تكامل بين إستراتيجية الرقابة الداخلية الشاملة والمستندات التشغيلية التي تحكم جميع الإدارات. وتهدف الإرشادات التالية الى تعزيز المعلومات بشأن إجراءات الرقابة الداخلية:

أ- مبادئ الرقابة الداخلية الفاعلة:

- تحكم الضوابط الداخلية المكتوبة الفعالة ما يأتي:
- الوصول المقيد والمراقب إلى مناطق الخطر.
- صيانة وتأمين الأصول القيمة بشكل فعلي.
- التعميد السليم ومستويات الصلاحيات لجميع الموظفين.
- الفصل الصحيح بين المسؤوليات، وخاصة تسوية واستلام النقدية أو الأوراق المالية.

- تسجيل جميع الصفقات والأحداث ونتائج التحقيقات.

- نتائج التحقيقات غير العادية أو غير المتوقعة.

- أساليب الإبلاغ.

- المساءلة عن النتائج على كافة المستويات.

ب- ممارسات التوظيف:

تبين الإحصائيات أنّ خطر الاحتيال الأكبر الذي يواجه مركز الصرافة يأتي من موظفيه أنفسهم أو بتعاونهم مع أشخاص من الخارج. وتعدّ نزاهة الموظف شرط مسبق لنجاح أي نظام رقابي، ولذا يلزم إجراء اختبار النزاهة قبل التعاقد مع الموظف لضمان الحصول على موظفين جديرين بالثقة والاعتماد عليهم. ومن الأهمية قبل التعاقد مع موظف جديد التأكد من أن هذا الموظف لم يسبق له أن اشترك في حالات احتيال أو اختلاس في منشأة مالية داخل أو خارج المملكة من خلال مراجعة المعلومات المقدمة من الموظف الجديد والتأكد من صحتها.

من الضروري مراجعة السلوك النزيه دون توقف، ويمكن الاعتماد على العناصر السلوكية والاجتماعية التالية لاكتشاف الأفراد المحتمل ارتكابهم لأعمال احتيالية:

- الإثراء غير المبرر والتغير المفاجئ في مستوى المعيشة.

- الموظف الذي يعمل دوماً بعد ساعات العمل الرسمية.

- فقدان المستندات الأصلية واستبدالها بصور عنها.

- الاستعمال المفرط لوسائل التصحيح.

- التردد في أخذ الإجازة.

- رفض الترقية.

- استقالة الموظف الجديد بسرعة.

- إصرار العملاء أو الموردين أو المقاولين على التعامل مع موظف معيّن.

وتشمل أساليب المتابعة والرقابة ما يأتي:

• الاتفاقيات السريّة.

• الإجازات الإلزامية.

• تبديل برامج الموظف ومهام عمله على فترات غير متوقعة.

• مراجعة حسابات الموظف الذي يقوم بإجازة.

• عدم السماح للموظفين من ذوي القرابة أن يعملوا معاً، لاسيما في المجالات المالية والمحاسبة وتسليم واستلام

النقدية أو الأوراق المالية.

ج- فصل الواجبات:

يتطلب هذا المبدأ أساساً فصل الموظفين الذين يؤدون واجبات تشغيلية عن أولئك الذين ينفذون الضوابط ويتولون مهمة الرقابة. كذلك الأمر فصل الرقابة على الأصول عن رقابة المستندات المتعلقة بهذه الأصول. وتوضح الأمثلة التالية من

مختلف مجالات العمل لإيضاح مبدأ فصل الواجبات:

- فصل مهمة جدول الرواتب عن مهام إدارة الموظفين.

- فصل عمليات المتاجرة في المكتب الأمامي والمكتب الخلفي. فمع أن المطلوب من المتعاملين- مثلاً- أن يلتزموا بالحدود عند تبديل العملات أو تحويل الأموال، لا بد وأن يخضعوا للرقابة المستقلة من المكتب الخلفي.

- فصل وظائف طلب شراء المواد والمعدات عن وظيفة استلام السجلات والاحتفاظ بها وتعميد الدفع.

د- الرقابة المزدوجة:

حيث تخضع أساليب الأمن مثل: (المفاتيح، ومبادئ وأساليب الإنذار، وأمن أماكن الاحتفاظ بالنقدية) لتقنيات الرقابة المزدوجة بكل شدة، ويلزم وضع إجراءات لاسترداد المفاتيح وأساليب الدخول الأخرى بشكل دوري كما يتم وضع إجراءات للتأكد من تبديل المفاتيح وكلمات السر وأدوات الحراسة المزدوجة الأخرى بشكل دوري.

هـ- سياسة قبول الهدايا:

حيث إن الموظف يكون معرض للرشوة عن طريق الهدايا، يجب وضع سياسة مكتوبة تمنع ذلك وتضمن ذلك في سياسة مركز الصرافة لمكافحة الاحتيال، بحيث تمنع هذه السياسة الموظف من الأمور الآتية:

- قبول أي هدايا أو إغراءات أو ضيافة مقابل تقديم خدمة نظامية أو غير نظامية.

- إعطاء معلومات رسمية أو سرية مقابل أي إغراء.

- سوء استخدام الموظف لوظيفته السابقة والحالية للحصول على أسعار مميزة للصفقات الخاصة.

و- تسليم واستلام (مناولة) النقدية:

هناك العديد من حالات التعرض للمخاطر في مجال تسليم واستلام النقدية تحكمها مجموعة من الإجراءات، ويشمل اكتشاف مخاطر النقدية والأنشطة المتصلة بها ما يأتي:

- أن تكون قواعد مناولة النقدية لأمناء الصناديق في فروع مركز الصرافة والموظفين الآخرين العاملين في مجال مناولة النقدية واضحة ومتماسكة.

- تطبيق الإرشادات المتعلقة بأختام أمين الصندوق والمفاتيح وقواعد الدخول ومتابعتها وتقييمها بصورة منتظمة لاستمرار فعاليتها.

- إغلاق الأماكن المخصصة لأمناء الصندوق وتحديد الأشخاص المصرح لهم بالدخول على تلك المناطق.

وقد أكد التعميم رقم (٤٢٠٥٢٧٠١) الصادر من البنك المركزي السعودي بتاريخ ١٧/٠٧/١٤٤٢هـ، على تعزيز إجراءات فحص الأوراق النقدية، والتأكيد على جميع المختصين ببذل العناية القصوى للتحقق من سلامتها، وإبلاغ الجهات الأمنية فوراً في حال الاشتباه بأي ورقة نقدية، وإشعار البنك المركزي السعودي بذلك.

وكذلك أكد البنك المركزي السعودي من خلال التعميم رقم (٥٥٨٩٦/٦٧) بتاريخ ٠٦/٠٩/١٤٤٠هـ، على ضرورة اطلاع والتزام البنوك ومراكز الصرافة بالأنظمة والتعليمات الخاصة بحركة نقل الأموال النقدية، وما ورد في دليل الأمن والسلامة والمتطلبات الخاصة بالعربات لنقل النقود والبنود ذات القيمة التي يتجاوز مبلغها عن ٢٠٠,٠٠٠ ريال. وأن من يثبت قيامه بنقل الأموال أو استلام المبالغ النقدية المنقولة بطريقة غير نظامية سوف يكون عرضة لتطبيق العقوبات النظامية.

ز- إدارة تضارب المصالح:

على مركز الصرافة أن تضع وتنفذ سياسات وإجراءات لمنع حدوث تضارب المصالح، ويجب توثيق هذه الإجراءات ضمن كتيب الموظف وقواعد السلوك. وينشأ تضارب المصالح عندما يقع موظفو مركز الصرافة تحت تأثير المصالح الشخصية أثناء عملهم. ويعد تحديد مجالات تضارب المصالح المحتمل كجزء من تقييم خطر الاحتيال. وتشمل أعمال مركز الصرافة حيث يمكن حدوث تضارب مصلحة فيها ما يأتي:

- تعيين الموظفين.

- مجال العطاءات والمشتريات.

- العمل بدون أجر والتوظيف الثانوي (مختبرين).

- الهدايا والمنافع والضيافة.

- التعامل بالأوراق المالية.

ح- حماية الملكية الفكرية:

يجب حماية بيانات مركز الصرافة وبيانات عملائه، وكذلك حماية الأماكن التي تخزن فيها هذه البيانات من أي مخاطر داخلية أو خارجية ويجب أن يقتصر حق الوصول إلى هذه البيانات على من يحتاج إليها، وأن يضبط الوصول إليها عن طريق أنظمة دخول بالمفاتيح والبطاقات والأرقام السرية.

ويقتضي تخزين البيانات والسياسات الاحتياطية التأكد من تطبيق ترتيبات أمن البيانات على نسخ الأقراص الاحتياطية وغيرها من الوسائط المادية المخزنة في مناطق آمنة.

ط- أمن أنظمة المعلومات:

على مركز الصرافة أن يضمن سياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال وأن تتضمن سياسة أوقادة سلوك لاستعمال الحاسب الآلي. ويجب أن تحدد هذه السياسة معايير استعمال معدات الحاسب الآلي لدى مركز الصرافة ويجب أن تتضمن إرشادات وضوابط حول استعمال شبكة الإنترنت الخاصة بمركز الصرافة والبريد الإلكتروني وحق الدخول إلى شبكة الإنترنت. ويجب استخدام أدوات صالحة لإدارة الأمن لضمان نزاهة وسرية المعلومات. وتعني كلمة «نزاهة» أن تكون المعلومات دقيقة ومحمية ضد التعديل العرضي أو المتعمد. وتعني كلمة «السرية» أن المعلومات لا تصل إلا على المفوضين بالاطلاع عليها.

٦-٣-٥ المتابعة:

على الإدارة أن تتأكد من وجود عملية متابعة مستقلة وموثوقة. وأن تحظى المتابعة الداخلية وأنشطة الرقابة على مساندة منتظمة من مقيمين خارجيين مستقلين مثل مراجع الحسابات الخارجي.

الإرشادات:

على الإدارة أن تعمل على تطبيق ملاحظات تقارير مراجعي الحسابات الخارجيين لإصلاح نقاط الضعف في الرقابة ومتابعتها والتأكد من تطبيقها.

تهدف الإرشادات التالية إلى تعزيز المعلومات بشأن إجراءات المتابعة:

أ- المتابعة الداخلية:

تبدأ متابعة الضوابط الداخلية بقيام الإدارة التنفيذية والمديرين والمشرفين بأنشطتهم اليومية في مجالات الإشراف والفحص والرقابة والتوجيه. وتوفر المراجعة الداخلية نقطة التركيز المستمر على الضوابط الداخلية والمراقبة الدورية لجميع جوانب أعمال مركز الصرافة. وعلى المراجع الداخلي للحسابات أن يراجع التزام مركز الصرافة بالسياسات والأنظمة المعتمدة. وكلما زاد حجم العمل في مركز الصرافة أو مخاطرة أو تعقيداته أو انتشاره الجغرافي زادت الحاجة لمراجعي حسابات داخليين من ذوي الخبرة الذين يتمتعون بقدرات فنية ومهارات في قطاعات السوق ذات الصلة.

تجدد الإشارة بأن مراجعي الحسابات الداخليين لا يمنعون الاحتيال بصورة آلية، فهم يعملون أولاً كمراقبين مهمتهم التأكد من أن معايير المحاسبة تطبق بصورة سليمة وأن الإجراءات الإدارية تنفذ بشكل صحيح وأن مركز الصرافة يلتزم بالأنظمة والتعليمات. لهذا السبب فإن تطوير خطط العمل والإجراءات التشغيلية لمعالجة الاحتيال المحتمل يجب أن يكون مسؤولية إدارة المخاطر ويساعدها إدارة المراجعة الداخلية وغيرها من الإدارات المعنية مثل وحدة الالتزام، حيث ينتظر من مسؤول الالتزام أن يصدر التوجيهات بشأن الالتزام بالقوانين والأنظمة الخاصة بالاحتيال على أعمال وإجراءات مركز الصرافة.

ب- المتابعة الخارجية:

تتولى مكاتب مراجعة الحسابات الخارجية تنفيذ مسؤولية تقييم ضوابط مركز الصرافة الداخلية. كما يقوم البنك المركزي السعودي بتقييم فاعلية أنظمة الضوابط الداخلية لدى مركز الصرافة كجزء من برنامج فحص مركز الصرافة من قبل البنك المركزي. حيث يعد التقييم الخارجي أمراً أساسياً لتوفير تأكيد مستقل ومجرد لفاعلية الضوابط التشغيلية الداخلية وصلاحيات الأنظمة الإدارية، وضوابط المحاسبة وصحة المعلومات المالية.

ج- سياسة متابعة مراقبة الاحتيال ومكافحته:

تتولى لجنة مراقبة الاحتيال متابعة تنفيذ سياسة مراقبة ومكافحة الاحتيال، وإبلاغ نتائج هذه المتابعة إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة. وتشكل الإجراءات التالية أمثلة على المؤشرات التي يمكن استخدامها لمتابعة فاعلية سياسة الإدارة العامة للتحريات المالية.

- مدى الاختلاف بين المخاطر التي يقيمها مركز الصرافة ذاته والتي تقيمها الجهات الخارجية.
 - مدى الاختلاف بين قيمة فاعلية الضوابط التي يقيمها مركز الصرافة نفسه وتلك التي تقيمها الجهات الخارجية.
 - عدد حالات الاحتيال المشتبه بها وعدد مثل هذه الحالات التي لم تبرز أثناء تقييم الاحتيال.
 - عدد أيام العمل بين البدء بمعالجة الاحتيال والانتهاج منه.
 - عدد وقيمة الاسترداد بالنسبة إلى عدد وقيمة حالات الاحتيال المحالة للتحقيق.
- على لجنة مراقبة الاحتيال أن تزود الإدارة التنفيذية بتقارير منتظمة حول العمليات الواردة أعلاه وتحديث هذه المعلومات كل ربع سنة على الأقل.

٧-٣-٥ أنظمة الإبلاغ عن الاحتيال:

يلزم وضع نظام رسمي للإبلاغ الداخلي عن الاحتيال الفعلي والمشتبه به موضع التنفيذ. وضرورة إبلاغ جميع الموظفين بمركز الصرافة بوضوح هيكلي هذا النظام وإجراءات التعامل مع الإبلاغ عن النشاط الاحتيالي. وتطوير آليات لتسهيل وتشجيع

العملاء على الإبلاغ عن حالات الاحتيال المشتبه به داخلياً وخارجياً. وتطبيق سياسة رسمية بشأن الإبلاغ الخارجي مثل البنك المركزي والجهات الأمنية المختصة.

الإرشادات:

تتأثر الترتيبات المطلوبة للإبلاغ بحجم مركز الصرافة وهيكلته (مثل عدد الفروع ومواقعها)، حيث يجب إعداد سياسة واضحة عن ترتيبات الإبلاغ عن الاحتيال وتوزيعها على جميع الموظفين وتنشر بانتظام على لوحات الإعلان وفي الرسائل الإخبارية الداخلية وتدريب الموظفين على ما يأتي:

- كيفية التصرف في حالة مشاهدة سلوك غير سليم في موقع العمل.

- ما هي آليات الإبلاغ الداخلي المتاحة وكيفية عمل هذه الآليات.

- ما هي الإجراءات الوقائية لحماية الذين يستخدمون آليات الإبلاغ.

- ما هي قنوات الإبلاغ الخارجة المتاحة.

وتهدف الإرشادات التالية إلى تعزيز إجراءات الإبلاغ عن الاحتيال:

أ- قنوات الإبلاغ:

ترفع شكاوى الموظفين وتقاريرهم، بوجه عام، إلى رئيس الموظف المباشر. وعلى الرئيس، بدوره أن يرفع الأمر مباشرة إلى الإدارة العليا. وإذا كان الرئيس هو المعني بالشكوى يجب أن يكون هناك قناة بديلة لرفع تقرير سري مباشرة إلى أحد أعضاء الإدارة العليا المعنية.

ب- حماية البلاغ:

ينبغي تطوير آليات وسياسات مناسبة لمساندة من يقوم بالإبلاغ عن الاحتيال وحمايتهم من الانتقام نتيجة الإبلاغ عن الأنشطة الاحتيالية. ويجب إيصال هذه الرسالة إلى جميع الموظفين بصورة واضحة ومنتظمة عبر الرسائل الإخبارية وغيرها من وسائل الاتصالات الداخلية مع التذكير المستمر أن بلاغك موضع سرية.

ج- الإبلاغ الخارجي:

يحتاج كل مركز صرافة لوضع سياسة رسمية واضحة وإجراءات تفصيلية للإبلاغ عن النشاط الاحتيالي والفساد إلى البنك المركزي والسلطات الأمنية المختصة. ولا يقلل إبلاغ البنك المركزي من مسؤولية مركز الصرافة عن إحالة قضايا الاحتيال إلى الشرطة أو الجهات الأمنية الأخرى ذات الاختصاص مثل الإدارة العامة للتحريات المالية.

ووفقاً للتعميم رقم (٢٧٢١٠/٤١) الصادر عن البنك المركزي بتاريخ ١٤٤٠/٥/٠١ هـ، والخاص بالالتزام بالتبليغ عن عمليات الاختلاس والاحتيال المالي، فإنه يجب إبلاغ الجهات الأمنية والبنك المركزي عند وقوع أي عملية احتيال أو اختلاس وذلك لضمان اتخاذ الإجراءات المناسبة في أسرع وقت ممكن تجنباً لوقوع أي خسائر مالية، إضافة إلى تفعيل مبدأ الشفافية في التعامل بين مؤسسات ومراكز الصرافة والجهات ذات العلاقة، إلى جانب تعبئة نموذج التبليغ عن حالات الاحتيال وتزويد شعبة الرقابة على مراكز الصرافة في البنك المركزي بنسخة منه.

د- استلام التقارير من العملاء:

ينبغي تطوير آليات لتسهيل وتشجيع قيام العملاء بالإبلاغ عن حالات الاحتيال المشتبه بها والاحتيال الخارجي. وعلى مراكز

الصرافة أن تفكر بالطريقة المثلى لاستلام الشكاوى والتقارير المتعلقة بالاحتيال من العملاء. ويمكن لمراكز الصرافة أن تستخدم موقعها على الانترنت لهذا الغرض.

٨-٣-٥ معايير التحقيق:

ينبغي تزويد موظفي التشغيل وموظفي التحقيق الداخلي بإرشادات وإجراءات رسمية واضحة للتأكد من معالجة واستقصاء الاحتيال بكفاءة متى تم اكتشافه. وأن تكون أدوار جهاز التحقيق وواجباته محددة بوضوح ومفهومة. ويجب أن تضمن المعايير التي يضعها مركز الصرافة موضع التنفيذ إجراء التحقيقات بسرعة وفعالية بحيث يمكن في كل حالة احتيال مشتبه بها اتخاذ القرار المناسب بالشكل السريع.

الإرشادات:

على الإدارة الاحتفاظ بسجل لجميع حالات الاحتيال المكشوف عنه والتحقيقات التي أجريت، ووضع أنظمة لمتابعة التحقيق والإبلاغ عن وضعه ونتائجه وتحديثه بشكل مستمر، وأن تستخدم التقارير لمتابعة التحقيقات وتسليم تقارير منتظمة ومبرمجة حول وضع وسير التحقيقات إلى الإدارة العليا أو لجنة مراقبة الاحتيال.

وتهدف الإرشادات التالية إلى تعزيز معايير التحقيق:

أ- استلام بلاغ بالاحتيال:

ينبغي إيضاح مسؤوليات الشخص الذي يتلقى بلاغاً عن احتيال مشتبه به أو مكشوف عنه في إجراء ضمن إرشادات مراقبة ومكافحة الاحتيال لدى مركز الصرافة. وأن يسجل مستلم البلاغ جميع تفاصيل البلاغ بأسرع وقت ممكن، وتشمل التفاصيل الواجب تسجيلها ما يأتي:

- تاريخ ووقت البلاغ أو الحادث أو الاشتباه.

- اسم المبلغ أو الحادث أو الاشتباه.

- طبيعة البلاغ.

- ظروف وموقع الجريمة وأسماء المتهمين.

- مبلغ الاحتيال المزعوم.

ب- التقييم الأولي للاحتيال:

الغرض من التقييم الأولي لاحتيال مشتبه به هو: تقرير ما إذا كان يستدعي أساساً للبلاغ وأفضل الوسائل الواجب اتخاذها. واستناداً إلى المعلومات المتوفرة، يجري اتخاذ القرار اللازم بشأن الإجراء الواجب اتخاذه، الذي يشمل التوصل إلى واحد من الاستنتاجات الآتية:

- لا أساس للشكوى ولا لزوم لأي إجراء لاحق.

- أن القضية يجب أن تحال إلى وحدة التحقيق في أعمال الاحتيال لدى مركز الصرافة للمزيد من التحقيق.

- أن القضية تحتاج إلى مشورة من البنك المركزي أو من الشرطة أو من أية هيئة قانونية أخرى.

ج- تحديث تقارير القضية:

ينبغي تحديث تقرير القضية عند حدوث تغيير هام في القضية أو كل ربع سنة أيهما أسبق، وتقع مسؤولية تحديث تقارير القضية على إدارة مركز الصرافة. كما لا يلزم اجراء تحديث متى أفضل الملف، مع ضرورة الاحتفاظ بتقارير القضايا المقفلة في مكاتب مركز الصرافة وإبلاغ البنك المركزي عن إقفال أية قضية.

د- تطبيق خطة التحقيق:

التحقيق الفعال والمؤثر في عمليات الاحتيال الكبيرة يقتضي خبرة متخصصة وموارد وقد يحتاج إلى فريق عمل من عدة تخصصات مثل تقنية المعلومات والمحاسبة والأنظمة بالتعاون مع الشرطة. لذلك من الضروري أن يتولى التحقيق مسؤولون يتمتعون بالمهارات والمعرفة المطلوبة، وأن تعزز مهاراتهم تعزيزاً مستمراً عن طريق التدريب والتطور المهني.

هـ- حماية الأدلة:

من الضروري التأكد من عدم ضياع أي شكل من أشكال الأدلة أو إتلافها خلال المراحل الأولى للتحقيق، كما يلزم الاحتفاظ بسجل الجهات والمواقع التي يتم الحصول منها على الأدلة. ويلزم حماية المستندات الأصلية وحفظها في مكان آمن واستبدال المستندات الهامة منها بنسخ عنها في ملفات رسمية. وعند تقييم جوانب الاحتيال المتعلقة بالحاسب الآلي يجب أن تكون أولويات فريق التحقيق حماية معدات الحاسب الآلي والشبكة النظامية التي قد يكون المتهم قد دخل إليها أو من خلالها، وذلك لضمان استمرارية العمليات والخدمات ولحماية وسائط التخزين وشفرة البرامج وغيرها من العناصر التي قد تستخدم كأدلة.

و- استرداد عائدات الاحتيال:

يمكن ملاحقة استرداد عائدات الاحتيال والخسائر الأخرى من خلال الملاحقة الجزائية أو من خلال وسائل أخرى مثل العمل الإداري والعقوبات التأديبية، كما يجب إعادة تقييم أنظمة الرقابة بعد العملية لتجنب تكرارها.

٩-٣-٥ معايير السلوك والإجراءات التأديبية:

على مراكز الصرافة أن تطور معايير ملائمة للسلوك وتوزيعها على الموظفين والعملاء. وإرسال رسالة واضحة بأنه لا تساهل مع الاحتيال وأن مرتكبيه يتعرضون لإجراءات تأديبية. وتشكل قواعد السلوك نقطة البداية لهذا الشأن تدعمها معايير وسياسات تنشر مناهجاً من السلوك الأخلاقي داخل مركز الصرافة.

الإرشادات:

يمكن تفصيل معايير سلوك مختلفة أو معايير وإجراءات تأديبية على نطاق مركز الصرافة بأكمله، ويمكن أن تطبق هذه المعايير على حالات خاصة في إدارات أو أقسام معينة.

وتهدف الإرشادات التالية إلى تعزيز معايير السلوك والإجراءات التأديبية:

أ- قواعد السلوك:

يساعد وضع قاعدة للسلوك على تحديد المعايير الأخلاقية والسلوكية لمركز الصرافة. وأن تعبر قواعد السلوك السليم وأن تصف نزاهة العاملين في مركز الصرافة وقيمهم الأخلاقية وكفاءتهم والسلوك الشخصي والمهني المتوقع من جميع الموظفين وفلسفة مركز الصرافة وأسلوبه التشغيلي والطريقة التي تحدد فيها إدارة مركز الصرافة الصلاحيات والمسؤوليات. وكذلك

الطريقة التي تنظم بها الإدارة وتطور موظفيها والاهتمام والتوجيه الذي يوليه مجلس الإدارة لهذه المعايير.

ب- معايير التأديب:

يحدد كتيب الإجراءات التأديبية التي يقوم بها مركز الصرافة ضد الموظفين الذين تثبت عليهم تهم الاحتيال.

ج- المعايير المطبقة على الموظفين المؤقتين وموظفي الجهات الخارجية المتعاقد معها:

ينبغي أن تنطبق ذات المعايير المنطبقة على إدارات مركز الصرافة وموظفيه على الموظفين المؤقتين وموظفي الجهات الخارجية المتعاقدة مع مركز الصرافة. على مركز الصرافة، عندما يعتمد على موارد بشرية وفنية من الخارج لتأدية بعض الخدمات له، أن يتأكد من تقييم ومراقبة موظفي الجهات المتعاقد معها ومستوى أدائهم لتحديد خطر الاحتيال وإجراءات مراقبة الاحتيال اللازمة لمكافحة واكتشاف الاحتيال. ولذلك فعند إجراء عقود مع أطراف خارجية يجب أن تضمن الإدارة القانونية لدى مركز الصرافة أن الإجراءات والإرشادات وتعليمات البنك المركزي في هذا الخصوص قد أخذت في الاعتبار.

أسئلة نهاية الفصل

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

١- ما المقصود بمفهوم الاحتيال في مراكز الصرافة والتحويل؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-١-٢

٢- اذكر بعض أسباب انتشار ظاهرة الاحتيال؟

مرجع الإجابة : القسم ٥-١-٣

٣- «أدى استخدام التقنيات المستحدثة في القطاع المصرفي الى تحسين الأداء وزيادة الاحتيال الإلكتروني» هل توافق

على هذه العبارة، موضحاً الفرق بين الاحتيال المادي والاحتيال الإلكتروني

مرجع الإجابة: القسم ٥-٢-١-فقرة ٢

٤- وضح كيفية منع واكتشاف الاحتيال الإلكتروني في مجال تحويل الأموال؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٢-١ الفقرة ب

٥- ما الفرق بين الاحتيال الخارجي والاحتيال الداخلي في مراكز الصرافة؟ وضح إجابتك بأمثلة عملية؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٢-٢

٦- وضح كيفية وضع وتطبيق استراتيجية مكافحة الاحتيال في مراكز الصرافة والتحويل؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٣-١

٧- وضح إرشادات تطوير إطار تنظيمي شامل وفعال في مراكز الصرافة لمكافحة الاحتيال؟

مرجع الإجابة : القسم ٥-٣-٢

٨- اشرح كيفية قيام مراكز الصرافة بنشر الوعي بشأن الاحتيال؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٣-٤

٩- «تعدّ إجراءات الرقابة الداخلية العنصر الرئيسي في مكافحة الاحتيال» هل توافق على هذه العبارة؟ موضحاً

كيفية تنفيذ أنظمة الرقابة الداخلية لتقليل فرص الاحتيال؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٣-٥

مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المملكة العربية السعودية

«يحتوي هذا الفصل على ٢٠ سؤال من أصل ١٠٠ سؤال في الاختبار»



يتناول هذا الفصل موضوع غسل الأموال وتمويل الإرهاب باعتباره من أهم القضايا التي تشكل تهديداً حقيقياً لعالم البنوك ومراكز الصرافة وتحويل الأموال، نظراً لتزايد معدلات الجريمة والأموال الناتجة عنها. وتقع المسؤولية عن سلامة النظام المصرفي ومدى فعاليته في القيام بواجباته تجاه مستخدمي خدمات النظام والمساهمين فيه على عاتق البنك المركزي السعودي.

١-٦ عمليات غسل الأموال:

الهدف التعليمي

١- فهم طبيعة عمليات غسل الأموال ومراحلها ومخاطرها وأساليب مكافحتها في مراكز الصرافة.



١-٦-١ تعريف غسل الأموال:

عرفت المادة الأولى من نظام غسل الأموال الصادر عن البنك المركزي السعودي، عملية غسل الأموال بأنها: «ارتكاب أي فعل أو الشروع فيه يقصد من ورائه إخفاء أو تمويه أصل حقيقة أموال مكتسبة خلافاً للشرع أو النظام وجعلها تبدو وكأنها مشروعة المصدر».

وعرف النظام الأموال فهي: الأصول أو الموارد الاقتصادية أو الممتلكات أيأ كانت قيمتها أو نوعها أو طريقة امتلاكها سواء كانت مادية أو غير مادية، ملموسة أو غير ملموسة، منقولة أو غير منقولة، والوثائق والصكوك والمستندات والحوالات وخطابات الاعتماد أيأ كان شكلها بما في ذلك النظم الإلكترونية أو الرقمية.

أما المتحصلات فقد عرفها النظام بأنها: الأموال الناشئة أو المتحصلة - داخل المملكة أو خارجها- بشكل مباشر أو غير مباشر من ارتكاب جريمة من الجرائم المعاقب عليها وفقاً لأحكام الشريعة أو الأنظمة في المملكة، بما في ذلك الأموال التي تحولت أو بدلت كلياً أو جزئياً إلى ممتلكات أو عائدات استثمارية.

ويقصد بالمؤسسات المالية: أي منشأة في المملكة تزاوّل واحداً (أو أكثر) من الأنشطة أو العمليات المالية، وتوضح اللائحة التنفيذية لنظام غسل الأموال، الأنشطة أو العمليات التي تزاوّلها المؤسسات المالية لمصلحة عميل أو نيابة عنه.

ووفقاً للمادة الثانية من نظام مكافحة غسل الأموال في المملكة العربية السعودية، يعد مرتكباً جريمة غسل الأموال كل من قام بأي من الأفعال الآتية:

١. تحويل أموال أو نقلها أو إجراء أي عملية باستخدامها، مع علمه بأنها ناتجة من نشاط إجرامي أو مصدر غير مشروع.
٢. اكتساب أموال أو حيازتها أو استخدامها، مع علمه بأنها من متحصلات جريمة أو مصدر غير مشروع.
٣. إخفاء أو تمويه طبيعة الأموال أو المتحصلات، أو مصدرها أو حركتها أو ملكيتها أو مكانها أو طريقة التصرف بها، مع علمه بأنها ناتجة من نشاط إجرامي أو مصدر غير مشروع أو غير نظامي.

٤. الاشتراك عن طريق الاتفاق أو المساعدة أو التحريض أو تقديم المشورة أو النصيح أو التسهيل أو التواطؤ أو التستر أو الشروع في ارتكاب أي فعل من الأفعال المنصوص عليها في هذه المادة. ووفقاً للمادة الثالثة من نظام مكافحة غسل الأموال، يعد الشخص الاعتباري (المنشأة) مرتكباً لجريمة غسل الأموال إذا ارتكب أياً من الأفعال السابقة، وذلك مع عدم الإخلال بالمسؤولية الجنائية لرؤساء وأعضاء مجالس إدارات المؤسسات المالية وغير المالية أو ملاكها أو موظفيها أو مراجعي حساباتها، أو أي شخص طبيعي يتصرف باسم المنشأة أو لحسابها. ومن أمثلة الأنشطة الإجرامية التي يعد الاشتغال بالأموال الناتجة منها عمليات غسل الأموال ما يأتي:

- الجرائم المنصوص عليها في اللائحة التنفيذية لاتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الإتجار غير المشروع بالمخدرات والمؤثرات العقلية لعام ١٩٨٨ م.

- الجرائم المنظمة الواردة في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الجرائم المنظمة عبر الوطنية (اتفاقية باليرمو) الصادرة في ديسمبر ٢٠٠٠ م.
- الجرائم المنصوص عليها في الإتفاقية الدولية لقمع تمويل الإرهاب لعام ١٩٩٩ م.
- تهريب المسكرات أو تصنيعها أو المتاجرة بها أو ترويجها.
- جرائم تزيف وتقليد النقود وجرائم التزوير المنصوص عليها في نظام مكافحة التزوير.
- تهريب الأسلحة والذخائر أو المتفجرات أو تصنيعها أو الإتجار فيها.
- الجرائم المنصوص عليها في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الإتجار بالبشر.
- جرائم الرشوة والنصب والاحتيال واختلاس الأموال العامة التابعة للجهات الحكومية.
- مزاولة الأعمال المصرفية بطريقة غير نظامية المنصوص عليها في المادة الثانية من نظام مراقبة البنوك.
- جرائم التهرب الضريبي والتهريب الجمركي الواردة في نظام الجمارك الموحد لدول مجلس التعاون لدول الخليج

٦-١-٢ أهداف عملية غسل الأموال:

- يهدف المجرمون من وراء غسل الأموال المكتسبة بطريقة غير مشروعة إلى تحقيق الآتي:
- تغيير الصفة الأصلية لهذه الأموال.
- زيادة صعوبة معرفة مصدر الأموال.
- زيادة صعوبة إمكانية تعقب الأموال من قبل الجهات الأمنية.
- إعادة تدوير هذه الأموال لتبدو أنها مشروعة ومتحققة من مصدر مشروع.
- إعادة دمج واستثمار هذه الأموال في أعمال اقتصادية مشروعة.

٦-١-٣ مراحل عمليات غسل الأموال:

يشتمل غسل الأموال في الغالب على سلسلة معقدة من العمليات التي يصعب في العادة فصلها عن بعضها، غير أنه في العادة تمر عمليات غسل الأموال بثلاث مراحل على النحو الآتي:



شكل (٦-١): مراحل عمليات غسل الأموال

• المرحلة الأولى: الإيداع (الإحلال) Placement

تقتصر هذه المرحلة على إدخال الأموال الناتجة من مصدر غير مشروع إلى النظام المالي، عن طريق البنوك ومراكز الصرافة وتحويل الأموال. ويتحقق هذا الأمر عبر الإيداعات النقدية، وشراء الأوراق المالية مقابل النقد، وتبديل العملات، وشراء عقود التأمين، وخدمات صرف الشيكات، والبيع بالتجزئة (من خلال عمليات الشراء النقدية)، وتهريب النقد بين الدول. يمكن أن تشمل هذه المرحلة الإجراءات أو العمليات التالية:

- تجزئة المبالغ النقدية الكبيرة إلى مبالغ صغيرة وإيداعها مباشرة في حسابات مصرفية.
- نقل النقد عبر الحدود وإيداعه في مؤسسات مالية أجنبية أو استعماله في شراء البضائع غالية الثمن، مثل (الأعمال الفنية عالية القيمة، التحف والأحجار الثمينة) التي يمكن إعادة بيعها مقابل الشيكات أو التحويل المصرفي.
- تأسيس أعمال قائمة على التعامل بالنقد واستخدامها غطاءً للتعامل بأموال غير مشروعة.

• المرحلة الثانية: التغطية Layering

وهي مرحلة إخفاء المصدر غير المشروع للأموال وذلك لكسر عملية تتبع تلك الأموال من خلال القيام بمعاملات معقدة لإخفائها، وغالبًا ما تكون هذه العملية عبارة عن سلسلة حركات معقدة تنقل الأموال عبر عدة دول؛ مما يجعل معرفة المصدر الأصلي للأموال صعباً وتشمل العمليات المشار إليها في هذه المرحلة الآتي:

- الحوالات البنكية للأموال من حساب إلى حساب آخر، وفي بعض الأحيان يتم ذلك من مؤسسات مالية أخرى أو سلطات قضائية أخرى أو إليها.
- تحويل النقد المودع إلى أدوات نقدية مثل (الشيكات السياحية وإعادة بيع البضائع الثمينة والمنتجات المدفوع قيمتها مسبقاً، والاستثمار في العقارات والأعمال التجارية المشروعة).
- وضع الأموال في استثمارات كالأسهم، أو السندات المالية، أو التأمين على الحياة؛ بهدف حجب ملكية الأصول أو إخفائها.
- استخدام الشركات الوهمية أو كيانات أخرى.
- استخدام البنوك الوهمية والتحويلات الإلكترونية.
- التحويلات البرقية بما فيها الدفعات عبر الدول.
- فتح العديد من الحسابات الجارية وحسابات الودائع وتحريك الأموال بينها.

• المرحلة الثالثة: الدمج Integration

وهي المرحلة الأخيرة وتشمل إعادة إدخال الأموال المغسولة مرة أخرى في النظام الاقتصادي المشروع، بمعنى إضفاء شرعية ظاهرية على الثروات غير المشروعة من خلال إعادة إدخال الأموال في دورة الاقتصاد عن طريق ما يبدو كأعمال طبيعية أو عمليات شخصية وتستلزم هذه المرحلة:

- استخدام الأموال المغسولة في عمليات تبدو طبيعية للإيحاء بمشروعية تلك الأموال، على سبيل المثال: يمكن أن يختار غاسل الأموال أن يستثمر أمواله في العقار أو المشاريع المالية أو الأصول المرتبطة بالترف والرفاهية.
- في مرحلة الدمج تزداد صعوبة التمييز بين الثروات المشروعة والثروات غير المشروعة، وتكون الفرصة مؤاتية لغاسل الأموال كي يزيد من ثروته التي جناها من الجريمة والمصادر غير المشروعة.
- بصفة عامة تصعب عملية تحديد دمج الأموال غير المشروعة في دورة الاقتصاد العادية إلا إذا كان هناك تباين واضح ما بين حجم العمالة وأعمال أو استثمارات الشخص أو الشركة وبين ثروة وأصول ودخل الشخص أو الشركة
- الإلغاء المبكر لبوالص التأمين أو استرجاع الدفعات المتعلقة باستثمار معين.
- وضع العقارات المشتراه بأموال غير مشروعة كضمانات على قروض.

٦-١-٤ الطرق (الأنماط) المستخدمة في عمليات غسل الأموال:

الهدف التعليمي

٢- أن يتعرف المختبر على الأنماط المختلفة والطرق والوسائل المتبعة في غسل الأموال وأمثلتها في مراكز الصرافة والتحويل.



يشار إلى التقنيات أو الطرق المختلفة المستخدمة لغسل الأموال أو تمويل الإرهاب عادة بعبارة الأنماط (seigology). وتعد دراسة الأنماط أداة مفيدة للبحث بعمق في مسألة معينة بقصد تقديم رؤية ومعرفة عن المخاطر المتداخلة الناشئة من غسل الأموال وكيفية معالجتها. ومن أمثلة الأنماط المتعلقة بغسل الأموال ما يأتي:

- خدمات التحويل البديلة (الحوالة، السند الأذني،... وغيرها): وهي وسائل تحويل أموال غير رسمية تعتمد على شبكات تقوم على الثقة لتحويل الأموال. وتعد وسائل تحويل غير نظامية، قد تستغل في غسل الأموال وتمويل الإرهاب لنقل الأموال دون أن يتم تتبعها وإخفاء هوية المسيطرين على تلك الأموال.
- التنظيم (التركيب أو التجزئة): وهي طريقة تشمل عمليات عديدة (إيداعات، وسحوبات، وتحويلات)، وغالباً ما تضم مجموعة من الأشخاص، وأعداد هائلة من العمليات الصغيرة القيمة وأحياناً حسابات متعددة تتم بهذا الشكل لتفادي التزامات المؤسسات المالية بالتبليغ عن العمليات المالية التي تتجاوز حدود معينة.
- تبديل العملة: تستعمل هذه الطريقة للمساعدة في عملية تهريب الأموال بين الدول أو استغلال ضعف التزامات التبليغ المتبعة من مؤسسات تبديل العملات وللتقليل من مخاطر الكشف عن هذه العمليات، ومن أمثلتها شراء

الشيكات السياحية لنقل الأموال بين الدول.

• تهريب (نقل) العملات: من خلال نقل العملات بطريقة خفية عبر الحدود لتفادي إجراءات الإفصاح عن العمليات أو الأموال النقدية.

• استخدام بطاقات الائتمان: تستخدم بطاقات الائتمان على نطاق واسع كوسيلة آمنة للإنفاق غير المباشر للأموال ذات المصدر الجنائي، ويمكن الحصول على بطاقات الائتمان باسم أفراد أو مؤسسات ويمكن استخدامها فقط على أساس مطابقة التوقيع أو بشكل متزايد على أساس غير مباشر دون مقابلة وجهاً لوجه (مثل أن تستخدم عبر الهاتف أو على الإنترنت) بدون أي حاجة للتحقق من الهوية في نقطة الاستخدام، ومن ثم يمكن دفع فواتير بطاقات الائتمان باستخدام أموال تم الحصول عليها من عائدات الجريمة والتي تم إيداعها في بنوك غير البنوك المصدرة للبطاقة.

• شراء أصول ذات قيمة عالية (مثل العقارات، والسيارات، والأسهم، وغيرها): حيث تستثمر عائدات الأنشطة الإجرامية في شراء السلع العالية القيمة التي يمكن تداولها بسهولة للاستفادة من انخفاض متطلبات التبليغ الخاصة بها مما يساعد في إخفاء مصدر هذه العائدات.

• استخدام التحويلات البرقية (الإلكترونية): من خلال تحويل الأموال إلكترونياً بين البنوك وغالباً ما يكون إلى دولة أخرى لتفادي الاكتشاف والمصادرة.

• غسل الأموال عن طريق التجارة: يشمل عادة التلاعب بالفواتير واستخدام طرق التمويل التجاري والسلع لتفادي قوانين وأنظمة الشفافية المالية.

• الاستخدام السيئ للمنظمات غير الهادفة للربح: من خلال جمع الأموال لأغراض إرهابية، وإخفاء مصدر وطبيعة الأموال لتمويل الإرهاب.

• الاستثمار في أسواق المال: عن طريق إخفاء مصدر عائدات الأنشطة الإجرامية من خلال شراء السندات القابلة للتداول، وغالباً ما يتم استغلال متطلبات التبليغ الأقل نسبياً.

• استخدام المؤسسات والشركات الصورية: ويعد أسلوب إخفاء هوية الأشخاص الذين يتحكمون بالأموال، ولاستغلال متطلبات التبليغ الأقل نسبياً.

• استخدام الأعمال الخارجية (Offshore): بما في ذلك الجهات المقدمة لخدمات الأمانة لإخفاء هوية الأشخاص المتحكمين بالأموال وإبعاد الأموال عن إجراءات المراقبة المعمول بها من السلطات المحلية.

• سرقة الهويات أو الهويات المزورة: وذلك لإخفاء هوية الأشخاص المتورطين في القيام بعمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

• استخدام الخدمات المهنية (المحامون، والمحاسبون، والوسطاء، وغيرها): وذلك لإخفاء هوية المستفيدين ومصدر الأموال غير المشروعة، وقد تشمل أيضاً أصحاب المهن المستقلة الفاسدين الذين يقدمون خدمات متخصصة في مجال غسل الأموال للمجرمين.

أن يتعرف المختبر على المخاطر والآثار السلبية لعمليات غسل الأموال.



١. المخاطر الاقتصادية:

أ- على مستوى الاقتصاد الوطني:

- إضعاف قدرة السلطات الحكومية على تنفيذ السياسات الاقتصادية بكفاءة.
- إضعاف استقرار سوق الصرف الأجنبي نتيجة للتقلبات الشديدة في حركة الأموال والتدفقات النقدية الداخلة والخارجة.
- خلق تشوهات في توزيع الموارد والثروة داخل الاقتصاد.
- إعاقة التطور الاقتصادي في الدولة وانخفاض فرص الاستثمار الحقيقية، حيث إن هدف غاسلي الأموال هو إنشاء كيانات اقتصادية وهمية لتوفير غطاء لجرائمهم.
- الإضرار بعمليات الخصخصة وسيطرة غاسلي الأموال - المنظمات الإجرامية- على المؤسسات العامة بسبب قدرتهم المالية الكبيرة.
- انخفاض العائدات الضريبية للدولة بسبب تهرب غاسلي الأموال من دفع الضرائب.
- التأثير سلباً على سمعة الدولة من منظور المجتمع الدولي وبما ينعكس على علاقاتها المالية الدولية.

ب- على مستوى الجهاز المصرفي:

تؤدي عمليات غسل الأموال إلى تهديد الاستقرار المالي والمصرفي نتيجة لتعرض المؤسسات المالية والمصرفية لمخاطر فقدان الثقة والسمعة. كذلك إمكانية انهيار أسواق المال التي تستقبل الأموال غير المشروعة.

ج- على مستوى مراكز الصرافة:

- السمعة السيئة لمركز الصرافة.
- التعرض للمساءلة القانونية وما يتبعها من تكاليف وتعويضات مرتفعة.
- تحمل الخسائر نتيجة للغرامات والعقوبات المفروضة.
- حرمان مركز الصرافة من ممارسة المهنة وإلغاء الترخيص.

٢. المخاطر الاجتماعية:

• زيادة معدلات البطالة:

لعمليات غسل الأموال علاقة وثيقة بانتشار البطالة في المجتمع؛ ذلك أن تهريب الأموال إلى الخارج عبر القنوات المصرفية وغيرها وغسلها يؤدي إلى نقل جزء من الدخل الوطني إلى الدول الأخرى، ومن ثم تعجز الدول التي هرب منها رأس المال عن الإنفاق على الاستثمارات اللازمة لتوفير فرص العمل للمواطنين، وبالتالي تواجه خطر البطالة.

• تدني مستوى المعيشة:

تؤثر عمليات غسل الأموال في توزيع الدخل على أفراد المجتمع بشكل سيئ وتزيد أعباء الفقراء وتوسع الفجوة بينهم وبين الأغنياء وتنعدم الطبقة المتوسطة، وهو ما يعني وجود آثار اجتماعية سلبية نتيجة لسوء توزيع الدخل، مما يؤدي إلى اختلال في الهيكل الاجتماعي وتفاقم مشكلة الفقر وتدني مستوى المعيشة.

• زيادة معدلات الجريمة والفساد:

- إضعاف المؤسسات المالية) إنهياريبنك الاتحاد الأوربي، وفضيحة بنك الاعتماد والتجارة، وانهياريبنك بارينجزي (عام ١٩٩٥م)

- مخاطر على سمعة الدولة (تحد من الفرص الشرعية العالمية، وتحرم الدولة من دعم الجهات المانحة).

- فساد أخلاقيات المجتمع (المخدرات والدعارة والرشاوى والإتجار غير المشروع في الأسلحة.. إلخ)، وبالتالي رفع التكاليف الاجتماعية (علاج المدمنين... إلخ).

• ظهور عصابات متخصصة في جرائم غسل الأموال:

يؤدي انتشار عمليات غسل الأموال في منطقة محددة إلى تكوين عصابة إجرامية متخصصة تفرز عصابات أخرى وتشترى وتجنّد ضعاف النفوس، وهذا يمكن أن يقود إلى تكوين تنظيم إجرامي يزعزع الأمن والطمأنينة ويزيد من معدل الجرائم بصفة عامة.

٣. المخاطر السياسية لغسل الأموال

• اختراق هيكل بعض الحكومات وإفسادها:

قد تؤثر هذه الأموال المكتسبة بطرق غير مشروعة أيضاً في البنيان السياسي ونوابه خاصة في الدول التي بها عدم استقرار اقتصادي وسياسي، حيث تمول الدعايات الانتخابية الهادفة إلى تولي الوظائف النيابية، مما يدفع بالمجرمين غاسلي الأموال إلى المجالس النيابية التي عملها الأساسي وضع التشريعات ومراقبة أعمال الحكومة، فيؤثرون في أعمال تلك المجالس لخدمة مصالحهم، ويكتسبون حصانة برلمانية فيكونون في مأمن من المساءلة الجنائية.

٦-١-٦ العقوبات على جرائم غسل الأموال:

• نصت المادة الخامسة والعشرون من نظام مكافحة غسل الأموال على الآتي:

للجهة الرقابية عند اكتشاف أي مخالفة من المؤسسات المالية أو الأعمال والمهن غير المالية المحددة أو المنظمات غير الهادفة إلى الربح، أو مديرها أو أي من أعضاء مجالس إدارتها أو أعضاء إدارتها التنفيذية أو الإشرافية، للأحكام المنصوص عليها في النظام أو اللائحة التنفيذية أو القرارات أو تعليمات ذات الصلة أو أي مخالفة تحال إليها من قبل السلطة المختصة- أن تتخذ أو تفرض واحداً (أو أكثر) من الإجراءات أو الجزاءات الآتية:

١. إصدار إنذار كتابي بالمخالفة المرتكبة.

٢. إصدار أمر يتضمن الالتزام بتعليمات محددة.

٣. إصدار أمر يطلب تقديم تقارير منتظمة عن التدابير المتخذة لمعالجة المخالفة.

٤. فرض غرامة مالية لا تتجاوز خمسة ملايين ريال سعودي عن كل مخالفة.
٥. منع مرتكب المخالفة من العمل في القطاعات التي تملك الجهة الرقابية سلطة الرقابة عليها لمدة تحددها الجهة الرقابية.
٦. تقييد صلاحيات المديرين أو أعضاء مجلس الإدارة أو أعضاء الإدارة التنفيذية أو الإشرافية أو الملاك المسيطرين، ومن ذلك تعيين مراقب مؤقت واحدًا أو أكثر.
٧. إيقاف المديرين أو أعضاء مجلس الإدارة أو أعضاء الإدارة التنفيذية أو الإشرافية أو طلب تغييرهم.
٨. إيقاف النشاط أو العمل أو المهنة أو المنتج أو تغيير أي منهما أو حظر مزاولته.
٩. تعليق الترخيص أو تقييده أو سحبه أو إلغاؤه. وعلى الجهة الرقابية إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية بما تتخذه من إجراء أو جزاء.
- نصت المادة السادسة والعشرون من النظام على أن يعاقب كل من يرتكب جريمة غسل الأموال بالسجن مدة لا تقل عن سنتين ولا تتجاوز عشر سنوات، أو بغرامة لا تزيد على خمسة ملايين ريال، أو بكلا العقوبتين.
 - نصت المادة الحادية والثلاثون من النظام على أن يعاقب أي شخص ذي صفة اعتبارية يرتكب جريمة غسل الأموال بغرامة لا تزيد على خمسين مليون ريال ولا تقل عن ضعف قيمة الأموال محل الجريمة، ويجوز معاقبته بمنعه بصفة دائمة أو مؤقتة من القيام بالنشاط المرخص له أو بتصفية أعماله.

٢-٦ عمليات تمويل الإرهاب:

الهدف التعليمي

٤- التعرف على طبيعة عمليات تمويل الإرهاب ومراحلها ومخاطرها والفرق بين تمويل الإرهاب وغسل الأموال.



١-٢-٦ تعريف تمويل الإرهاب:

قدم نظام مكافحة غسل الأموال تعريف لجريمة تمويل الإرهاب على أنها:

«كل فعل يتضمن جمع أموال، أو تقديمها، أو أخذها، أو تخصيصها، أو نقلها، أو تحويلها كلياً أو جزئياً لأي نشاط إرهابي فردي أو جماعي، منظم أو غير منظم، في الداخل أو في الخارج، سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر من مصدر مشروع أم غير مشروع. أو القيام لمصلحة هذا النشاط أو عناصره بأي عملية بنكية أو مصرفية أو مالية أو تجارية، أو الحصول مباشرة أو بالوساطة على أموال لاستغلالها لمصلحته، أو للدعوة والترويج لمبادئه، أو تدبير أماكن للتدريب، أو إيواء عناصره وتزويدهم بأي نوع من الأسلحة أو المستندات المزورة، أو تقديم أي وسيلة مساعدة أخرى من وسائل الدعم والتمويل مع العلم بذلك، وكل فعل يشكل جريمة في نطاق الاتفاقية الدولية لمكافحة تمويل الإرهاب»

٦-٢-٢ مراحل تمويل الإرهاب:

عادة تمر عمليات تمويل الإرهاب بثلاث مراحل على النحو الآتي:

١. مرحلة جمع الأموال:

جمع أموال لدعم وتمويل عمليات إرهابية أو أشخاص بغرض القيام بأعمال إرهابية. قد يقع في هذه المرحلة إساءة استخدام الجمعيات الخيرية والمؤسسات غير الهادفة للربح باستخدامها من الإرهابيين لجمع وغسل الأموال الموجهة إلى الإرهاب.

٢. مرحلة نقل الأموال:

نقل أو تحويل الأموال إلى إرهابيين داخل منطقة جمع الأموال أو خارجها، وقد يتم استخدام المصارف أو شركات التمويل أو طريقة التحويل البديل، نقل الأموال عبر الحدود إلخ.

٣. مرحلة استخدام الأموال:

وضع الأموال تحت تصرف الإرهابيين لتغطية المصاريف التشغيلية (الإعاشة والمصاريف الشخصية والعلاجية، وشراء تذاكر السفر، وشراء الأسلحة والذخائر، التدريب على القتال إلخ).

٦-٢-٣ مخاطر جرائم تمويل الإرهاب:

- يتنافى مع مبادئ الدين والأعراف وقيم الحق والخير.
- زعزعة الأمن وقد يؤدي إلى الدمار الشامل.
- التشرد واللجوء السياسي/ تخريب الاقتصاد وإعاقة النمو الاقتصادي.
- إثارة الفتن بين الطوائف (دينية أو قبلية أو حزبية ... إلخ).
- انتشار جرائم القتل والعنف وزيادة معدلات الجريمة.

٦-٢-٤ متطلبات مكافحة تمويل الإرهاب:

- وفقاً لنظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله، يجب على المؤسسات المالية والمنظمات غير الهادفة للربح القيام بالآتي:
 - تحديد وفهم مخاطر تمويل الإرهاب لديها وتقييمها وتوثيقها وتحديثها مستمراً، وتوفير تقييمها للمخاطر للجهات الرقابية المختصة عند الطلب.
 - اتخاذ تدابير العناية الواجبة، وتحديد نطاقها على أساس مستوى مخاطر تمويل الإرهاب المرتبطة بالعملاء وعلاقات العمل، ويتعين عليها تطبيق تدابير مشددة للعناية الواجبة عندما تكون مخاطر تمويل الإرهاب مرتفعة، ويلزم ما يأتي:
 - الاحتفاظ بجميع السجلات والمستندات والوثائق والبيانات بما فيها مستندات تدابير العناية الواجبة، لجميع التعاملات المالية والصفقات التجارية والنقدية، سواء أكانت محلية أو خارجية، وذلك لمدة لا تقل عن عشر سنوات من تاريخ انتهاء العملية أو قفل الحساب.
 - للنيابة العامة - في الحالات التي تراها إلزام المؤسسات المالية، بتمديد مدة الاحتفاظ بالسجلات والمستندات والوثائق والبيانات إلى الحد الضروري لأغراض التحقيق الجنائي أو الادعاء.

- يجب أن تكون السجلات والمستندات المحتفظ بها كافية للسماح بتحليل البيانات وتتبع التعاملات المالية، ويجب أن يتم الاحتفاظ بها لتكون متاحة للجهات المختصة عند الطلب.

• تطبيق تدابير العناية الواجبة المشددة على علاقات العمل والمعاملات مع أي شخص يأتي من بلد أو يقيم فيه تم تحديده من قبلها أو من قبل اللجنة الدائمة لمكافحة الإرهاب وتمويله، على أنه بلد عالي المخاطر. وعلى المؤسسات المالية، تطبيق تدابير للتخفيف من المخاطر العالية التي تحددها الجهات الرقابية.

• وضع السياسات والإجراءات والضوابط، وتنفيذها بفعالية لمكافحة تمويل الإرهاب بهدف الإدارة والحد من أي مخاطر محددة.

٣-٦ الفرق بين غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

تشابه الأساليب والتقنيات المستخدمة لتمويل الإرهاب بشكل أساسي مع التقنيات المتبعة لإخفاء مصادر واستخدامات عمليات غسل الأموال، ولكن الفروق الرئيسية بين العمليتين هي:

١- غالباً ما تكون الأموال المطلوبة لارتكاب الاعمال الإرهابية الفردية صغيرة، مما يصعب عملية تتبع أموال العمليات الإرهابية.

٢- من الممكن تمويل الإرهاب باستخدام أموال يتم الحصول عليها بشكل مشروع وبالتالي يكون من الصعب تحديد المرحلة التي أصبحت فيها الأموال المشروعة أموالاً إرهابية، حيث يستطيع الإرهابيون الحصول على الأموال من مجموعة متنوعة من مصادر غالباً ما تجمع بين التمويل من مصادر مشروعة ومن مصادر غير مشروعة، ويمكن تصنيف مصادر تمويل الإرهاب كما يأتي:

- الدعم المالي: يمكن أن يأتي هذا التمويل على شكل تبرعات خيرية، وطلب مساعدات أفراد المجتمع أو من خلال استخدام وسائل أخرى لجمع الأموال من المؤسسات أو الأفراد.
- المصادر غير المشروعة: غالباً ما يأتي هذا التمويل من خلال ممارسة الأنشطة الإجرامية مثل غسل الأموال، والاحتيال والجرائم المالية الأخرى.
- المصادر المشروعة: قد يأتي هذا النوع من التمويل بشكل كامل أو جزئي من خلال ممارسة أنشطة أو أعمال مشروعة.

٣- الأهداف والغايات حيث الهدف من غسل الأموال يكون هو الربح، أما تمويل الإرهاب فإنه لا يهدف إلى الربح وإنما يهدف إلى الضغط أو ممارسة العنف للوصول إلى أهداف سياسية أو غيرها.

ووفقاً للمادة الثانية والثلاثين من القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة الصادرة بقرار وزير المالية رقم (٤٦٨٦) وتاريخ ٢١/١١/١٤٤١هـ، فإنه على مركز الصرافة الالتزام بما ورد في نظام مكافحة غسل الأموال، ونظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله ولائحتيهما التنفيذية، والتعاميم والضوابط والتعليمات الصادرة في هذا الشأن، ودليل تنفيذ آلية تطبيق قرارات مجلس الأمن المتعلقة بانتشار أسلحة الدمار الشامل وتمويله.

٤-٦ العمليات التي يشتهر في أنها تتضمن غسل الأموال أو تمويل إرهاب:

الهدف التعليمي

- ٥- أن يتعرف المختبر على المبادرات ودور الهيئات الدولية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ٦- دراسة إجراءات أنظمة الرقابة الداخلية التي يمكن أن تساعد في حماية مراكز الصرافة من مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب.



يقصد بالعملية المالية المشبوهة هي تلك العملية التي تماثل في إجراءاتها وتشبه إلى حد كبير عمليات تمت وثبت أنها غسل أموال أو تمويل إرهاب، أو التي يتولد لدى موظف مركز الصرافة شعور بعدم منطقيتها، أو أنها عملية غير مبررة وغير مقنعة، أو تخالف طبيعة العمل المعتادة أو تخالف طبيعة عمليات الحساب المعتادة.

١-٤-٦ مؤشرات الاشتباه بعملية غسل الأموال:

وجود واحد أو أكثر من هذه المؤشرات لا يعني بالضرورة وجود عملية غسل أموال أو تمويل عمل إرهابي، إنما لابد أن يثير بعض المخاوف ويستدعي مزيداً من التحري والتدقيق، ومن أهم تلك المؤشرات في مجال الصرافة وتحويل الأموال ما يأتي:

- امتناع العميل عن تزويد الصراف بالبيانات الضرورية اللازمة لمتطلبات قاعدة أعرف عميلك، أو تقديم العميل لمعلومات خاطئة أو مضللة.

- استفسار العميل من الصراف حول الأنظمة والتعليمات والحد الوارد ضمن التعليمات بهدف الإحاطة بالمعلومات الكافية وتجنب المخالفات القانونية بشأن عمليات غسل الأموال.

- تراجع العميل عن تنفيذ جزء أو كل العملية لدى معرفته بوجود إتباع إجراءات العناية الخاصة وقاعدة أعرف عميلك إذا تجاوزت العملية سقفاً مالياً معيناً.

- تقديم وثائق إثبات شخصية مشكوك في صحتها.

- استعداد العميل لشراء صفقات بسعر أعلى من سعر السوق أو بيعها بسعر أقل من سعر السوق ولا يبدي اهتماماً بالعمولات المقتطعة من قبل مركز الصرافة.

- تقديم العميل للمال أو الهدايا الثمينة لموظفي مركز الصرافة ومحاولة إقناعهم بعدم التحقق من وثائق إثبات الشخصية والوثائق الأخرى.

- تزويد الصراف بعنوان دائم لإقامته يقع خارج منطقة خدمات مركز الصرافة أو خارج نطاق سيطرة البلد.

- عدم التمكن من التواصل مع العميل بشكل دائم من خلال بيانات الاتصال المزودة من قبله.

- إحضار عميل يسيطر عليه شخص آخر لدى حضوره للصراف أو أن يكون كبير السن ويرافقه شخص لا يمت له بصلة عند القيام بالعملية.

- عدم تناسب العمليات وقيمتها مع أوضاع العملاء المادية وطبيعة أعمالهم.

- إجراء عمليات تتعلق بأفراد أو مؤسسات ذات سمعة سيئة في عمليات غسل أموال أو أي أعمال إجرامية أخرى.
- إجراء عمليات يتعذر التعرف على مصدرها أو التأكد من صحتها.
- صرف مبالغ نقدية كبيرة بصورة غيرعادية لعملاء يتسم نشاطهم التجاري عادة باستخدام الشيكات وأدوات الدفع الأخرى.
- تبديل كميات كبيرة من العملات ذات الفئات الصغيرة بفئات كبيرة دون أسباب مقنعة.
- تنفيذ عدة عمليات نقدية كبيرة من العميل شخصياً أو من خلال أشخاص نيابة عند لدي مركز الصرافة وفروعه خلال فترة قصيرة.
- عرض العميل مبالغ نقدية بمعدلات كبيرة تشتمل أوراقاً نقدية مزيفة أو متقدمة.
- تحويل مبالغ (يوميًا أو أسبوعيًا) تشكل في مجموعها مبالغ كبيرة.
- استقبال حوالات مصحوبة بتعليمات من المرسل لتحويل قيمتها إلى شيكات وإرسالها بالبريد لشخص معين.
- استقبال أو إصدار حوالات بمبالغ كبيرة من/ إلى الدول التي لا تطبق بصورة كاملة توصيات مجموعة العمل المالي أو تعاني من ضعف في أنظمتها الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٦-٤-٢ إجراءات الإبلاغ عن العمليات المشتبه بها:

يعد التبليغ عن عملية أو نشاط مشتبه به عنصراً هاماً لتعزيز قدرة السلطات المختصة على استخدام المعلومات المالية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والجرائم المالية الأخرى، لذا فإنه من الواجب على البنوك ومراكز الصرافة الالتزام بإبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية عن جميع العمليات المشتبه بها وذلك بموجب نظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية وقواعد البنك المركزي السعودي. كما يقتضي النظام أن تقوم مراكز الصرافة بإعداد تقرير مفصل عن هذه العمليات يتضمن جميع البيانات والمعلومات المتوفرة لديها عن تلك العمليات والأطراف ذات الصلة، وتزويد الإدارة العامة للتحريات المالية بها، ولتحقيق ذلك يراعي الآتي:

- أ- يجب على كل موظف في حالة اكتشافه أو اشتباهه عملية غسل أموال أو تمويل إرهاب أن يبلغ وحدة المراقبة الداخلية لغسل الأموال أو مسؤول الالتزام في مركز الصرافة.
- ب- يبلغ مركز الصرافة الإدارة العامة للتحريات المالية وفق النموذج المعتمد من قبل الوحدة، على أن يشمل البلاغ كحد أدنى على المعلومات الآتية:

- أسماء الأفراد أو المنشآت المشتبه بتعاملاتهم ومعلومات عن هويتهم وعناوينهم وأرقام هواتفهم.

- بيان بالعملية المشتبه بها وأطرافها وظروف اكتشافها وحالتها الراهنة.

ج- تحديد المبلغ محل العملية المشتبه بها والحسابات المصرفية أو الاستثمارية المرتبطة بها.

د- أسباب دواعي الاشتباه التي استند إليها الموظف المسؤول عن الإبلاغ.

تقدم مراكز الصرافة تقرير فني عن حالات الإبلاغ للإدارة العامة للتحريات المالية خلال عشرة أيام من تاريخ التبليغ على أن يتضمن الآتي:

١- استكمال كافة البيانات وتعبئة كافة الخانات في نموذج الإبلاغ فيما يتعلق بالعمليات المشتبه بها المرتبطة بغسل الأموال.

٢- إرسال أصل البلاغ إلى الإدارة العامة للتحريات المالية مع كشف الحساب لمدة ستة أشهر ومرفقات الحساب، وتقدير في عن دراسة الحساب محل البلاغ.

يجب أن تتخذ مراكز الصرافة الإجراءات التالية ما بعد مرحلة الإبلاغ:

- ١- الاحتفاظ بسجلات ونسخ من البلاغ والتقارير الفني وملحقاته في مركز الصرافة للاستفادة منها كمرجع في المستقبل.
- ٢- متابعة نشاط العميل محل البلاغ وفي حالة استمرار أنشطته المشتبه بها وعدم ورود بيانات من الإدارة العامة للتحريات المالية خلال فترة شهرين من تاريخ الإبلاغ، القيام بإجراء تعزيز بلاغ للوحدة بشأنها.
- هـ- متابعة الطلب من الإدارة العامة للتحريات المالية بشأن الحصول على بيانات عن جميع البلاغات بعد مضي ستة أشهر من تاريخ الإبلاغ.

يحظر الإفصاح للعميل أو المستفيد أو لغير السلطات والجهات المختصة بتطبيق أحكام نظام مكافحة غسل الأموال، عن أي إجراء من إجراءات الإبلاغ التي تتخذ في شأن المعاملات المالية المشتبه في أنها تتضمن غسل أموال أو تمويل إرهاب، أو عن البيانات المتعلقة بها.

وقد أصدر البنك المركزي التعميم رقم (٣٩٥٠٤/٦٧) بتاريخ ٢٦/٠٦/١٤٤٠هـ، الخاص بالتأكيد على الإبلاغ عن الحسابات التي لا تتوافق حركتها مع دخول أصحابها وأجورهم، بهدف إلزام البنوك برصد حركة الحسابات البنكية للعمالة الأجنبية والإبلاغ عنها، وفق الضوابط والإجراءات التي يضعها البنك المركزي. ولذا يؤكد البنك المركزي على البنوك والمصارف ومؤسسات وشركات الصرافة كافة باستمرار إشعار الإدارة العامة للتحريات المالية في رئاسة أمن الدولة عند وجود أي اشتباه مالي، وفقاً لما ورد في قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب للبنوك ومؤسسات الصرافة الصادر عن البنك المركزي، إضافة على مراقبة عمليات العملاء بشكل مستمر.

٦-٤-٣ إجراءات التعامل مع العملاء المشتبه بهم:

من أهم الإجراءات الخاصة بالتعامل مع العملاء المشتبه بهم ما يأتي:

١. الإجراءات الخاصة بالرقابة الداخلية في مراكز الصرافة الخاصة بمبدأ «اعرف عميلك»:

حددت قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب للبنوك ومراكز الصرافة وفروع البنوك الأجنبية العاملة بالمملكة العربية السعودية، التي أصدرها البنك المركزي السعودي، القواعد الخاصة بمبدأ «اعرف عميلك» على النحو الآتي:

إن الغرض من تطبيق مبدأ اعرف عميلك هو تمكين البنك أو مركز الصرافة من تكوين تصور مناسب لمعرفة الهوية الحقيقية لكل عميل مع درجة مناسبة من الثقة، بالإضافة إلى التعرف على أنواع الأعمال والعمليات التي يحتمل أن يقوم بها العميل مع البنك أو مركز الصرافة. وهناك ثلاثة أنواع من البيانات التي يجب جمعها والتحقق من صحتها عند تأسيس أي علاقة مصرفية جديدة مع أي عميل، وهي:

- المعلومات الشخصية: مثل الاسم والعمر وتاريخ الميلاد، مكان الولادة والجنسية ونوع الهوية، ورقم الهوية، وتاريخ انتهاء صلاحية الهوية، والعنوان الفعلي وصندوق البريد، وأرقام الاتصال الرئيسية، وعنوان البريد الإلكتروني، والمؤهلات الأكاديمية.

- المعلومات الوظيفية: الحالة الوظيفية، نشاط العمل أو التخصص، جهة العمل والمهنة، والمسعى الوظيفي، وتاريخ الالتحاق بالعمل، والعنوان، ورقم الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني.
- المعلومات المالية: مصدر الدخل، الدخل الشهري، الدخل الإضافي، وكيفية استلام الدخل.

٢. التلميح وتنبيه العملاء المشتبه في عملياتهم:

يحظر نظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية على مراكز الصرافة وموظفيها تنبيه أو تحذير العملاء المشتبه في عملياتهم أو أنشطتهم، فوفقاً للنظام إذا أرسل بلاغ عن عملية مشتبه فيها إلى الإدارة العامة للتحريات المالية وتطلب ذلك إجراء استفسارات أخرى عن العميل، وجب توخي الحرص التام لضمان عدم علم العميل بإرسال البلاغ. وعلى الموظف مواصلة تعامله مع العميل المبلغ عنه على النحو المعتاد، وعدم تحذير العميل أو أي طرف آخر ذي علاقة بالعمليات المشتبه فيها، وإلا يعد مرتكباً لجريمة عقوبتها قد تصل إلى السجن (لا يزيد عن سنتين) بجانب الغرامة (لا تزيد عن ٥٠٠,٠٠٠ ريال) أو أحدهما.

٣. عدم الإبلاغ عن الاشتباه:

يجب أن يعي موظفي مراكز الصرافة أيضاً أنه وفقاً للأنظمة واللوائح في المملكة العربية السعودية يعد عدم الإبلاغ عن العمليات المشتبه بها جريمة عقوبتها قد تصل إلى السجن (لا يزيد عن سنتين) بجانب الغرامة (لا تزيد عن ٥٠٠,٠٠٠ ريال) أو أحدهما.

ومع ذلك، فهذا لا يعني أنه يجب الإبلاغ عن كل رأي أو معاملة صغيرة إذ إن مسؤول الإبلاغ عن غسل الأموال وتمويل الإرهاب في مركز الصرافة يكون هو المسؤول عن إجراء تحقيق كامل عن كل الظروف المحيطة بالمعاملات قبل إرسال بلاغ المعاملات المشتبه فيها إلى السلطات.

ووفقاً للمادة السابعة عشرة من القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة الصادرة بقرار وزير المالية رقم (٤٦٨٦) وتاريخ ١٤٤١/١١/٢١هـ، على مركز الصرافة قبل دخوله في علاقة مراسلة خارجية أو عقود استيراد وتصدير العملات إحاطة البنك المركزي كتابة والتقيد بالتدابير التالية للتخفيف من المخاطر المرتبطة بهذه العلاقات والعقود:

- جمع معلومات كافية حول المؤسسة المالية المتعاقد معها لفهم طبيعة عملها بشكل كامل وتقييم سمعتها ونوعية الرقابة التي تخضع لها انطلاقاً من المعلومات المتوفرة لمركز الصرافة، بما في ذلك ما إذا سبق لها الخضوع لتحقيق أو إجراء رقابي في مجال غسل الأموال أو تمويل الإرهاب.
- تقييم الضوابط المطبقة من قبل المؤسسة المالية المتعاقد معها لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- فهم مسؤوليات كل مؤسسة مالية في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بشكل واضح.
- التوصل إلى قناعة كافية بأن المؤسسة المالية لا تسمح بأن يتم استخدام حساباتها من قبل البنوك الصورية.
- الالتزام بكافة التعليمات التي يصدرها البنك المركزي من وقت لآخر.

٦-٤-٤ إدارة (وحدة) مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

يتعين على البنوك ومراكز الصرافة - بموجب نظام وقواعد مكافحة غسل الأموال - إنشاء وحدة (إدارة) مستقلة ومتخصصة لمراقبة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتبليغ عنها وتزويدها بالموظفين المدربين والملمين بوظيفة الالتزام من بين المواطنين السعوديين.

كما يتعين أن تتوفر للوحدة المسؤولة عن مراقبة غسل الأموال ولأفرادها السلطة الكافية والاستقلالية الضرورية للقيام بالعمل على أكمل وجه ويتضمن ذلك الوصول على المعلومات الخاصة بالعميل مثل بيانات تحديد الهوية وسجلات العمليات وغيرها من المعلومات التي تتيح للشخص المسؤول القيام بمهامه على الوجه الأمثل.

وستكون مهام ومسؤوليات وحدة مكافحة غسل الأموال أو مسؤول الالتزام لدى مركز الصرافة كالاتي:

- مراقبة جميع العمليات من أجل ضمان رصد الأنشطة المشبوهة.

- استقبال البلاغات عن العمليات المشبوهة من كافة إدارات مركز الصرافة ودراستها وجمع المعلومات عنها وتحليلها واتخاذ ما يلزم من إجراءات.

- إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية فور تحديد الاشتباه وإعداد تقرير في مفصل عن أية حالة مشتبه بها.

- تطوير برامج مراقبة الية لمراقبة العمليات لاكتشاف العمليات المشبوهة والتي قد يكون لها ارتباط بغسل الأموال وتمويل الإرهاب.

- السعي إلى تطوير السياسات والخطط والإجراءات والضوابط الداخلية من خلال تقديم المقترحات لتسهيل تطبيقها وإنشاء نظام الي حديث في مجال مكافحة غسل الأموال.

- دعم إدارة الالتزام في التأكد من تطبيق القواعد والتنظيمات الخاصة بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

- تزويد الوحدة بالموظفين المؤهلين والمدربين والحرص على الاستمرار في تدريبهم لضمان إلمامهم بأخر المستجدات في مجال غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

- إعداد التقارير الدورية الخاصة بأعمال الوحدة مدعومة بالإحصائيات حول تلك الأعمال وبالتوصيات والمقترحات لتطوير تلك الأعمال.

- الالتزام التام بكافة التعاميم والطلبات الصادرة عن البنك المركزي والمتعلقة بكشوفات حسابات العملاء ووضع الآلية المناسبة لضمان تجهيز المعلومات المطلوبة ضمن الإطار الزمني المحدد.

- إنشاء قاعدة بيانات تتضمن جميع المسائل المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب والمتمثلة في الحالات المشتبه بها التي تم الإبلاغ عنها.

- المشاركة في أعمال اللجنة المصرفية لمكافحة الجرائم المالية وغسل الأموال.

- المشاركة بالتوعية والتدريب لموظفي مركز الصرافة، وكذلك توعية مختلف فئات العملاء.

٧- التعرف على إجراءات الرقابة في حماية مراكز الصرافة من مخاطر غسل الأموال.



١-٥-٦ إجراءات الرقابة الداخلية:

يلزم نظام مكافحة الأموال ونظام مراقبة البنوك وتنظيم أعمال مهنة الصرافة المؤسسات المالية ومنها مراكز الصرافة بوضع إجراءات للرقابة الداخلية والمحافظة عليها لمنع استخدامها لأغراض غسل الأموال وتمويل الإرهاب. ومن أجل تطبيق أسلوب فعال للرقابة يركز على المخاطر، فإنه يجب أن يتم إدراج إجراءات الرقابة الداخلية الخاصة بمجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ضمن سياسات وخطط وإجراءات مراكز الصرافة. وتقع على عاتق الإدارة العليا لمركز الصرافة مسؤولية التأكد من وجود نظام عمل فعال للرقابة الداخلية بما في ذلك مراقبة الأنشطة المشتبه بها والإبلاغ عنها. ويجب على الإدارة العليا أن تنشر ثقافة الالتزام بمجال مكافحة غسل الأموال لتضمن التزام جميع الموظفين بالسياسات والإجراءات والعمليات التي وضعها مركز الصرافة للحد من المخاطر ومراقبتها.

وبجانب الضوابط الداخلية للالتزام، ترتبط طبيعة ومدى الضوابط الخاصة بمكافحة غسل الأموال بعدد من العوامل ومنها:

- طبيعة ودرجة ومدى تعقيد أعمال مركز الصرافة.
- تنوع عمليات مركز الصرافة، بما في ذلك التنوع الجغرافي.
- عملاء مركز الصرافة والمعلومات عن منتجاته ونشاطه وقنوات تقديم الخدمات المقدمة.
- حجم العمليات ومقدارها.
- درجة المخاطر المرتبطة بكافة مجالات وعمليات مركز الصرافة.
- كيفية تعامل مركز الصرافة مع العملاء بشكل مباشر أو عبر أطراف ثالثة.

ويجب أن يكون إطار عمل إجراءات الرقابة الداخلية على النحو الآتي:

١- زيادة التركيز على عمليات مركز الصرافة (المنتجات، الخدمات، العملاء، والمواقع الجغرافية) الأكثر عرضة من غيرها للاستغلال من قبل غاسلي الأموال والمجرمين الآخرين.

٢- الإدارة والمراجعة المنتظمة لعمليات تقييم المخاطر مع الأخذ في الاعتبار البيئة التي يعمل فيها مركز الصرافة ونشاطه في السوق.

٣- تكوين وحدة التزام خاصة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتعيين موظف على مستوى إداري عال للقيام بهذه الوظيفة.

٤- التأكد من وضع الضوابط الملائمة قبل تقديم منتجات أو خدمات جديدة.

٥- إبلاغ الإدارة العليا بمبادرات الالتزام وحالات عدم الالتزام التي كشف عنها، والإجراءات التصحيحية المتخذة والتقارير

المعدة عن الأنشطة المشتبه بها.

- ٦- التركيز على تلبية كافة المتطلبات النظامية للاحتفاظ بالسجلات والتبليغ وتوصيات الالتزام بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والقيام بالتحديثات للاستجابة للتغييرات على التنظيمات في وقت مناسب.
- ٧- اعتماد الأسلوب المرتكز على المخاطر عند عمل إجراءات العناية الواجبة للسياسات والإجراءات والعمليات.
- ٨- وضع ضوابط مناسبة مع العملاء والعمليات والخدمات المصنفة ضمن الفئات ذات المخاطر العالية وذلك حسب الضرورة مثل وضع حدود للعمليات أو الحصول على موافقات الإدارة.
- ٩- تسهيل تحديد العمليات التي يمكن التبليغ عنها في الوقت الصحيح وضمان رفع التقارير المطلوبة على النحو المناسب.
- ١٠- يجب أن يشمل وصف الوظائف وتقييمات الأداء على الالتزام بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ١١- توفير التدريب الملائم المستمر لكافة الموظفين المعنيين.

٦-٥-٦ تقييم إجراءات الرقابة الداخلية:

يجب على مراكز الصرافة وضع الأساليب اللازمة لتقييم فاعلية الضوابط الداخلية وملائمة برامج مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بشكل مستقل ودوري. ويشمل التقييم المصادقة على عملية تقييم المخاطر وعمليات الإدارة والضوابط الداخلية ذات الصلة والتأكد من أن الأسلوب المعتمد والمركز على المخاطر يعكس معلومات المخاطر التي يواجهها مركز الصرافة.

ويتعين على إدارة المراجعة الداخلية في مركز الصرافة، التي يجب أن تعمل بشكل مستقل عن وظيفة الالتزام إجراء فحص مستقل لمدى ملاءمة وظيفة الالتزام وتوثيق نتائج الفحص ورفعها إلى الإدارة العليا لاتخاذ الإجراء المناسب.

٦-٦ مبادرات المملكة العربية السعودية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

الهدف التعليمي

٨- فهم العمليات والإجراءات التي يتعين على المختصين في مراكز الصرافة تنفيذها للالتزام بتشريعات مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب..



شهدت السنوات القليلة الماضية تطورات سريعة وبعيدة المدى والنطاق على القطاع المالي بما في ذلك تنسيق الجهود للعمل على مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وبالتالي تبنت المملكة العربية السعودية مجموعة من المبادرات المختلفة التي شملت تدابير قضائية ومعايير أخرى استجابة للتطورات الدولية في هذا المجال. ويمكن إيجاز أهم تلك المبادرات فيما يأتي:

- إصدار نظام مكافحة غسل الأموال بموجب المرسوم الملكي، رقم م/٣٩، بتاريخ ١٤٢٤/٦/٢٥ هـ ولانتهته التنفيذية، ثم صدر تحديث نظام مكافحة غسل الأموال بموجب المرسوم الملكي رقم م (٣١) بتاريخ ١٤٣٣/٥/١١ هـ ولانتهته التنفيذية.

ثم تم تحديث هذا النظام مرة أخرى سنة ١٤٣٩ هـ.

- إصدار نظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٦) وتاريخ ٢٤/٢/١٤٣٥ هـ.
- إنشاء الإدارة العامة للتحريات المالية بوزارة الداخلية: حيث أنشئت الوحدة استناداً إلى المادة الحادية عشرة من نظام مكافحة غسل الأموال الصادر بالمرسوم الملكي الكريم رقم م٣٩ بتاريخ ٥٢/٦/١٤٢٤ هـ، وبشرت أعمالها ابتداءً من ٦/٨/١٤٢٦ هـ، ومقرها الرئيس بمدينة الرياض. وحاليًا تُعدّ وحدة إدارية تابعة لرئاسة أمن الدولة مرتبطة بمعالي رئيس أمن الدولة، وتم تطويرها إلى الإدارة العامة للتحريات المالية بموجب نظام مكافحة غسل الأموال لسنة ١٤٣٩ هـ.
- أنشأت وحدات لمكافحة غسل أموال في البنك المركزي السعودي وهيئة السوق المالية وفي جميع البنوك المحلية والإستثمارية، مهمتها التأكد من عدم استغلال النظام المالي في عمليات غسل الأموال، وإبلاغ الجهات المختصة في حال الاشتباه.
- إنشاء اللجنة الدائمة لمكافحة غسل الأموال: حيث تتكون اللجنة من ممثلين من عدد من الجهات الحكومية لدراسة كل المواضيع المتعلقة بغسل الأموال لتذليلها ووضع الخطوات اللازمة لتنفيذ توصيات مجموعة العمل المالي (FATF) ومتابعة تنفيذها. ومقر هذه اللجنة في البنك المركزي السعودي المركز الرئيس الرياض، ويرأسها معالي محافظ البنك المركزي.
- تم وضع آلية لتنفيذ القرارات الدولية الصادرة عن مجلس الأمن ذات الصلة بمكافحة غسل الأموال أو تمويل الإرهاب.
- تعميم القوائم الصادرة من الأمم المتحدة لتجميد الأصول المالية، واتخاذ الإجراءات الفورية نحو تجميد أصول من ترد أسماؤهم في تلك القوائم، في حال وجود أي حسابات أو أرصدة للأشخاص أو الهيئات الواردة في تلك القوائم.
- اعتماد التوصيات الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (٤٠ توصية) الصادرة عن مجموعة العمل المالي (FATF)، على أن يكون تطبيقها وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة.
- التنظيم والمشاركة الدائمة للمملكة في المؤتمرات والندوات الدولية المتعلقة مكافحة غسل الأموال.

١-٦-٦ إصدار نظام مكافحة غسل الأموال:

أهم ما يتضمنه نظام مكافحة غسل الأموال ما يأتي:

- يجرم النظام أفعال غسل الأموال وقد حدد الجرائم والمسؤوليات والعقوبات المترتبة على مخالفة هذا النظام بهدف الحد من اقتراف هذه الجرائم.
- يطبق نظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية على جميع البنوك ومراكز الصرافة، ويطلب من جميع المؤسسات المالية أن تضع سياسات وأنظمة وإجراءات وضوابط مناسبة تتعلق بتحديد هوية العميل، ومبادئ لمعرفة العميل وبذل العناية الواجبة، وتقييم للمخاطر، وإنشاء وحدة لمكافحة غسل الأموال وتعيين كوادر مؤهلة ومتخصصة بتلك الفصل، وأن يتم تعيين مسؤول تنفيذي لها ويكون عليها مراقبة العمليات النقدية الكبيرة والمعقدة والإبلاغ عن العمليات المالية المشتبه بها، والتدريب المستمر والمتخصص وحفظ السجلات، وذلك بغرض منع ومكافحة أنشطة غسل الأموال.
- ووفقاً لنظام مكافحة غسل الأموال فإنه يتعين على المؤسسات المالية ومنها مراكز الصرافة ألا تجري أي تعامل مالي أو تجاري أو غيره باسم مجهول أو وهمي أو فتح حسابات وهمية أو التعامل بها. ويجب التحقق بصفة مستمرة من هوية المتعاملين استناداً إلى وثائق رسمية، وذلك عند بداية التعامل مع هؤلاء العملاء أو عند إجراء أي عملية معهم بصفة

مباشرة أو نيابة عنهم وعلى تلك المؤسسات التحقق من الوثائق الرسمية للكيانات ذات الصلة الاعتبارية، التي توضح اسم المنشأة وعنوانها وأسماء مالكيها والمديرين المفوضين بالتوقيع عنها، واتخاذ تدابير العناية الواجبة المستمرة ونحو ذلك مما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا النظام.

على المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح الالتزام التام بما تصدره الجهات الرقابية كوزارة العدل ووزارة التجارة والصناعة والبنك المركزي السعودي وهيئة السوق المالية ووزارة الشؤون الاجتماعية ووزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد من تعليمات تتعلق بتطبيق مبدأ اعرف عميلك (KYC) واتخاذ إجراءات العناية الواجبة (CDD) على أن تشمل كحد أدنى الآتي:

• التحقق - بصفة مستمرة - من هوية جميع المتعاملين الدائمين أو العرضيين مع المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح بالاطلاع على الوثائق الأصلية سارية المفعول المعتمدة نظاماً لإثبات الشخصية وذلك على النحو الآتي:

١. المواطنون السعوديون:

- بطاقة الهوية الوطنية أو سجل الأسرة.

- عنوان الشخص ومكان إقامته (العنوان الوطني) ومحل عمله.

٢. الوافدون والأفراد:

- الإقامة أو بطاقة الإقامة الخاصة ذات الخمس سنوات أو جواز السفر أو الهوية الوطنية لمواطني دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية أو البطاقة الدبلوماسية للدبلوماسيين.

- عنوان الشخص ومكان إقامته (العنوان الوطني) ومحل عمله.

٣. الأشخاص الاعتباريون: وهي الشركات والمؤسسات والمراكز المرخص لها:

- السجل التجاري الصادر من وزارة التجارة والصناعة.

- الترخيص الصادر من وزارة الشؤون البلدية والقروية لمؤسسات الخدمات والمراكز الخاصة.

- عقد التأسيس إن وجد.

- بطاقة الهوية الوطنية للمواطن السعودي صاحب المنشأة التجارية أو شركة الخدمات المرخص لها للتأكد من اسم التاجر والوارد في السجل التجاري أو التراخيص مطابق لاسمه والتفاصيل الأخرى في بطاقة الهوية الوطنية وسريان مفعولها.

- قائمة بالأشخاص مالكي المنشأة الواردة أسماؤهم في عقد التأسيس وتعديلاته إن وجد وصورة من هوية كل منهم.

- قائمة بالأشخاص المفوضين من قبل المالك المؤهلين لتشغيل الحسابات حسبما ورد في مستند السجل التجاري أو بموجب وكالة صادرة من كاتب العدل أو توكيل معد داخل البنك لإدارة الحساب بعد فتحه من قبل المفوضين في عقد التأسيس وصورة من هوية كل منهم.

٤. الشركات المقيمة:

- صورة من السجل التجاري الصادر عن وزارة التجارة والصناعة.
- صورة من عقد التأسيس وملاحقه.
- صورة ترخيص مزاولة النشاط.
- صورة من هوية المدير المسؤول.
- وكالة صادرة عن كاتب عدل أو تفويض خاص من الشخص (أو الأشخاص) الذي لديه بموجب عقد التأسيس صلاحية تفويض الأفراد بالتوقيع.
- صورة من هوية مالكي المنشأة الواردة أسماؤهم في عقد التأسيس وتعديلاته.

• تطبيق العناية الواجبة بالعملاء (CDD) Customer Due Diligence وفقاً للأهمية النسبية والمخاطر:

يجب على المؤسسات المالية والأعمال والمهنة غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح تطبيق إجراءات العناية الواجبة تجاه كافة العملاء وفقاً للأهمية النسبية والمخاطر.

• تطبيق العناية الواجبة المشددة بالعملاء (EDD) Enhanced Due Diligence والعمليات:

- يجب كذلك تعزيز تدابير وإجراءات العناية الواجبة المشددة تجاه العملاء وعلاقات العمل والعمليات ذات المخاطر العالية. فلا تقبل التدابير المخففة لإجراء العناية الواجبة في حالة الاشتباه بعملية غسل أموال أو تمويل إرهاب أو في حالة وجود ظروف معينة تنطوي على مخاطر عالية.
- تحديد هوية العملاء والمستفيدين الحقيقيين والتحقق من أوضاعهم النظامية لكافة العملاء الطبيعيين الذين تعود إليهم الملكية أو السيطرة النهائية أو الذين يقومون بإجراء العمليات بالنيابة عنهم قبل فتح الحساب أو بداية التعامل مع أي من المؤسسات المالية والأعمال والمهنة غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح.
- تحديد الأشخاص الطبيعيين الذين لهم ملكية أو سيطرة فعلية على العميل بما في ذلك الأشخاص الذين يمارسون سيطرة فعالة كاملة على الشخصية الاعتبارية.
- تحديث بيانات العميل والتحقق منها واتخاذ إجراءات العناية الواجبة المستمرة وعند ظهور شكوك بشأن دقة أو كفاية البيانات التي تم الحصول عليها مسبقاً في أي مرحلة من مراحل التعامل مع العميل أو المستفيد الحقيقي أو عند وجود اشتباه في حدوث عملية غسل أموال أو تمويل إرهاب بغض النظر عن حدود مبالغ العملية.
- التحقق مما إذا كان العميل يعمل بالنيابة عن شخص آخر، واتخاذ التدابير اللازمة لتحديد هوية هذا الشخص والتحقق منها مع إيلاء اهتمام خاص بالحسابات وعلاقات العمل التي يتم إدارتها بموجب توكيل. يجب على المؤسسات المالية والأعمال والمهنة غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح وضع نظم مناسبة لإدارة المخاطر وتحديد ما إذا كان العميل الحالي أو الجديد والمستفيد الحقيقي سبق أن كان أو أنه حالياً أو من المحتمل أن يكون في المستقبل شخصاً سياسياً ممثلاً للمخاطر، وضرورة اتخاذ التدابير المناسبة لتحديد مصدر ثروة أموال العملاء والمستفيدين الحقيقيين المحددين كأشخاص سياسيين ممثلين للمخاطر وتصنيف مثل هذه العلاقات ضمن العلاقات ذات المخاطر العالية التي تستلزم موافقة الإدارة العليا عليها والمتابعة المستمرة المشددة لعلاقات العمل معها.

- يجب على المؤسسات المالية والأعمال والمهنة غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح التي تعتمد على وسطاء أو أطراف ثالثة القيام ببعض عناصر عملية العناية الواجبة بأن يكون لهذه الجهات الحصول فوراً من الطرف الثالث على المعلومات اللازمة المتعلقة بالعناية الواجبة وأن تقوم هذه الجهات باتخاذ خطوات كافية للاطمئنان إلى أن الأطراف الثالثة سوف تقدم عند الطلب ودون تأخير صور بيانات التعرف على الهوية وغيرها من الوثائق ذات العلاقة وأنها تخضع للتنظيم والرقابة وأن لديها إجراءات مطبقة للالتزام بمتطلبات العناية الواجبة وأن دولها تطبق المتطلبات الدولية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال بدرجة كافية، وأنه يقع على هذه الجهات المسؤولية النهائية عن التعرف على هويات العملاء والتحقق منها. لا يقبل من الوكيل كالمحامي أو المحاسب أو الوسيط ومن في حكمهم التذرع بعدم إفشاء أسرار العملاء عند استيفاء بيانات التحقق من الهوية على النحو المشار إليه سابقاً.

٦-٦-٢ اختصاص الإدارة العامة للتحريات المالية:

- تتلقى الإدارة العامة للتحريات المالية بلاغات الاشتباه عن العمليات المرتبطة بقضايا غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتحليلها وتعيد توجيهها مع إعداد التقارير عنها للسلطات المعنية لتقوم بشكل فعال بدورها في مكافحة ومنع غسل الأموال وتمويل الإرهاب والجرائم المالية الأخرى. وتتمتع الإدارة العامة للتحريات المالية بالاستقلال وتختص بالآتي:
- تلقي البلاغات الواردة من المؤسسات المالية والمنظمات غير الهادفة للربح والجهات الحكومية الأخرى عن العمليات التي يشتبه في أنها جريمة غسل الأموال.
 - تحليل ونشر التقارير وتوجيه بلاغات العمليات المشبوهة وغيرها من المعلومات المتعلقة بأنشطة غسل الأموال.
 - إنشاء قواعد بيانات تزود بكافة البلاغات والمعلومات والتقارير التي يتم تلقيها، وتحديث هذه القواعد تبعاً مع المحافظة على سرية المعلومات الموجودة.
 - طلب وتبادل المعلومات مع الجهات ذات العلاقة واتخاذ ما يلزم من إجراءات بصدد مكافحة غسل الأموال.
 - طلب وتبادل ومشاركة المعلومات مع وحدات التحريات المالية الأجنبية فيما يتعلق بمكافحة غسل الأموال.
 - إعداد النماذج التي تستخدم من قبل المؤسسات المالية والمنظمات غير الهادفة للربح للإبلاغ عن العمليات المشبوهة.
 - جمع المعلومات عما يرد إليها من بلاغات بشأن العمليات التي يشتبه في أنها غسل للأموال وتحليلها، مع إمكانية استعانة الفصل بمن تراه من الخبراء والمتخصصين من الجهات ذات العلاقة.
 - إشعار المؤسسات المالية والمنظمات غير الهادفة للربح بالتغذية العكسية حيال الإجراء النهائي على البلاغ.
 - المشاركة في إعداد برامج توعية بشأن مكافحة غسل الأموال بالتنسيق مع اللجنة الدائمة لمكافحة الأموال.
 - التنسيق مع الجهات الرقابية على المؤسسات المالية لتهيئة الوسائل الكفيلة بالتحقق من التزام تلك المؤسسات بالأنظمة واللوائح والتعليمات المقررة لمكافحة غسل الأموال.

٦-٣ التعاون بين السلطات المختصة والبنوك ومراكز الصرافة:

يعدّ التعاون بين البنوك ومراكز الصرافة والسلطات المختصة المختلفة في عمليات تبادل المعلومات ذات الصلة أمراً حيوياً في مبادرات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. ويجب تنسيق عملية تبادل المعلومات والتعاون بين مراكز الصرافة والسلطات المختصة من خلال البنك المركزي السعودي وذلك لأهمية وحساسية المحافظة على سرية التعاملات المصرفية والمالية وتدعيم ثقة المتعاملين بالنظام المصرفي السعودي.

١. التعاون مع السلطات المحلية:

يسمح للمؤسسات المالية بل ويطلب منها بموجب نظام مكافحة غسل الأموال التعاون وتبادل المعلومات ذات الصلة مع السلطات المحلية المختصة، مثل الإدارة العامة للتحريات المالية وسلطات إنفاذ القانون وذلك فيما يتعلق بالمسائل الخاصة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب والجرائم الماليّة الأخرى، وبالتالي فإنه يجب أن يكون لدى مراكز الصرافة سياسات وإجراءات مناسبة بهذا الشأن وذلك على النحو الآتي:

- إنشاء وحدة مراقبة غسل الأموال أو تعيين مسؤول التزام داخل مركز الصرافة يكون ضمن مسؤوليتها تلقي البلاغات داخلياً (من الفروع والادارات الأخرى داخل مركز الصرافة) وإبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية عند الاشتباه بوجود أنشطة لغسل الأموال أو تمويل الإرهاب.

- تحديد الطريقة والأسلوب الذي يجب أن تتبعه وحدة مراقبة غسل الأموال أو مسؤول الالتزام المكلف في مركز الصرافة عند الاتصال بتلك السلطات ونقل المعلومات ذات الصلة إليها حول هذه العمليات.

- تحديد السجلات وإيصالات الاستلام والنماذج المستخدمة لتسليم واستلام المعلومات من قبل وحدة مراقبة غسل الأموال أو مسؤول الالتزام المكلف في حالة وجوب تزويد السلطات المعنية بالسجلات.

- تحديد الطرق والنماذج المستخدمة في حال وجوب تزويد المعلومات شفويّاً إلى السلطات.

- قد تدعو الحاجة في بعض الحالات إلى اتباع إجراءات مختلفة وذلك بحسب الحالة فعلى سبيل المثال في حال وجود عملية تحويل لمبلغ كبير من المال قد يكون الإخطار الهاتفي أسرع من تقديم تقرير، خاصةً في حال كان القرار الفوري بمنع التحويل مطلوباً.

٢. التعاون بين البنوك ومراكز الصرافة:

يجب على البنوك ومراكز الصرافة التعاون محلياً وخارجياً فيما يتعلق بشؤون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وذلك من خلال ممثلهم في اللجنة المصرفية لمكافحة الجرائم الماليّة وغسل الأموال. كما أن تبادل المعلومات مع مسؤولي البنوك ومراكز الصرافة والبنك المركزي السعودي بشأن الحالات والعمليات التي قد تكتشف أو يشتبه بأنها عملية غسل أموال أو تمويل إرهاب يعد مطلباً أساسياً كما تضمنه نظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية. ولكن في الوقت ذاته يتعيّن عليهم أن يتقيّدوا بشكل تام بالإجراءات التنظيمية والتعليمات التي تهدف إلى حماية سرية معلومات العملاء وعملياتهم المصرفية. ويجب التنسيق مسبقاً مع البنك المركزي في حال اتفقت البنوك ومراكز الصرافة على التعاون أو تبادل المعلومات فيما بينهم.

٣. التعاون الدولي:

تضمن نظام مكافحة غسل الأموال أحكاماً للتعاون مع الدول الأخرى وذلك إيماناً من المملكة العربية السعودية بالحاجة للتعاون مع المجتمع الدولي في مكافحة ومنع أنشطة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والجرائم المالية الأخرى. وعليه فإنه يمكن تبادل المعلومات مع طرف أجنبي سواء مع بنك آخر أو سلطة حكومية أجنبية بعد التنسيق المسبق مع البنك المركزي لضمان التقييد بشكل تام بالإجراءات التنظيمية والتعليمات التي تهدف إلى حماية سرية معلومات العملاء وعملياتهم المصرفية.

٤. تدريب موظفي مراكز الصرافة وتعيينهم:

بموجب نظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية، يجب على المؤسسات المالية إعداد برامج تدريبية مستمرة للموظفين المختصين لتحسين معرفتهم بمبادئ العناية الواجبة ومعرفة العميل وإحاطتهم بالمستجدات في مجال عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وبما يرفع من قدراتهم في التعرف على تلك العمليات وأنماطها وكيفية التصدي لها. وتدريب الموظفين على هذا النشاط ليصبح باستطاعتهم القيام بدور فعال من خلال اتخاذ التدابير الوقائية للحد من حدوثها ومكافحتها.

ويجب على مراكز الصرافة مراجعة الموارد البشرية المتوفرة لديها وتطبيق برامج تدريبية تؤمن المعلومات المناسبة عن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، على النحو الآتي:

- تكون البرامج مفصلة حسب مسؤولية الموظفين المعنيين. (مثلاً: الموظفون المتعاملون مع العملاء بصورة مباشرة، موظفو الالتزام، أو الموظفون في قسم العلاقات مع العملاء).
- مراعاة أدق التفاصيل (مثلاً، المنتجات المعقدة، المنتجات والخدمات والأنماط الجديدة).
- يجب تثقيف كافة الموظفين قبل مباشرتهم للعمل حول أهمية سياسات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بينما يجب إعادة التدريب المنتظم والمستمر للموظفين لضمان تذكيرهم بمسؤولياتهم وإطلاعهم الدائم على التطورات الجديدة.

- إجراء الاختبارات لتقييم معرفة الموظفين بالنسبة إلى تفاصيل المعلومات التي يتم تقديمها.
- أن تشمل البرامج التدريبية مختلف مستويات الموظفين في مركز الصرافة بما فهم أعضاء مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين.

ويجب على مراكز الصرافة وضع إجراءات مناسبة لفحص خلفية الأشخاص وتطبيق معايير عالية عند تعيين الموظفين. كما يجب على مراكز الصرافة الالتزام بالأحكام المنصوص عليها في التوجيه الصادر بشأن متطلبات التعيين في مناصب الإدارة العليا في مركز الصرافة، بما في ذلك إخطار البنك المركزي السعودي بكل تعيين يحصل في منصب في الإدارة العليا وتقديم لائحة سنوية بالأشخاص الذين يشغلون المناصب العليا.

٥. حفظ السجلات:

يجب على مراكز الصرافة الاحتفاظ بكافة السجلات (المستندات والتعليمات والعمليات والملفات والتقارير) المتعلقة بالعمليات التي يجرؤها وفقاً للممارسات المعتادة للأعمال كي تشكل مرجعاً سهلاً لهم وللسلطات الرقابية والتنظيمية، وكذلك للمراجعين الداخليين والخارجيين. ويجب أن تكون هذه السجلات مناسبة لتوفير تتبع وسجل كامل لكافة العمليات المالية، لا سيما العمليات النقدية وتحويلات الأموال.

وينصّ نظام مكافحة غسل الأموال على أن المؤسسات المالية ملزمة بالاحتفاظ بكافة السجلات والوثائق التي تفسّر العمليات المالية والتجارية والنقدية، سواء المحلية أو الأجنبية وبمستندات الحسابات والمستندات ذات الصلة مع صور عن الأوراق الثبوتية، وذلك لمدة لا تقلّ عن عشر سنوات بعد انتهاء العملية أو إقفال حساب أو علاقة مصرفية ما، مع مراعاة النظام المحلي الذي يوجب حفظ المستندات أو الوثائق الخاصة بعمليات العملاء كالاتفاقات والشيكات وسواها لفترة غير محددة.

أسئلة نهاية الفصل

أجب عن الأسئلة التالية وتحقق من صحة إجابتك في القسم المحدد:

- ١- ما المقصود بعمليات غسل الأموال؟
مرجع الإجابة: القسم ١-١-٦
- ٢- ما هي مراحل عمليات غسل الأموال؟
مرجع الإجابة: القسم ٣-١-٦
- ٣- وضح بعض الطرق المستخدمة في عمليات غسل الأموال؟
مرجع الإجابة: القسم ٤-١-٦
- ٤- اشرح باختصار الآثار الاقتصادية والاجتماعية لعمليات غسل الأموال؟
مرجع الإجابة القسم ٥-١-٦
- ٥- وضح بعض مؤشرات الاشتباه بعملية غسل الأموال؟ ووضح هل وجود واحد أو أكثر من هذه المؤشرات يعني بالضرورة وجود عملية غسل أموال أم لا؟
مرجع الإجابة: القسم ١-٤-٦
- ٦- اشرح باختصار إجراءات الإبلاغ عن عمليات غسل الأموال المشتبه بها؟
مرجع الإجابة: القسم ٢-٤-٦
- ٧- ما هي مهام ومسؤوليات وحدة مكافحة غسل الأموال في مراكز الصرافة؟
مرجع الإجابة: القسم ٤-٤-٦
- ٨- وضح الفرق بين غسل الأموال وتمويل الإرهاب؟
مرجع الإجابة: القسم ٣-٦
- ٩- وضح جهود ومبادرات المملكة العربية السعودية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب؟
مرجع الإجابة: القسم ٦-٦

قواعد العمل وسلوكياته

«يحتوي هذا الفصل على ٨ أسئلة من أصل ١٠٠ سؤال في الاختبار»



السلوك هو النشاط الذي يعبر عنه الفرد من خلال علاقاته بمن حوله، وقواعد السلوك هي عبارة عن مجموعة مبادئ ومعايير تهدف إلى ضمان النزاهة والشفافية والمساءلة في جميع ما يتعلق بأنشطة ومعاملات مراكز الصرافة وتحويل الأموال بما في ذلك الموظفين والعملاء. وتعد الجوانب الأخلاقية في العمل المصرفي عاملاً مشتركاً بين كافة مراكز الصرافة، بما فيها انعكاس للسمعة الطيبة لهذه المراكز، في حين وجود خلل في تطبيق هذه الجوانب الأخلاقية يؤدي بالتأكيد إلى الإساءة إلى سمعة مركز الصرافة.

١-٧ الهدف من إعداد مدونة سلوك الأعمال:

الهدف التعليمي

١- التعرف على الهدف من إعداد مدونة سلوك الأعمال والإطار العام لمحتوياتها.



قواعد سلوك الأعمال هي مجموعة المعايير والضوابط الأخلاقية التي تحكم سلوك الأفراد خلال ممارستهم أعمالهم، ونشأت الحاجة إلى وجود أخلاقيات العمل من احتكاك عدد من الأطراف (المساهمون - أصحاب المصلحة - الرؤساء - الموظفون - العملاء) في منظومة العمل وتقديم الخدمات والمنتجات المختلفة، وتضارب مصالحهم وأهدافهم ومتطلباتهم معاً، لذلك كان من الضروري إرساء عدد من المعايير الأخلاقية لتنظيم هذه العلاقة من أجل إشباع احتياجات كل من الأطراف والمحافظة على حقوقهم وتحديد واجباتهم ومسؤولياتهم.

وفي مجال العمل المصرفي تحدد قواعد سلوك الأعمال الطريقة التي يجب أن يسير العمل بها على أساس يومي، وهي تركز على الجوانب الأخلاقية التي يجب أن يتحلى بها العاملون بالبنوك ومراكز الصرافة، وتلك الجوانب التي تحكم العلاقة مع العملاء. ويمثل الهدف الرئيسي لقواعد سلوك العمل في حماية العملاء والمحافظة على سمعة النظام المالي في الدولة، ولذا يلزم أن تفرض مراكز الصرافة على كافة موظفيها التحلي بهذه الجوانب الأخلاقية والجوانب المهنية، وقد يؤدي مخالفتها أحياناً إلى فصل الموظف المخالف من الخدمة.

من ناحية أخرى، تهدف قواعد السلوك الوظيفي إلى إرساء مبادئ الانضباط الوظيفي والشفافية والنزاهة والموضوعية والكفاءة والولاء والفاعلية في سلوك موظفي مركز الصرافة أثناء تأديتهم واجباتهم ومهامهم الوظيفية. وغرس مكارم الأخلاق لدى الموظف ليبعد نفسه عن مواطن الشبهات التي قد تنال من كرامة الوظيفة وهيبتها، كما تهدف إلى توجيه الموظفين إلى ضرورة تقديم خدمات سريعة وجودة عالية للعملاء والمستثمرين وبأعلى درجات المهنية والحيادية وبما لا يحول دون تشجيع المستفيدين من خدمات مراكز الصرافة إلى الإبلاغ عن أية تجاوزات لهذه القواعد من قبل موظفي مركز الصرافة، حيث إن ترسيخ هذه القواعد السلوكية والأخلاقية من شأنه تحقيق رؤية ورسالة المركز وترسيخ مفهوم الإدارة الرشيدة وتعزيز الأداء الوظيفي والسلوك للموظفين ومكافأة الموظف المجتهد ومساءلة المقصر وتحسين صورة موظفي مراكز الصرافة وتحويل الأموال.

- ٢- التعرف على مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية.
- ٣- وصف للسياسات التي يتضمنها نموذج مدونة سلوك الأعمال لدى مركز الصرافة.



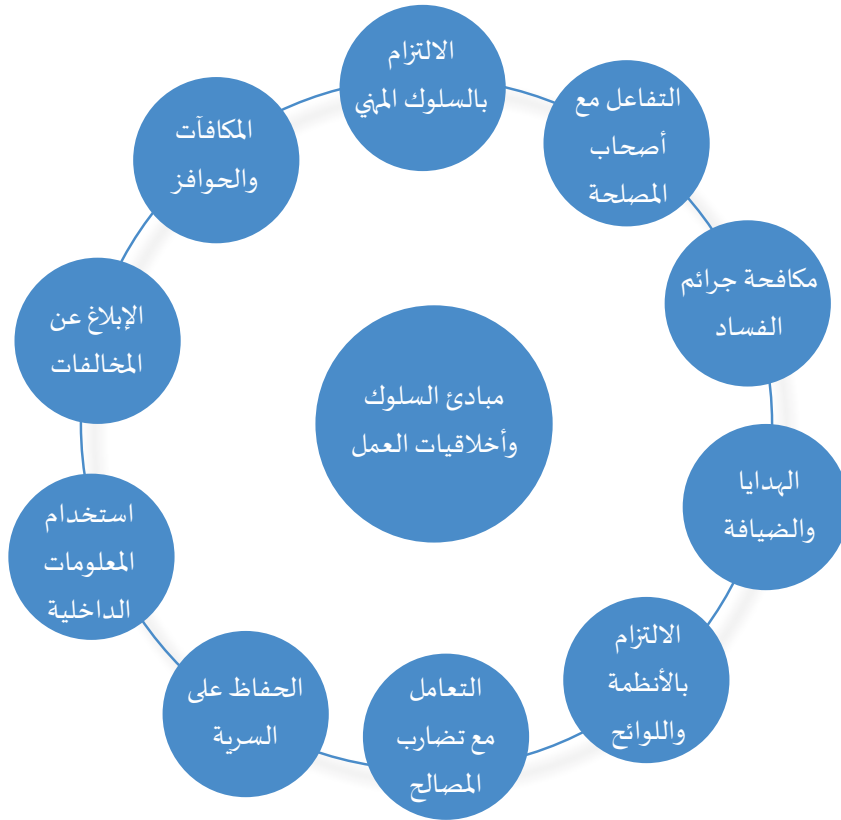
تهدف مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية التي أصدرها البنك المركزي السعودي في شهر أغسطس ٢٠١٩م، إلى أن يكون أداء منسوبي المؤسسة المالية في إطار منظومة من القيم والمبادئ الأخلاقية وبما يعزز الانضباط الوظيفي والنزاهة والشفافية والموضوعية والكفاءة والولاء والفاعلية في سلوك موظفي المؤسسة المالية أثناء تأديتهم لواجباتهم ومهامهم الوظيفية. بالإضافة إلى أن ترسيخ هذه المبادئ السلوكية والأخلاقية من شأنه تحقيق رؤية ورسالة المؤسسة المالية، وحماية سمعتها والتأكد من التزام موظفيها بمبادئ السلوك الحكيم، وتحقيق مفهوم الإدارة الرشيدة وتعزيز الأداء الوظيفي والسلوك المهني لمنسوبيها ومكافأة المجتهد ومساءلة المقصر وتحسين صورة المؤسسة المالية بشكل عام.

ووفقاً لمبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية، يمكن تعريف بعض المصطلحات على النحو التالي:

- أخلاقيات العمل: هي مجموعة من المعايير الأخلاقية والقواعد والآداب السلوكية التي يجب أن يتحلّى بها الموظف في مهنته تجاه عمله، وزملائه الموظفين وتجاه المجتمع ككل.
- السلوك المهني: القيام بأداء الواجبات الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية وفق أفضل الممارسات، والعمل باستمرار على تحقيق أهداف المؤسسة المالية، وأن تكون الممارسات في حدود الصلاحيات المخولة، وتأدية العمل دون مخالفة الأنظمة والتعليمات، وألا يكون لغرض إلحاق الضرر بالمصلحة العامة، أولتحقيق مصلحة شخصية.
- أصحاب المصلحة: كل من له مصلحة مع المؤسسة المالية، كالمساهمين، والدائنين، والعملاء، والموردين، وأي طرف خارجي.

- المعلومات الداخلية: أي معلومات أو بيانات أو أرقام سواء كانت شفوية أو خطية أو إلكترونية، حصل عليها أو اطلع عليها أي من منسوبي المؤسسة المالية بحكم طبيعة عمله أو بحكم انتمائه للمؤسسة المالية وليست متاحة للآخرين.
- تعارض المصالح: الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية أي من منسوبي المؤسسة المالية أثناء أداء مهامه الوظيفية بمصلحة شخصية مادية أو معنوية مؤكدة أو محتملة تهمة أو تهمة أحد معارفه، أو عندما يتأثر أداؤه لوظيفته باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.

وتتمثل مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل الصادرة عن البنك المركزي في الآتي:



شكل (٧-١): مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل

١-٢-٧ الالتزام بالسلوك المهني والأداب العامة:

يجب على منسوبي المؤسسة المالية الالتزام بالآتي:

- التحلي بأعلى المعايير الأخلاقية من خلال الشفافية والنزاهة والأمانة والأخلاق الحميدة في جميع التعاملات بين بعضهم البعض ومع أصحاب المصلحة.
- الترفع عن كل ما يخلّ بشرف الوظيفة والكرامة سواءً كان ذلك داخل مقرّ العمل أو خارجه أو كان في غير أوقات العمل، والامتناع عن أي تصرفات أو ممارسات تنتهك الآداب أو التقاليد والأعراف العامة، والابتعاد عن الخوض في الأمور السياسية أو المعتقدات الدينية أو المذهبية للآخرين أو التحريض ضدها، أو أي شكل من أشكال العنصرية.
- عدم إعاقة سير العمل أو الاضرار أو التحريض عليهما.
- أداء العمل بكل دقة وبما يحقق مصلحة العمل، والارتقاء بمهارات العمل من خلال التعلم والتدريب المستمر.
- المحافظة على سمعة المؤسسة المالية وذلك بعدم الإساءة إليها من خلال نشر معلومات أو تصريحات أو تعليقات خاصة بها من خلال استخدام وسائل الإعلام أو الاتصال المختلفة أو بأي وسيلة أو طريقة كانت.
- المحافظة على وقت العمل (الدوام الرسمي أو الإضافي أو المهمات الرسمية) لأداء وإنجاز مهام العمل.
- المحافظة على الأسرار المهنية المتعلقة بالعمل، وعدم الإفصاح عن أي معلومة قد يترتب على إفشائها الإضرار بمصلحة المؤسسة المالية سواء كان ذلك خلال فترة العمل أو بعد تركه للعمل.
- الحرص على الإمام بالأنظمة وتطبيقها دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال.

- الالتزام بالزيّ الرسميّ والأداب العامة بما يتلاءم مع أنظمة المملكة العربية السعودية وذلك خلال أوقات العمل الرسمية والدورات التدريبية وجميع المناسبات والمشاركات التي يمثل فيها الموظف المؤسسة المالية.
- يجب أخذ الموافقة المسبقة من المؤسسة المالية في حال نشر معلومات أو تصريحات أو تعليقات خاصة بها من خلال استخدام وسائل الإعلام أو الاتصال المختلفة أو بأي وسيلة أو طريقة كانت.
- الاستخدام الأمثل والمسموح للبنية التحتية لتقنية المعلومات والموارد التقنية المملوكة والتابعة للمؤسسة المالية بما لا يتعارض مع سير العمل.

٢-٢-٧ التفاعل مع أصحاب المصلحة:

- لأصحاب المصلحة أهمية كبيرة في المؤسسة المالية، ويجب أن يُعاملوا بما يحقق الشفافية والنزاهة والتعاون بأعلى معايير المهنية. وتحدد سياسة أصحاب المصلحة المعدة من قبل المؤسسة المالية المبادئ العامة والتوجيهية لعلاقاته معهم من خلال:
١. الطموح: أن تكون المؤسسة المالية الشريك الأكثر ثقة، والأفضل تجربة لأصحاب المصلحة، بجعل الأعمال سهلة وسريعة.
 ٢. الارتباط: أن تكون مسؤولية المؤسسة المالية شريكاً بنائاً لأصحاب المصلحة من خلال تقديم المشورة الواضحة والصادقة، وتقديم المعلومات ال لازمة عن المنتجات والخدمات لاتخاذ قرارات سليمة.
 ٣. الاستجابة: أن تعطي المؤسسة المالية أهمية لشكاوى وملاحظات أصحاب المصلحة وإدارتها بشكل فوري وفعال وفقاً للأنظمة واللوائح المعمول به وبما يحقق أعلى معايير المهنية.
 ٤. تعزيز مبدأ الثقة: أن توفر المؤسسة المالية معلومات واضحة ومفهومة ودقيقة ومحدثة لأصحاب المصلحة في إطار الثقة المتبادلة في جميع خدماتها وعملياتها، وأداء خدمات أصحاب المصلحة في الوقت المناسب.

٣-٢-٧ مكافحة جرائم الفساد المالي والإداري:

- لمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمعاملات المشبوهة، يجب على منسوبي المؤسسة المالية الالتزام بالآتي:
- تطبيق نظام مكافحة غسل الأموال ونظام مكافحة الإرهاب وتمويله، وتعليمات البنك المركزي السعودي في أمر مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
 - أداء الموظف واجبات وظيفته ومهامها متوخياً الأمانة والنزاهة والدقة والمهنية.
 - عدم الدخول في أي أنشطة جنائية أو معاملات غسل أموال أو تمويل إرهاب.
 - قيام الإدارة المعنية بالمؤسسة المالية بالتبليغ فوراً للإدارة المختصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المؤسسة المالية التي تقوم بدورها بإبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية في رئاسة أمن الدولة عن جميع المعاملات المشبوهة التي يتم إجراؤها من قبل أصحاب المصلحة أو منسوبي المؤسسة المالية.
 - عدم التنبيه أو التلميح لأصحاب المصلحة أو المنسوبين أو غيرهم بأنه تم الاشتباه بأنشطتهم التي تكون تحت التحقيق من قبل المؤسسة المالية أو التي تم أو سيتم التبليغ عنها للجهات المختصة.

- أما فيما يتعلق بالرشوة والفساد، فيجب منسوبي المؤسسة المالية الالتزام بالآتي:
- إبلاغ المديرين أو الإدارات المختصة في المؤسسة المالية في حال الشك بوجود شبهة فساد أو رشوة.
 - عدم قبول المحسوبية أو الوساطة في أداء مهمات العمل ومسؤولياته، الذي قد يؤثر سلباً على ثقة المتعاملين مع المؤسسة المالية.
 - عدم اللجوء إلى أي شكل من أشكال الفساد الأخلاقي أو الإداري واستخدام وسائل مشبوهة أو غير مشروعة لإنجاز الأعمال.
 - عدم إساءة استعمال السلطة الوظيفية واستغلال النفوذ وإبلاغ الإدارات المختصة في المؤسسة المالية عند وجود حالة إساءة أو استغلال.

٢-٧-٤ الهدايا والضيافة:

يجب على منسوبي المؤسسة المالية الالتزام بالآتي:

١. عدم طلب أو قبول أي هدية أو دعوة أو خدمة أو أي شيء ذي قيمة مادية أو معنوية سواء كانت له أو لأحد أقاربه من شخص، أو منظمة لها علاقة أو تسعى إلى أن يكون لها علاقة مع المؤسسة المالية، بحيث يمكن أن يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على موضوعية منسوبي المؤسسة المالية في تنفيذ مهامهم الوظيفية.
٢. تتم المسائلة النظامية على كل من يثبت عليه القيام أو المشاركة أو المساعدة في تجاوز الأنظمة المتعلقة بطلب أو قبول الهدايا والدعوات.
٣. يجوز قبول الهدية بشرط مراعاة ما يأتي:
 - ألا تكون نقدية بأي حال من الأحوال، أو على هيئة قروض، أو أسهم أو مشتقات مالية.
 - أن تكون الهدية وقيمتها مما هو متعارف على تقديمه، وذلك بحسب المناسبة التي قدمت فيها وطبيعتها كالدرع على سبيل المثال لا الحصر.
 - في حال كانت الهدية عبارة عن تخفيض أو تنازل عن رسوم، فيجب أن تتعلق بدعوة لحضور مؤتمر أو اجتماع يعزز المعرفة وينعكس إيجابياً على أعمال المؤسسة المالية ولا ينشأ عنه تضارب في المصالح.
 - أن تكون الهدية المقدمة غير مرتبطة بمنصب متلقي الهدية في المؤسسة المالية أو قدمت نتيجة للعمل في المؤسسة المالية.
 - ألا يكون لمقدم الهدية مصلحة خاصة أو عامة يربو الحصول عليها من المؤسسة المالية أو أحد منسوبيها.
٤. على متلقي الهدية تقديم إفصاح مكتوب مباشرة لإدارة الالتزام بعد تلقي الهدية من خلال نموذج إفصاح في الحالات الآتية:
 - إذا كانت الهدية لها قيمة ولها ثمن يمكن أن تباع به.
 - إذا كانت الهدية قابلة للتلف وتتجاوز قيمتها (١٠٠٠) ريال.
٥. يحظر على منسوبي المؤسسة المالية تقديم الهدايا والهبات والدعوات لمن تربطه علاقة عمل بصفة شخصية مع

المؤسسة المالية إذا قدمت من خلال الإدارة المختصة وفقاً للسياسة المعتمدة من المؤسسة المالية بهذا الشأن.
٦. يحظر قبول أو طلب الهدايا والهبات التي تنطوي على إمكانية إلحاق الضرر بسمعة المؤسسة المالية.

٥-٢-٧ الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات:

يُعد الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات أحد أهم أسس وعوامل نجاح المؤسسة المالية والمحافظة على سمعتها ومصداقيتها، وعلى أن يحرص منسوبيها على الاطلاع والتقيد والإمام بالأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات النافذة ذات العلاقة بالعمل والمهام المنوطة بهم وتطبيقها دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال، وعدم إجراء أي تعامل باسم المؤسسة المالية يمكن أن يخالف الأنظمة واللوائح والتعليمات أو السياسات المتعلقة بالمؤسسة المالية.

٦-٢-٧ التعامل مع تضارب المصالح:

لحماية المؤسسة المالية وأصحاب المصلحة، يتحمل جميع منسوبي المؤسسة المالية تحديد أي تضارب محتمل أو فعلي في المصالح يمكن أن يؤثر سلباً على المؤسسة المالية أو أصحاب المصلحة، وفي الحالات التي لا يمكن فيها منع حدوث تضارب في المصالح، يجب إدارتها بشكل مناسب، بحيث تدير المؤسسة المالية تضارب المصالح من خلال مجموعة من الضوابط والسياسات والإجراءات.

٧-٢-٧ الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات:

تعد المعلومات من الأصول الهامة لأعمال المؤسسة المالية كما أن حفظها عامل مهم لنجاح المؤسسة المالية واستمرارها. وتعد جميع المعلومات المتعلقة بأصحاب المصلحة لدى المؤسسة المالية أو منسوبيها ملكاً للمؤسسة المالية. على المؤسسة المالية إعداد مجموعة من الضوابط والإجراءات الخاصة بإتلاف المستندات والأجهزة الغير مستخدمة أو التالفة.

٨-٢-٧ استخدام المعلومات الداخلية وتسريبها للتلاعب في السوق:

على منسوبي المؤسسة المالية عدم القيام بأي فعل أو المشاركة أو تشجيع الآخرين في أي سلوك قد يحدث انطباعاً خاطئاً عن أي استثمار أو سعر أو قيمة شيء ما من خلال استخدام المعلومات الداخلية أو تسريبها للحصول على منافع شخصية لحسابه الخاص أو لأطراف أخرى.

٩-٢-٧ الإبلاغ عن المخالفات الفعلية أو المحتملة:

على المؤسسة المالية أن توفر وسائل تواصل فعالة لاستقبال البلاغات عن المخالفات الفعلية أو المحتملة، ويجب على أي من منسوبي المؤسسة المالية الإبلاغ عن الشكوك التي تراوده حول التعاملات التي تتم من قبل منسوبيها آخرين لديهم معلومات داخلية وسرية، وكذلك الإبلاغ عن حالات الاحتيال أو أي فقدان لمبالغ أو أوراق تجارية أو أي مخالفات محتملة للأنظمة واللوائح والتعليمات أو السياسات الخاصة بالمؤسسة المالية، بالإضافة إلى الإبلاغ عن أي تعاملات غير عادية يرى

الموظف من وجهة نظره أنها لا تتوافق مع الوضع المالي لأصحاب المصلحة وذلك عبر خطوط الإبلاغ المختلفة التي توفرها المؤسسة المالية.

٧-٢-١٠ المكافآت والحوافز:

للمؤسسة المالية أن تمنح منسوبها مزايا خارج نطاق نصوص عقد العمل الرسمي المبرم معهم لتحفيزهم لتحقيق أفضل النتائج. وفق سياسة المكافآت والحوافز المعدة من قبل المؤسسة المالية، على أن تراعي الآتي:

- ضمان إدارة مخاطر سليمة وفعالة من خلال هيكل إدارة فعالة لتحديد الأهداف ومشاركتها مع الموظفين.
- ضمان إدارة مخاطر فعالة للمكافآت والحوافز من خلال وضع سياسة تضمن عدم تركيز المكافآت والحوافز على فئة محدودة من الموظفين.
- التوافق مع إستراتيجية العمل الخاصة بالمؤسسة المالية والقيم والأولويات الرئيسية والأهداف طويلة المدى.
- عواقب عدم الالتزام بمبادئ السلوك وأخلاقيات العمل:

على المؤسسة المالية التحقق من تطبيق سياسة السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسة المالية، ورصد وضبط أي انتهاكات لها، وكذلك تطويرها وتحديثها بما يتوافق مع هذه المبادئ، وإيقاع العقوبات المترتبة على مخالفتها وفق الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة، وحسب لائحة تنظيم العمل والجزاءات الخاصة بكل مؤسسة مالية.

٧-٣ التزام مركز الصرافة وموظفيها تجاه العملاء:

الهدف التعليمي

٤- أن يتعرف المختبر على المسؤوليات العملية ضمن الممارسة المهنية لمهام موظفي مراكز الصرافة والتحويل.



يجب وضع مصلحة عملاء مركز الصرافة في المقام الأول، بتوفير الخدمات الممتازة لهم، وتمكين التصرف دائمًا بأعلى مستويات الاستقامة والنزاهة.

٧-٣-١ سرية معلومات العميل:

ينبغي أن تلتزم مراكز الصرافة بحماية المعلومات الشخصية والسرية لعملائها واستعمالها بشكل مناسب لتحقيق هذه الغاية. كما يجب أن تحرص مراكز الصرافة على تحديث أنظمتها وتقنياتها وتدريب موظفيها بشكل دائم، وتسعى جاهدة لحماية معلومات عملائها الشخصية والسرية على نحو يسمح لهم باختيار الخدمات المناسبة على نحو أفضل لتلبية احتياجاتهم وأهدافهم المالية. وعلى جميع الموظفين حماية كافة المعلومات الشخصية والسرية الخاصة بالعملاء وتأكيد الاطلاع على معلومات العملاء من قبل الأشخاص المخولين فقط.

٢-٣-٧ المعاملة العادلة:

ينبغي أن تلتزم مراكز الصرافة بتوفير كافة خدماتها للعملاء بشكل عادل وبتخاذ قراراتها بناء على معايير عادلة، دون تمييز مبني على العرق أو الجنس أو الدين أو أية عوامل أخرى.

٣-٣-٧ مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

ينبغي على مراكز الصرافة وموظفيها العمل بجدية لمنع استخدام معاملاتها وخدماتها للمساعدة في عمليات غسل الأموال ولكشف التحفظات المتعلقة بذلك والتبليغ عنها لتحقيق هذه الغاية. كما وضعت أجهزة مكافحة غسل الأموال العالمية مقاييس لحماية المؤسسات المالية من استخدامها لغسل الإيرادات العائدة من نشاطات محظورة. ويتولى البنك المركزي السعودي دوراً أساسياً في تبني وتشجيع مبادئ مكافحة غسل الأموال، والتعريف بالدور الذي يمكن أن تلعبه المؤسسات المالية لمنع تمويل الإرهاب.

٤-٣-٧ الهدايا والترفيه:

يجب على موظفي مراكز الصرافة عدم استغلال وظائفهم لقبول أي هدايا أو ضيافة أو أي فوائد أخرى من أي نوع، سواء كانت مباشرة أو بالواسطة، قد يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على موضوعيته في تنفيذ مهامه الوظيفية أو من شأنها أن تؤثر على قراراته، أو قد تضطره للالتزام بشيء ما لقاء قبولها.

٤-٧ التزام الموظفين تجاه بعضهم البعض:

يجب على الموظف احترام رؤسائه وزملائه في العمل، والتصرف بلباقة وحكمة وموضوعية وحيادية وتجرد أثناء مخاطبتهم شفهاً، وذلك وفقاً لما تقتضيه العادات الاجتماعية والأعراف المهنية.

١-٤-٧ التعامل مع الرؤساء والمسؤولين:

- التقيد بتنفيذ أوامر الرؤساء وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإداري، وإذا كانت تلك الأوامر والتعليمات مخالفة للأنظمة واللوائح فعلى الموظف أن يعلم مديره خطأً بالمخالفة، وألا يلتزم بتنفيذ هذه الأوامر والتعليمات إلا إذا أكدها مديره خطأً، ويجب في هذه الحالة أن يعلم الرئيس التنفيذي بالمخالفة، وفي جميع الأحوال على الموظف أن يرفض تنفيذ التعليمات إذا كانت مخالفتها تشكل مخالفة أو جنحة أو جنابة يعاقب عليها قانون العقوبات أو أي تشريع آخر وإخطار المدير بذلك.

- التعامل مع المديرين والمسؤولين باحترام وعدم محاولة كسب أي معاملة تفضيلية عبر أساليب التملق أو الخداع، أو من خلال الوساطة والمحسوبية.

- عدم خداع أو تضليل المديرين والامتناع عن إخفاء أي معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة، أو إعاقة سير العمل، وعلى الموظف أن يتعاون مع رؤسائه وأن يزودهم بالرأي والمشورة والخبرة التي يتمتع بها بكل موضوعية وصدق، وأن يضع تحت تصرفهم المعلومات التي بحوزته لما فيه مصلحة العمل.

- إعلام المدير عن أي تجاوز أو مخالفة أو صعوبات يواجهها في مجال العمل.
- إطلاع المدير أو المسؤول المباشر الذي تم تعيينه حديثاً وبشكل كامل ودقيق على كل المواضيع والوثائق بما في ذلك الأمور العالقة، لضمان استمرارية العمل.

٧-٤-٢ التعامل مع الزملاء:

- التعامل باحترام ولباقة وصدق مع زملاء العمل، والمحافظة على علاقات سليمة وودية معهم، دون تمييز، والحرص على احترام خصوصياتهم والامتناع عن استغلال أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة.
- التعاون مع الزملاء ومشاركتهم الرأي بمهنية وموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم كلما أمكن ذلك لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل، والحرص على نشر الاتجاهات الايجابية بين الزملاء للمساعدة في الارتقاء بأداء العمل وتحسين بيئته.
- الامتناع عن أية تصرفات أو ممارسات أو أعمال لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم، والتزام الرجل باحترام المرأة كزميلة وشريكة في العمل، والعكس صحيح.

٧-٤-٣ التعامل مع المرؤوسين:

على مدير الإدارة:

- تنمية قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم، وأن يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه بالعمل على الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات.
- نقل المعرفة والخبرات التي اكتسبها إلى مرؤوسيه وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.
- الإشراف على مرؤوسيه ومساءلتهم عن أعمالهم، وتقييم أدائهم بموضوعية وتجرد والسعي لتوفير فرص التدريب والتطوير لهم وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.
- رفض أية ضغوطات من طرف ثالث تؤدي إلى التعامل مع المرؤوس معاملة تفضيلية.
- احترام حقوق مرؤوسيه والتعاون معهم بمهنية عالية دون تمييز.
- الالتزام بأن تكون التوجيهات لمرؤوسيه خطية في حالة تلقي ملاحظة خطية من مرؤوسه بأن أوامره أو توجيهاته التي أصدرها مخالفة للتشريعات المعمول بها.

٧-٥ التزام مراكز الصرافة تجاه موظفيها:

- ينبغي أن تلتزم مراكز الصرافة بإيجاد بيئة عمل سليمة توفر لكافة الموظفين جميع المتطلبات التي تمكنهم من تحقيق طموحاتهم الوظيفية وذلك وفقاً لما يأتي:
- تدريب الموظفين وتأهيلهم لتأدية مهام الوظيفة بالشكل المطلوب.
- تعريف الموظفين وإطلاعهم على قواعد السلوك الوظيفي وعلى قيمها الأساسية، وإخطارهم بأن السلوك الأخلاقي

القيام واجب والتزام، وأنه يعتبر جزءاً من الطريقة التي يؤدون بها أعمالهم.

- التعامل مع الموظفين بعدالة وإنصاف بدون تمييز غير مبرر.

- تهيئة ظروف عمل آمنة وعادلة وصحيحة للموظفين تلي متطلباتهم الأساسية واحتياجاتهم وأهدافهم الشخصية والعملية.

- تشجيع روح المبادرة والابتكار بين الموظفين، وتوفير الآليات التي تشجعهم على تقديم الاقتراحات المتعلقة بتحسين وتطوير مختلف جوانب العمل في مركز الصرافة.

- تشجيع الموظفين على التواصل والاتصالات المفتوحة للنقاش الهادف لحل المسائل ذات العلاقة التي تشغلهم أثناء تأدية واجبات وظيفتهم والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها.

١-٥-٧ الجزاءات التأديبية:

إذا ارتكب الموظف مخالفة للقوانين والأنظمة والتعليمات والقرارات المعمول بها في مركز الصرافة، وقواعد السلوك هذه، أو في تطبيقها، أو أقدم على عمل أو تصرف من شأنه الإخلال بالمسؤوليات والصلاحيات المنوطة به، أو عرقلتها، أو الإخلال بواجباته، فتوقع عليه العقوبات المنصوص عليها في دليل سياسات الموارد البشرية المعمول به.

٢-٥-٧ التبليغ والاستفسار:

إذا ساور الموظف الشك في أن هناك شيئاً غير قانوني أو طلب منه شيئاً ما يعتقد أنه غير قانوني وغير ملائم أو قد يؤدي إلى تضارب المصالح بشكل مباشر أو غير مباشر، أو استخدام أموال بغرض غير قانوني أو شبهة غسيل أموال أو تمويل إرهاب، ويتعارض مع محتوى وثيقة قواعد سلوك العمل، وينطوي عليه مخالفة للقوانين واللوائح والقرارات والإجراءات المطبقة، فعلى الموظف أن يثير هذه المسألة بالسرعة الممكنة مع رئيسه المباشر، وإذا تعذر ذلك، ترفع المسألة إلى مدير الإدارة المعني أو إلى الرئيس التنفيذي الذي بدوره يتخذ الإجراءات المناسبة، سواء بإحالة الموضوع إلى الشئون القانونية أو اللجنة المختصة للتحقيق في الأمر، ويتم ذلك بسرية تامة ودون تأخير. والموظف الذي يعلم بمسألة ما وإن لم يكن له علاقة بها وجب عليه أن يثيرها، بشرط:

- أن يكون لديه دليل أو أدلة عن المسألة المثارة، سواء جنائية أو من الأنشطة المحظورة.

- يعتقد أن هناك إساءة، أو سلوك لا أخلاقي أو مخالفة واضحة.

- أن تثار مثل هذه الأمور بوجود حسن نية.

إذا ما تبين أن هناك سوء نية وراء البلاغ، فيتحمل الموظف المبلغ وكافة المسؤوليات المترتبة على ذلك.

ويجب على الإدارة أن تشجع جميع الموظفين في جميع المستويات الإدارية على عدم التردد في الاستفسار وطلب النصيحة فيما يتعلق بتطبيق قواعد السلوك وبأداء العمل والتعامل مع الآخرين من المسؤول المباشر أو المسؤول الأعلى.

٣-٥-٧ الاتفاق مع العميل:

تشمل عملية البيع ستة مراحل أساسية ينبغي على موظف مركز الصرافة تفهمها والاستعداد الجيد لمتطلبات كل مرحلة وما يفرضه ذلك من معلومات ومهارات وتتمثل هذه المراحل فيما يأتي:

١. البحث عن العملاء المرتقبين:

حيث تمثل نقطة البداية في عملية البيع للعملاء، وينبغي توافر ثلاثة شروط في العميل لكي يصبح عميلاً مرتقباً وهي:

- أن تكون لديه حاجة لشراء الخدمة المصرفية.

- أن يكون قادراً على الدفع.

- أن تكون لديه صلاحية اتخاذ قرار الشراء.

ومن المصادر التي تساعد مركز الصرافة في التوصل إلى العملاء المرتقبين، المعارف، الأصدقاء، وغيرها.

٢. الوصول إلى العميل والالتقاء به:

عند الالتقاء بالعميل يكون الهدف الأساسي لمقدم الخدمة ما يأتي:

- جذب الانتباه.

- إبراز المنافع المترتبة على الخدمة.

- إتمام الصفقة البيعية.

ويتطلب من موظف مركز الصرافة الإعداد المسبق بالحصول على معلومات عن خلفية العميل والخدمات المصرفية المتوقع

أن يحتاجها وغير ذلك، بالإضافة إلى توفير بعض المنشورات والكتيبات والمعلومات التي تستخدم أثناء عرضه للخدمة أمام

العميل مع أهمية معرفة الموظف لجميع المعلومات وشروط المنتج أو الخدمة.

٣. عرض خدمات الصرافة للعميل:

إن العملاء في الواقع لا يشترطون الخدمات المصرفية ذاتها، وإنما يشترطون منافع وحلولاً لمشاكلهم المالية والمصرفية؛ لذلك

ينبغي على مديري التسويق بمركز الصرافة ربط خصائص الخدمة المصرفية ومواصفاتها بالمنافع والفوائد المترتبة عليها.

٤. الرد على استفسارات العملاء:

يجب على موظف مركز الصرافة أن يتسم بالدقة واللباقة والحرص على اتباع مدخل إيجابي في الرد على استفسارات

العميل، وكذلك توجيه أسئلة بطريقة تجعل العميل يجيب على استفساراته بنفسه.

٥. إتمام الصفقة البيعية:

كلما كان عرض وتقديم الخدمة المصرفية بصورة جيدة كان العميل مقتنعاً بالردود على أية استفسارات قد تثار على تلك

الخدمة، مما يؤدي إلى إتمام عملية البيع بطلب من العميل للحصول على الخدمة المصرفية.

٦. المتابعة:

وهي مرحلة ضرورية إذا أراد موظف مركز الصرافة التأكد من رضا العملاء وتكرار التعامل مع المركز، حيث تشمل هذه

المرحلة على استكمال النواحي المتعلقة بمواعيد إنهاء الخدمة وشروط التعاقد وغيرها.

أسئلة نهاية الفصل

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

١- وضح الهدف من إعداد مدونة سلوك الأعمال؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٧

٢- وضح باختصار مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٧

٣- « تنص قواعد السلوك المهني والآداب العامة على وجوب أداء العمل بكل دقة وبما يحقق مصلحة العمل» ناقش

هذه العبارة موضحاً كيفية الالتزام بالسلوك المهني والآداب العامة.

مرجع الإجابة: القسم ١-٢-٧

٤- وضح بإيجاز كيفية مكافحة جرائم الفساد المالي والإداري؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٢-٧

٥- « يجب وضع مصلحة عملاء مركز الصرافة في المقام الأول وأن يتم توفير الخدمات الممتازة لهم» ناقش هذه العبارة

مع توضيح كيفية التزام مراكز الصرافة والموظفين تجاه العملاء؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٧

٦- وضح كيفية تعامل الموظف مع رؤسائه والمسؤولين؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٤-٧

٧- وضح بالشرح كيف توفر مراكز الصرافة بيئة عمل سليمة للموظفين لتحقيق طموحاتهم الوظيفية؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٧

مسرد المصطلحات والاختصارات

النظام المصرفي

يشير النظام المصرفي إلى تلك المصارف أو البنوك التي تمارس بها العمليات المصرفية.

البنك المركزي السعودي (ساما)

هو البنك الذي تقع على عاتقه مسؤولية سلامة النظام المصرفي، ويهدف إلى المحافظة على الاستقرار النقدي، ودعم استقرار القطاع المالي وتعزيز الثقة به، ودعم النمو الاقتصادي.

البنوك التجارية

يقصد باصطلاح بنك أي شخص اعتباري يزاول في المملكة أي عمل من الأعمال المصرفية بصفة أساسية، ويقصد بالأعمال المصرفية أعمال تسلم النقود كودائع جارية أو ثابتة وفتح الحسابات الجارية وفتح الاعتمادات وإصدار خطابات الضمان ودفع وتحصيل الشيكات أو الأوامر أو أذونات الصرف وغيرها من الأوراق ذات القيمة وخصم السندات والكمبيالات وأعمال الصرف الأجنبي وغير ذلك من أعمال البنوك.

مركز الصرافة والتحويل

أي منشأة مرخصة من البنك المركزي لمزاولة أعمال الصرافة وفقاً لأحكام القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة والتحويل.

العميل

هو الشخص سواء كان طبيعياً أو اعتبارياً الذي يقوم بعملية مالية من خلال مركز صرافة.

عملاء بالعضوية

العملاء الطبيعيون (الأفراد) أو الاعتباريون (مؤسسات وشركات وهيئات وغيرها) المرتبطين بعلاقة عضوية خدمات تحويل أموال أو تبديل عملات مع مركز الصرافة

العملاء العابرون

العملاء الطبيعيون فقط غير المرتبطين بعلاقة عضوية خدمات تحويل أموال أو تبديل عملات مع مركز الصرافة لكون حاجتهم للتعامل مع مركز الصرافة بمبالغ محدودة وغير متكررة أو عرضية

مبدأ اعرف عميلك (KYC)

تمكين مركز الصرافة من تكوين تصور مناسب عن الهوية الحقيقية لكل عميل مع درجة مناسبة من الثقة.

إجراءات العناية الواجبة (CDD) Customer Due Diligence

قيام مراكز الصرافة بمراقبة التعاملات المالية للعملاء والمستفيدين الحقيقيين لهم والتأكد من فهمها والتحقق من بيانات إنشاء علاقة العضوية والاطمئنان بأنها موثوقة وواضحة.

الشكوى

كل اتصال شفهي، كتابي، هاتفي، مباشر أو عبر وسيط، يعبر العميل من خلاله عن عدم رضاه.

إدارة علاقات العملاء

إستراتيجية شاملة ونظام متكامل لتحديد العملاء المرشحين أكثر من غيرهم، وفهم متطلباتهم ورغباتهم وأولوياتهم والعمل على إشباعها من خلال الاتصالات الفعالة بهم وتحليل بياناتهم، وذلك لزيادة ولائهم.

الشخص ذو الإعاقة

كل شخص لديه قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية، أو العقلية، أو الذهنية، أو النفسية تمنعه من أداء مهامه اليومية بصورة فعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.

الإعاقة

هي الإصابة بوحدة أو أكثر من الإعاقات البصرية، السمعية، العقلية، الجسمية والحركية، صعوبات التعلم، اضطرابات النطق والكلام، وغيرها من الإعاقات التي تتطلب رعاية خاصة.

وحدة العناية بالأشخاص ذوي الإعاقة

وحدة إدارية تعنى بالأشخاص ذوي الإعاقة والتأكد من أن سياسات وإجراءات المؤسسة المالية المعتمدة تشمل متطلبات واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وأن الخدمات تقدم لهم ببساطة وسهولة.

الالتزام

يشير الالتزام إلى التأكد من تطبيق وتنفيذ التعليمات والإجراءات والعمليات المالية وفقاً للأنظمة والقواعد والتعليمات الصادرة من السلطات التنظيمية والجهات الرقابية المشرفة على القطاع المالي.

وظيفة الالتزام

وظيفة الالتزام هي وظيفة مستقلة تحدد، وتقيم، وتقدم النصح والمشورة، وتراقب، وتعد التقارير حول مخاطر عدم الالتزام في مركز الصرافة، المتعلقة بتعرضه لعقوبات نظامية أو إدارية، أو خسائر مالية، أو بما يؤدي للإضرار بسمعة مركز الصرافة نتيجة لإخفاقه في الالتزام بالأنظمة والضوابط الرقابية أو معايير السلوك والممارسة المهنية السليمة.

مخاطر عدم الالتزام

المخاطر التي تنجم عنها عقوبات وإجراءات نظامية أو خسائر مالية أو إساءة لسمعة مركز الصرافة نتيجة لإخفاقه في تطبيق الأنظمة والتعليمات والقواعد والتعاميم والقيم السلوكية والأخلاقية التي يعمل مركز الصرافة من خلالها.

إدارة الالتزام

هي إدارة رقابية تنشأ من أجل التأكيد لمجلس الإدارة بقيام الإدارة التنفيذية وجميع الإدارات في مركز الصرافة بالالتزام بتطبيق جميع التعليمات الصادرة من الجهات الرقابية والتنظيمية وإدارة المركز نفسه، بالإضافة إلى التزام مركز الصرافة بالقواعد واللوائح التي تنظم أعماله وقواعد الأخلاقيات والسلوك المهني.

دليل الالتزام

دليل الالتزام هو الدليل الذي تعدّه إدارة الالتزام في كل مركز صرافة بهدف تغطية مواضيع الالتزام بما يشمل كافة مبادئ الالتزام وبما ينسجم مع دليل الالتزام الصادر عن البنك المركزي السعودي.

الاحتيال

التحريف المتعمد للحقيقة لإغراء أحدهم بالتنازل عن شيء ذو قيمة أو عن حق قانوني.

الاحتيال المالي

أية ممارسة تنطوي على استخدام الخداع للحصول المباشر أو غير المباشر على شكل من أشكال الاستفادة المالية لمرتكب الجريمة، أو تسهيل ذلك لغيره لتؤدي إلى شكل من أشكال الخسارة للطرف الذي تعرض للاحتيال.

الاحتيال الخارجي

الاحتيال الذي يرتكبه أشخاص من خارج مركز الصرافة (عادة ما يكونوا مجرمين محترفين).

الاحتيال الداخلي

الاحتيال الذي يرتكبه موظفي مركز الصرافة نفسه سواء كانوا من موظفي الإدارة العليا للمركز أو من الموظفين الأقل مستوى.

غسل الأموال

ارتكاب أي فعل أو الشروع فيه يقصد من ورائه إخفاء أو تمويه أصل حقيقة أموال مكتسبة خلافاً للشروع أو النظام وجعلها تبدو وكأنها مشروعة المصدر.

الأموال

الأصول أو الموارد الاقتصادية أو الممتلكات أيًا كانت قيمتها أو نوعها أو طريقة امتلاكها سواء كانت مادية أو غير مادية، ملموسة أو غير ملموسة، منقولة أو غير منقولة، والوثائق والصكوك والمستندات والحوالات وخطابات الاعتماد أيًا كان شكلها بما في ذلك النظم الإلكترونية أو الرقمية، والائتمانات المصرفية التي تدل على ملكية أو مصلحة فيها، وكذلك جميع أنواع الأوراق التجارية والمالية والسندات والكمبيالات، أو أية فوائد أو أرباح أخرى تنتج عن هذه الأموال.

المتحصلات

الأموال الناشئة أو المتحصلة - داخل المملكة أو خارجها- بشكل مباشر أو غير مباشر من ارتكاب جريمة من الجرائم المعاقب عليها وفقاً لأحكام الشريعة أو الأنظمة في المملكة، بما في ذلك الأموال التي تحولت أو بدلت كلياً أو جزئياً إلى ممتلكات أو عائدات استثمارية.

المؤسسات المالية

أي منشأة في المملكة تزاوّل واحداً (أو أكثر) من الأنشطة المصرفية وتحويل الأموال وتبديل العملات وأعمال الأوراق المالية والتأمين والتمويل.

الإيداع (الإحلال) Placement

إدخال الأموال الناتجة من مصدر غير مشروع إلى النظام المالي ويتم ذلك عادة من خلال البنوك ومراكز الصرافة وتحويل الأموال. ويتحقق هذا الأمر من خلال الإيداعات النقدية، وشراء الأوراق المالية مقابل النقد، وتبديل العملات، وشراء عقود التأمين، وخدمات صرف الشيكات، والبيع بالتجزئة (من خلال عمليات الشراء النقدية)، وتهريب النقد بين الدول.

التغطية Layering

إخفاء المصدر غير المشروع للأموال وذلك لكسر عملية تتبع تلك الأموال من خلال القيام بمعاملات معقدة لإخفائها، وتتكون هذه المرحلة من مجموعة من العمليات مثل إرسال حوالات برقية إلى بنوك أخرى، وشراء وبيع الأسهم والسندات عقود التأمين والاستثمارات الوهمية، أو تحويل تلك الأموال إلى حسابات بالخارج.

الدمج Integration

إعادة إدخال الأموال المغسولة مرة أخرى في النظام الاقتصادي المشروع، بحيث تبدو كأصول مشروعة، ويكون ذلك من خلال استخدام الأموال في أنشطة أخرى يمكن أن تولد دخلاً مستمراً قد يستخدم لتمويل جرائم أخرى، أو للاستفادة بها في مراحل زمنية لاحقة.

تمويل الإرهاب

كل فعل يتضمن جمع أموال، أو تقديمها، أو أخذها، أو تخصيصها، أو نقلها، أو تحويلها كلياً أو جزئياً لأي نشاط إرهابي فردي أو جماعي، منظم أو غير منظم، في الداخل أو في الخارج، سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر من مصدر مشروع أم غير مشروع. أو القيام لمصلحة هذا النشاط أو عناصره بأي عملية بنكية أو مصرفية أو مالية أو تجارية، أو الحصول مباشرة أو بالوساطة على أموال لاستغلالها لمصلحته، أو للدعوة والترويج لمبادئه، أو تدير أماكن للتدريب، أو إيواء عناصره وتزويدهم بأي نوع من الأسلحة أو المستندات المزورة، أو تقديم أي وسيلة مساعدة أخرى من وسائل الدعم والتمويل مع العلم بذلك، وكل فعل يشكل جريمة في نطاق الاتفاقية الدولية لمكافحة تمويل الإرهاب

مرحلة جمع الأموال

جمع أموال لدعم وتمويل عمليات إرهابية أو أشخاص بغرض القيام بأعمال إرهابية. قد يتم في هذه المرحلة إساءة استخدام الجمعيات الخيرية والمؤسسات غير الهادفة للربح باستخدامها من الإرهابيين لجمع وغسل الأموال الموجهة إلى الإرهاب.

مرحلة نقل الأموال

نقل أو تحويل الأموال إلى إرهابيين داخل منطقة جمع الأموال أو خارجها، وقد يتم استخدام المصارف أو شركات التمويل أو طريقة التحويل البديل، نقل الأموال عبر الحدود إلخ.

مرحلة استخدام الأموال

وضع الأموال تحت تصرف الإرهابيين لتغطية المصاريف التشغيلية (الإعاشة والمصاريف الشخصية والعلاجية، وشراء تذاكر السفر، وشراء الأسلحة والذخائر، التدريب على القتال إلخ)

العملية المالية المشبوهة

العملية التي تماثل في إجراءاتها وتشبه إلى حد كبير عمليات تمت وثبت أنها غسل أموال أو تمويل إرهاب، أو التي يتولد لدى موظف مركز الصرافة شعور بعدم منطقيتها أو أنها عملية غير مبررة وغير مقنعة، أو تخالف طبيعة العمل المعتادة أو تخالف طبيعة عمليات الحساب المعتادة.

وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

وحدة مستقلة ومتخصصة لمراقبة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتبليغ عنها وتزويدها بالموظفين المدربين والملمين بوظيفة الالتزام من بين المواطنين السعوديين.

الإدارة العامة للتحريات المالية

تقوم الإدارة العامة للتحريات المالية بعملية تلقي بلاغات الاشتباه عن العمليات المرتبطة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب، حيث تقوم بتحليل وإعادة توجيه تلك العمليات وإعداد التقارير عنها للسلطات المعنية لتقوم بشكل فعال بدورها في مكافحة ومنع غسل الأموال وتمويل الإرهاب والجرائم المالية الأخرى.

قواعد سلوك الأعمال

هي مجموعة المعايير والضوابط الأخلاقية التي تحكم سلوك الأفراد خلال ممارستهم أعمالهم، ونشأت الحاجة إلى وجود أخلاقيات العمل من احتكاك عدد من الأطراف (المساهمون - أصحاب المصلحة - الرؤساء - الموظفون - العملاء) في منظومة العمل وتقديم الخدمات والمنتجات المختلفة، وتضارب مصالحهم وأهدافهم ومتطلباتهم معاً.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات المهنة

القيم السامية التي تضمن لمراكز الصرافة ممارسة عملياتها وأداء دورها بأمانة وموضوعية وتعزيز ثقة كل الأطراف الخارجية ذات الصلة بأعمال الصيرفة، وفي سبيل إدراك هذه الغاية النبيلة.

أخلاقيات العمل

هي مجموعة من المعايير الأخلاقية والقواعد والآداب السلوكية التي يجب أن يتحلى بها الموظف في مهنته تجاه عمله، وزملائه الموظفين وتجاه المجتمع ككل.

السلوك المهني

القيام بأداء الواجبات الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية وفق أفضل الممارسات، والعمل باستمرار على تحقيق أهداف المؤسسة المالية، وأن تكون الممارسات في حدود الصلاحيات المخولة، وتأدية العمل بدون مخالفة الأنظمة والتعليمات، وألا يكون لغرض إلحاق الضرر بالمصلحة العامة، أو لتحقيق مصلحة شخصية.

أصحاب المصلحة

كل من له مصلحة مع المؤسسة المالية، كالمساهمين، والدائنين، والعملاء، والموردين، وأي طرف خارجي.

المعلومات الداخلية

أي معلومات أو بيانات أو أرقام سواء كانت شفوية أو خطية أو إلكترونية، حصل عليها أو اطلع عليها أي من منسوبي المؤسسة المالية بحكم طبيعة عمله أو بحكم انتمائه للمؤسسة المالية وليست متاحة للآخرين.

تعارض المصالح

الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية أي من منسوبي المؤسسة المالية أثناء أداء مهامه الوظيفية بمصلحة شخصية مادية أو معنوية مؤكدة أو محتملة تهمه أو تهم أحد معارفه، أو عندما يتأثر أدؤه لوظيفته باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.

الطموح

أن تكون المؤسسة المالية الشريك الأكثر ثقة، والأفضل تجربة لأصحاب المصلحة، بجعل الأعمال سهلة وسريعة.

الارتباط

أن تكون مسؤولية المؤسسة المالية شريكاً بناءً لأصحاب المصلحة من خلال تقديم المشورة الواضحة والصادقة، وتقديم المعلومات اللازمة عن المنتجات والخدمات لاتخاذ قرارات سليمة.

الاستجابة

أن تعطي المؤسسة المالية أهمية لشكاوى وملاحظات أصحاب المصلحة وإدارتها بشكل فوري وفعال وفقاً للأنظمة واللوائح المعمول به وبما يحقق أعلى معايير المهنية.

تعزيز مبدأ الثقة

أن توفر المؤسسة المالية معلومات واضحة ومفهومة ودقيقة ومحدثة لأصحاب المصلحة في إطار الثقة المتبادلة في جميع خدماتها وعملياتها، وأداء خدمات أصحاب المصلحة في الوقت المناسب.

المصطلحات

المصطلح	المصطلح
KYC	مبدأ اعرف عميلك
CDD	إجراءات العناية الواجبة
EDD	إجراءات العناية المشددة
FTAF	مجموعة العمل المالي
GCC	مجلس التعاون الخليجي
WTO	منظمة التجارة العالمية
BCBS	لجنة بازل للرقابة المالية
DCEO	منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
IFSB	مجلس الخدمات المالية الإسلامية
SAMA	البنك المركزي السعودي
سداد	نظام سداد المدفوعات

الأسئلة متعددة الاختيارات



وضعت الأسئلة لتعطي الطلاب لمحة عن نموذج أسئلة الاختبار. لكن يرجى أخذ العلم بأن هذه ليست أسئلة الاختبار الفعلي المعتمد للصرافة والتحويل:

يرجى اختيار إجابة واحدة عن كل سؤال. ثم التأكيد من الإجابات في نهاية هذا القسم.

١. من أهم مهام البنك المركزي السعودي:

- أ- استلام ودائع العملاء في الحسابات الجارية وحسابات الودائع لأجل.
- ب- وضع وإدارة السياسة النقدية، وتنظيم سوق صرف العملات الأجنبية.
- ج- شراء وبيع العملات الأجنبية.
- د- تقديم القروض اللازمة لتمويل المشروعات.

٢. أي مما يأتي يعدّ من الأعمال المحظور على مراكز الصرافة مزاولتها:

- أ- استيراد وتصدير العملات.
- ب- شراء وبيع العملات الأجنبية.
- ج- قبول الودائع أو الأمانات سواء كانت نقدية أو عينية.
- د- تحويل الأموال داخل المملكة وخارجها لمن لديه ترخيص من البنك المركزي بذلك.

٣. يجب ألا يقل رأس المال المدفوع لمن يزاول أعمال الصرافة عن:

- أ- ٢ مليون ريال.
- ب- ٥ مليون ريال.
- ج- ٥٠٠,٠٠٠ ريال.
- د- ٤ مليون ريال.

٤. أي مما يأتي يعدّ من الأعمال المسموح لمراكز الصرافة مزاولتها:

- أ- إصدار خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية.
- ب- فتح حسابات جارية أو حسابات استثمارية لعملائه وموظفيه.
- ج- استيراد وتصدير العملات.
- د- الإقراض وإدارة القروض.

٥. يستوفي البنك المركزي السعودي رسوم تجديد ترخيص نشاط تحويل الأموال داخل المملكة أو خارجها بقيمة:

- أ- ٥,٠٠٠ ريال.
- ب- ١٠,٠٠٠ ريال.
- ج- ٢٥,٠٠٠ ريال.
- د- ٤٠,٠٠٠ ريال.

٦. مدة ترخيص مزاولة أعمال الصرافة القابلة للتجديد هي:

- أ- ٥ سنوات من تاريخ صدور الترخيص.
- ب- ٤ سنوات من تاريخ صدور الترخيص.
- ج- ٣ سنوات من تاريخ صدور الترخيص.
- د- سنتين من تاريخ صدور الترخيص.

٧. يقصد بالعملاء العابرين في مراكز الصرافة هم:

- أ- العملاء الطبيعيون أو الاعتباريون غير المرتبطين بعلاقة عضوية مع مركز الصرافة.
- ب- العملاء الطبيعيون فقط غير المرتبطين بعلاقة عضوية مع مركز الصرافة.
- ج- العملاء الاعتباريون فقط غير المرتبطين بعلاقة عضوية مع مركز الصرافة.
- د- المؤسسات والشركات والهيئات غير المرتبطة بعلاقة عضوية مع مركز الصرافة.

٨. تمكين مركز الصرافة من تكوين تصور مناسب عن الهوية الحقيقية لكل عميل يعتبر تطبيقاً لمبدأ:

- أ- تضارب المصالح.
- ب- حماية خصوصية المعلومات.
- ج- اعرف عميلك.
- د- الإفصاح والشفافية.

٩. وضع برامج واليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء، يكون وفقاً لمبدأ:

- أ- الإفصاح والشفافية.
- ب- التثقيف والتوعية المالية.
- ج- معالجة الشكاوى.
- د- المعاملة بعدل وإنصاف.

١٠. تزويد عميل مركز الصرافة بفاتورة تتضمن الأسعار والعمولات التي يتقاضها المركز، يكون وفقاً لمبدأ:

- أ- حماية خصوصية المعلومات.
- ب- المعاملة بعدل وإنصاف.
- ج- الإفصاح والشفافية.
- د- اعرف عميلك.

١١. من ضمن مسؤوليات عملاء الصرافة ما يلي:

- أ- وضع أنظمة رقابية للحد من عمليات الاحتيال.
- ب- نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة.
- ج- توفير الية مناسبة لتقديم الشكاوى.
- د- الصديق عند تقديم المعلومات.

١٢. أي مما يأتي يعدّ من المهارات الفنية لموظفي خدمة العملاء في مراكز الصرافة:

أ- التحلي بالصبر وضبط النفس.

ب- معرفة أسعار وشروط الخدمات والمنتجات المقدمة في مركز الصرافة.

ج- اللباقة في التعامل وتحقيق الاحتياجات.

د- فهم حاجات ورغبات وتوقعات العملاء.

١٣. يكتفى بالاطلاع على هوية العميل في عمليات تبديل العملة للأفراد الطبيعيين بمبالغ:

أ- تقل عن ٥,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ب- من ٥,٠٠٠ ريال وحتى ٥٠,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ج- من ٥٠,٠٠٠ ريال وحتى ١٠٠,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

د- أكثر من ١٠٠,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

١٤. يشترط وجود علاقة العضوية للعملاء الطبيعيين في عمليات تبديل العملة بمبالغ:

أ- تقل عن ٥,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ب- من ٥,٠٠٠ ريال وحتى ٥٠,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها للمقيمين.

ج- من ٥,٠٠٠ ريال وحتى ١٠٠,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها للمواطنين السعوديين.

د- أكثر من ٥٠,٠٠٠ ريال للمقيمين، وأكثر من ١٠٠,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها للمواطنين السعوديين.

١٥. يسمح بتنفيذ عمليات تبديل العملة للعملاء الاعتباريين (الشركات) بمبالغ:

أ- تقل عن ٥,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ب- من ٥,٠٠٠ ريال وحتى ٥٠,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ج- من ٥٠,٠٠٠ ريال وحتى ١٠٠,٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

د- بدون حدود مالية من خلال علاقة عضوية.

١٦. يشترط للحصول على ترخيص مزاولة نشاط تحويل الأموال، ألا يقل رأس مال المركز عن:

أ- ٥ مليون ريال.

ب- ١٠ مليون ريال.

ج- ١٥ مليون ريال.

د- ٢٠ مليون ريال.

١٧. يشترط لمزاولة نشاط تحويل الأموال، أن يحتفظ المركز بصفة دائمة باحتياطي نقدي لا يقل عن:

أ- ٢٪ من رأس مال المركز.

ب- ٥٪ من رأس مال المركز.

ج- ١٠٪ من رأس مال المركز.

د- ٢٠٪ من رأس مال المركز.

١٨. يسمح بالتحويل المالي للأفراد الطبيعيين في الشهر بحدّ أعلى مبلغ:

أ- ٥.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ب- ٥.٠٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ج- ١٠.٠٠٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

د- ٥.٠٠٠.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

١٩. يسمح بعمليات تحويل الاموال لرجال الأعمال في السنة بما لا يزيد عن مبلغ:

أ- ٥.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ب- ٥.٠٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ج- ١٠.٠٠٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

د- ٥.٠٠٠.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

٢٠. يسمح بالتحويل المالي للعملاء الاعتباريين في السنة بما لا يزيد عن مبلغ:

أ- ٥.٠٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ب- ١٠.٠٠٠.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ج- ٥.٠٠٠.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

د- ١.٠٠٠.٠٠٠.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

٢١. يسمح بالتحويل المالي للعملاء العابرين بحد أعلى مبلغ إجمالي في العام الواحد:

أ- ٥.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ب- ٥.٠٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ج- ١٠.٠٠٠.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

د- ٥.٠٠٠.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

٢٢. وفقاً للقواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة، أي مما يلي يقتصر مزاولتها على المراكز المتخذة شكل شركة أوفرع مركز

صرافة أجنبي:

أ- شراء وبيع العملات الأجنبية.

ب- استيراد وتصدير العملات.

ج- تحويل الأموال الى خارج المملكة.

د- تحويل الأموال داخل المملكة.

٢٣. يسمح باستقبال عمليات التحويل المالي للعملاء العابرين بما لا يتجاوز مبلغ العملية للمرة الواحدة مبلغ:

أ- ٥.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ب- ٥.٠٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

ج- ١٠.٠٠٠.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

د- ٥.٠٠٠.٠٠٠ ريال أو ما يعادلها.

٢٤. من أنواع عملاء مراكز الصرافة ما يأتي:

- أ- عملاء ودائع مصرفية.
 - ب- عملاء عضوية لتبديل العملات وتحويل الأموال.
 - ج- عملاء صناديق الاستثمار.
 - د- عملاء حسابات جارية.
٢٥. يسمح لمراكز الصرافة بتبديل العملات النقدية للحجاج والمعتمرين باعتبارهم:

- أ- عملاء عضوية.
- ب- عملاء ودائع مصرفية.
- ج- عملاء عابرون.
- د- عملاء صناديق استثمار.

٢٦. يسمح للعملاء العابرين بإجراء عمليات تحويل الأموال الآتية:

- أ- إرسال التحويلات المالية الصادرة فقط من مراكز الصرافة المرخص لها.
- ب- استقبال التحويلات المالية فقط من مراكز الصرافة المرخص لها.
- ج- إرسال واستقبال التحويلات المالية من مراكز الصراف المرخص لها.
- د- إرسال التحويلات المالية الصادرة من جميع مراكز الصرافة.

٢٧. يسمح لمراكز الصرافة منح العضوية للوافد الذي يحصل على تصريح إقامة مؤقتة لمدة:

- أ- ٣ شهور.
- ب- ٦ شهور.
- ج- ٩ شهور.
- د- ٢١ شهر.

٢٨. يمثل التأكد من تطبيق وتنفيذ التعليمات والإجراءات وفقاً للأنظمة والقواعد والتعليمات الصادرة من السلطات

التنظيمية والجهات الرقابية تطبيقاً لمفهوم:

- أ- اعرف عميلك (KYC).
- ب- الالتزام.
- ج- العناية الواجبة (CDD).
- د- الاحتيال.

٢٩. اعتماد سياسة الالتزام الخاصة بمركز الصرافة، تكون من مسؤوليات:

- أ- مجلس الإدارة.
- ب- الإدارة العليا.
- ج- إدارة الالتزام.
- د- مسؤول الالتزام.

٣٠. من مسؤوليات إدارة الالتزام ما يأتي:

- أ- اعتماد وثيقة رسمية بإنشاء إدارة التزام دائمة وفعالة.
 - ب- توفير الموارد الكافية للجهة المسؤولة عن مهام الالتزام.
 - ج- مساعدة الإدارة العليا على إدارة مخاطر عدم الالتزام.
 - د- مراجعة أنشطة الجهة المسؤولة عن مهام الالتزام بصورة دورية.
٣١. تعدّ أية ممارسة تنطوي على استخدام الخداع للحصول المباشر أو غير المباشر على استفادة مالية بمثابة:

- أ- غسل أموال.
- ب- احتيال مالي.
- ج- تمويل إرهاب.
- د- تهريب أموال.

٣٢. أي مما يأتي يعدّ مثال للاحتيال الخارجي:

- أ- تلاعب أحد موظفي المنشأة في حسابات العملاء.
- ب- الخطأ في تسجيل العمليات في السجلات.
- ج- انتحال عميل معين لشخصية عميل آخر.
- د- عدم الالتزام بالقواعد المنظمة للعمل.

٣٣. أي من العمليات التالية يعدّ بمثابة احتيال داخلي:

- أ- استخدام العميل لهوية مزيفة.
- ب- قيام العميل بإدخال بيانات غير سليمة من خلال الحاسب الآلي.
- ج- محاولة العميل تبديل عملات نقدية مزيفة.
- د- تعمد محاسب مركز الصرافة إجراء قيود يومية خاطئة.

٣٤. يعدّ تلاعب محاسب مركز الصرافة في تسجيل العمليات المالية نوعاً من:

- أ- الاحتيال الداخلي.
- ب- الاحتيال الخارجي.
- ج- غسل الأموال.
- د- عدم اتباع سياسات الالتزام.

٣٥. ارتكاب أي فعل يقصد منه إخفاء أو تمويه حقيقة أموال مكتسبه لتبدو كأنها مشروعة المصدر، يعد نوعاً من:

- أ- الاحتيال المالي.
- ب- غسل الأموال.
- ج- تمويل للإرهاب.
- د- عدم اتباع سياسات الالتزام.

٣٦. تتضمن عمليات غسل الأموال، عملية إدخال الأموال الناتجة من مصدر غير مشروع إلى النظام المالي وتسمى بمرحلة:
- أ- التغطية.
 - ب- الدمج.
 - ج- الإيداع.
 - د- السيطرة.
٣٧. عملية إخفاء المصدر غير المشروع للأموال وذلك لكسر عملية تتبع تلك الأموال تسمى:
- أ- مرحلة الدمج.
 - ب- مرحلة التغطية.
 - ج- مرحلة الدمج.
 - د- مرحلة الاحلال.
٣٨. تسمى عملية إعادة إدخال الأموال المغسولة مرة أخرى في النظام الاقتصادي المشروع بحيث تبدو كأصول مشروعة:
- أ- مرحلة الدمج.
 - ب- مرحلة التغطية.
 - ج- مرحلة الدمج.
 - د- مرحلة الاحلال.
٣٩. يعد كل فعل يتضمن جمع أموال وتقديمها لأي نشاط إرهابي سواء بشكل مباشر أو غير مباشر بمثابة:
- أ- غسل أموال.
 - ب- احتيال مالي.
 - ج- تمويل إرهاب.
 - د- عدم اتباع سياسات الالتزام.
٤٠. استخدام عائدات الأنشطة الإجرامية في شراء السلع مرتفعة القيمة التي يمكن تداولها بسهولة، تعدّ من طرق:
- أ- الاحتيال الداخلي.
 - ب- غسل الأموال.
 - ج- الاحتيال الخارجي.
 - د- عدم اتباع سياسات الالتزام.
٤١. أي من العمليات التالية من أمثلة الأنماط المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب:
- أ- الخطأ في تسجيل العمليات في السجلات.
 - ب- تلاعب أحد موظفي مركز الصرافة في حسابات العملاء.
 - ج- استخدام المنظمات غير الهادفة للربح لجمع الأموال وإخفاء مصدرها.
 - د- عدم التزام الموظفين بالقواعد المنظمة للعمل في مركز الصرافة.

٤٢. أي مما يأتي يعدّ من مؤشرات الاشتباه بعملية غسل الأموال:

- أ- استعداد العميل لشراء صفقات بسعر أعلى من سعر السوق أو بيعها بسعر أقل من سعر السوق.
- ب- تقديم العميل للمعلومات الضرورية اللازمة لمتطلبات قاعدة اعرف عميلك.
- ج- تقديم العميل لوثائق إثبات شخصية صحيحة.
- د- التمكن من التواصل مع العميل بشكل دائم من خلال بيانات الاتصال المقدمة من العميل.

٤٣. يلزم لمنع الاحتيال، قيام موظف مركز الصرافة بالآتي:

- أ- تسجيل المعاملات المالية بالطريقة السليمة.
- ب- الإبلاغ عن المعاملات والسلوكيات المشبوهة.
- ج- مصادرة الأموال المشبوهة.
- د- تخطيط الأهداف الشخصية بما يتوافق مع أهداف المنشأة.

٤٤. أي من الإجراءات التالية يلزم على مراكز الصرافة اتخاذها بعد الإبلاغ عن العمليات المشتبه بها في غسل الأموال:

- أ- إبلاغ العميل أو المستفيد من العملية بإجراءات الإبلاغ.
- ب- الاحتفاظ بسجلات ونسخ من البلاغ والتقرير الفني وملحقاته.
- ج- التخلص من سجلات البلاغ لانتهاء العملية.
- د- إنذار العميل والتنبيه عليه بعدم تكرار تلك العمليات.

٤٥. أي مما يأتي يعتبر من مهام إدارة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بمراكز الصرافة:

- أ- التنبيه على العملاء بعدم تكرار العمليات المشتبه بها.
- ب- التخلص من ملفات البلاغات التي سبق الإبلاغ عنها.
- ج- استقبال البلاغات عن العمليات المشتبه بها من كافة إدارات مركز الصرافة.
- د- تطوير برامج لتوعية وثقيف العملاء.

٤٦. وفقاً لنظام مكافحة غسل الأموال، أي مما يأتي يعدّ عقوبة تنبيه أو تحذير العملاء المشتبه في عملياتهم:

- أ- عقوبة تصل إلى السجن ثلاث سنوات.
- ب- غرامة تصل إلى ٥,٠٠٠,٠٠٠ ريال.
- ج- عقوبة السجن بما لا يزيد عن سنتين وغرامة لا تزيد عن ٥٠٠,٠٠٠ ريال أو بأحدهما.
- د- عقوبة السجن بما يزيد عن سنتين وغرامة تزيد عن ٥٠٠,٠٠٠ ريال أو بأحدهما.

٤٧. إنشاء قاعدة بيانات تتضمن جميع المسائل المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب والمتمثلة في الحالات المشتبه بها

التي تم الإبلاغ عنها، تعدّ من مهام:

- أ- الإدارة العليا.
- ب- إدارة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ج- مجلس الإدارة.
- د- إدارة الالتزام.

٤٨. أي من المهام التالية تكون من مسؤولية وحدة مكافحة غسل الأموال لدى مركز الصرافة:

- أ- اعتماد سياسة الالتزام الخاصة بمركز الصرافة.
- ب- التعرف على المخاطر الرئيسية لعدم الالتزام التي تواجه مركز الصرافة ووضع الخطط التصحيحية.
- ج- إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية فور تحديد الاشتباه وإعداد تقرير فني مفصل عن أية حالة مشتبه بها.
- د- تحديد وتوثيق وتقييم مخاطر عدم الالتزام ذات الصلة بأنشطة مركز الصرافة.

٤٩. أي من المهام التالية تكون من مسؤولية الإدارة العامة للتحريات المالية:

- أ- إعداد برنامج تثقيف وتوعية وتدريب عن الالتزام لكافة أفراد الإدارة العليا ومديري الإدارات والموظفين.
- ب- تلقي البلاغات الواردة من المؤسسات المالية عن العمليات التي يشتبه في أنها جريمة غسل الأموال.
- ج- وضع سياسة الالتزام واعتمادها من قبل مجلس الإدارة.
- د- توفير الموارد الكافية للجهة المسؤولة عن مهام الالتزام.

٥٠. أي مما يأتي يعدّ من الأهداف الرئيسية لعمليات غسل الأموال:

- أ- الحصول على منافع أو مستندات لا يحق للمستلم أن يحصل عليها.
- ب- دعم قيم الأمانة والنزاهة وتعزيزها.
- ج- زيادة صعوبة إمكانية تعقب الأموال من قبل الجهات الأمنية.
- د- السرقة أو إساءة استخدام أصول مركز الصرافة بشكل متعمد.

٥١. أي مما يأتي يعدّ من الآثار السلبية لعمليات غسل الأموال على مستوى الاقتصاد القومي:

- أ- انتشار الفساد السياسي والإداري واستغلال النفوذ.
- ب- إعاقة التطور الاقتصادي في الدولة وانخفاض فرص الاستثمار الحقيقية.
- ج- صعود فئات اجتماعية دنيا إلى أعلى الهرم الاجتماعي.
- د- حرمان مركز الصرافة من ممارسة المهنة وإلغاء الترخيص.

٥٢. أي مما يأتي يعدّ من الآثار السلبية لعمليات غسل الأموال على مستوى مركز الصرافة:

- أ- إضعاف قدرة السلطات الحكومية على تنفيذ السياسات الاقتصادية بكفاءة.
- ب- عدم خلق فرص عمل حقيقية مما يؤدي إلى تفاقم مشكلة البطالة.
- ج- حرمان مركز الصرافة من ممارسة المهنة وإلغاء الترخيص.
- د- خلق تشوهات في توزيع الموارد والثروة داخل الاقتصاد.

٥٣. أي مما يأتي يعدّ عن الهدف من إعداد مدونة سلوك الأعمال:

- أ- تفسير الإجراءات والعمليات التي يتم عن طريقها إدارة مخاطر عدم الالتزام.
- ب- تحديد هوية العملاء والمستفيدين الحقيقيين والتحقق من أوضاعهم النظامية.
- ج- التعرف على المخاطر الرئيسية لعدم الالتزام التي تواجه مركز الصرافة.
- د- إرساء مبادئ الانضباط الوظيفي والشفافية والنزاهة والموضوعية في سلوك موظفي مركز الصرافة.

٥٤. أي مما يأتي يعدّ من قيم الكفاءة المهنية لقواعد السلوك:

أ- التعلم المستمر وتأهيل الذات.

ب- تجنب تضارب المصالح.

ج- الإخلاص والولاء للوطن.

د- احترام عادات المجتمع وتقاليده.

٥٥. أي مما يأتي يعدّ بمثابة التزام لمراكز الصرافة تجاه موظفيها:

أ- المحافظة على سرّيّة معلومات العملاء.

ب- توفير كافة خدمات مراكز الصرافة للعملاء بعدالة ودون تمييز.

ج- تهيئة ظروف عمل آمنة وعادلة وصحيحة تلبي المتطلبات والاحتياجات الأساسية للموظفين.

د- مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٥٦. يجب ألا يقلّ رأس المال المدفوع لمراكز الصرافة المرخص لها بمزاولة نشاط استيراد وتصدير النقد عن:

أ- ٢,٠٠٠,٠٠٠ ريال.

ب- ٥,٠٠٠,٠٠٠ ريال.

ج- ٤,٠٠٠,٠٠٠ ريال.

د- ٧,٠٠٠,٠٠٠ ريال.

٥٧. الغرض من خدمة تحقق:

أ. التحقق من أن رقم الجوال المرتبط بالحساب أو العضوية في المؤسسة المالية عائد لنفس الشخص.

ب. التحقق من مؤهلات مسؤول الالتزام ومهاراته.

ج- التحقق من إعاقة الشخص ذي الإعاقة.

د- التحقق من العمليات التي يشتبه في أنها تتضمن غسل الأموال أو تمويل إرهاب.

٥٨. يحظر على مراكز الصرافة، التحويل لحسابات العملاء ويستثنى من ذلك في حال إلغاء أي عملية تم تنفيذها عن طريق

التحويل إلى الحساب البنكي، ويتعين على مركز الصرافة في هذه الحالة:

أ- إعادة أي مبالغ محوّلة بشكل نقدي.

ب- عدم إعادة أي مبالغ محوّلة بشكل نقدي.

ج- إعادة المبالغ الناتجة عن العمليات الملغاة إلى حساب العميل خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أسابيع.

د- إعادة المبالغ الناتجة عن العمليات الملغاة إلى حساب العميل خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة شهور.

٥٩. يجب التزام البنوك ومراكز الصرافة بالأنظمة والتعليمات الخاصة بحركة نقل الأموال النقدية، لنقل النقود والبنود ذات القيمة التي يتجاوز مبلغها عن:

أ- ٢٠.٠٠٠ ريال

ب- ٤٠.٠٠٠ ريال.

ج- ١٠٠.٠٠٠٠٠ ريال.

د- ٢٠٠.٠٠٠٠٠ ريال.

٦٠. يطلق على مجموعة المعايير الأخلاقية والقواعد والآداب السلوكية التي يجب أن يتحلّى بها الموظف في مهنته تجاه عمله، وزملائه الموظفين، وتجاه المجتمع ككل، مصطلح:

أ- أخلاقيات العمل.

ب- المعلومات الداخلية.

ج- العلاقة التكاملية.

د- التغذية العكسية.

٦١. يجوز لمنسوبي المؤسسة المالية قبول الهدية بشرط:

أ- أن تكون الهدية نقدية، أو على هيئة قروض.

ب- أن تكون الهدية على هيئة أسهم أو مشتقات مالية.

ج- أن تكون الهدية وقيمتها مما هو متعارف على تقديمه، وذلك بحسب المناسبة التي قدمت فيها وطبيعتها.

د- أن يكون لمقدم الهدية مصلحة خاصة أو عامة يرجو الحصول عليها من المؤسسة المالية أو أحد منسوبيها.

٦٢. كل من له علاقة مع المؤسسة المالية، كالمساهمين، والدائنين، والعملاء، والموردين، وأي طرف خارجي، يطلق عليهم:

أ- طالبي الحصول على ترخيص مزاولة أعمال الصرافة.

ب- أصحاب المصلحة.

ج- عملاء العضوية.

د- عملاء عابرون.

٦٣. يشترط في طالب الترخيص لمزاوله أعمال الصرافة ما يأتي:

أ- أن يكون مؤسسة فردية أو شركة مساهمة أو شركة ذات مسؤولية محدودة أو شركة تضامن أو فرع شركة أجنبية.

ب- الأيقل عمر مقدم الطلب أو المؤسسين عن خمسة وثلاثين عاماً.

ج- الأيقل رأس المال المدفوع عن خمسة ملايين ريال.

د- عدم مباشرة الصراف أعماله خلال ستة أشهر من تاريخ صدور الترخيص.

٦٤. تنفيذ عمليات التفتيش الميداني للبنوك المحلية ومؤسسات الصرافة وفروع البنوك الأجنبية، تعدّ من مهام:

أ- إدارة التحريات المالية.

ب- البنك المركزي.

ج- وحدة مكافحة غسل الأموال.

د- إدارة الالتزام.

٦٥. يجب على كل مركز صرافة مسك سجلات محاسبية منتظمة وتزويد البنك المركزي بالبيانات المالية الآتية:

أ- نسخة من القوائم المالية المدققة من مراجع الحسابات الداخلي لمركز الصرافة..

ب- القوائم المالية المفحوصة من قبل المراجع الخارجي كل ثلاثة أشهر تبدأ من بداية السنة المالية.

ج- بيان مبيعات ومشتريات العملات الأجنبية بصفة سنوية.

د- بيان مبيعات ومشتريات الشيكات السياحية ومشتريات الشيكات المصرفية بصفة سنوية.

٦٦. مراقبة مركز الصرافة التعاملات المالية للعملاء والمستفيدين الحقيقيين لهم والتحقق من بيانات إنشاء علاقة

العضوية، يعدّ تطبيقاً:

أ- لإجراءات العناية الواجبة.

ب- لمبدأ حماية خصوصية المعلومات.

ج- لمبدأ اعرف عميلك.

د- لمبدأ الإفصاح والشفافية.

٦٧. بذل العناية والاهتمام بالعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة يعدّ تطبيقاً لمبدأ:

أ- الإفصاح والشفافية.

ب- التثقيف والتوعية المالية.

ج- معالجة الشكاوى.

د- المعاملة بعدل وإنصاف.

٦٨. وضع أنظمة رقابية لحماية معلومات العملاء المالية والشخصية، يعدّ تطبيقاً لمبدأ:

أ- حماية خصوصية المعلومات.

ب- المعاملة بعدل وإنصاف.

ج- الإفصاح والشفافية.

د- اعرف عميلك.

٦٩. قدرة العملاء على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وإمكانية التحويل بينها بسهولة، يعد تطبيقاً لمبدأ:

أ- تضارب المصالح.

ب- المنافسة.

ج- اعرف عميلك.

د- الإفصاح والشفافية.

٧٠. أي مما يأتي يمكن أن يساعد مركز الصرافة في تقييم رضا العملاء:

أ- التحقق من هوية العملاء والمستفيدين الحقيقيين.

ب- تحلي موظف مركز الصرافة بالصبر وضبط النفس.

ج- الاتصال الدائم مع العملاء الحاليين والقادمين.

د- متابعة نشاط المعاملات المالية وتوافقها مع ما تم تقديمه من معلومات من العملاء.

٧١. تقييم الخدمة بشكل يفوق توقعات العميل، يطلق عليها:

أ- الإدارة بالأهداف.

ب- الخدمة المتميزة.

ج- مؤشر الأداء.

د- إدارة الذات.

٧٢. من أهم أسباب شكاوى العملاء ما يأتي:

أ- وضع الموظف نفسه دائماً مكان العميل، لتقدير موقفه والإحساس بما يشعر.

ب- الإنصات للعميل وفهم ما يريد.

ج- التمييز بين العملاء فيما يتعلق بزمن أو أسلوب أو طريقة الحصول على الخدمة.

د- الحرص على تحقيق رضا العميل.

٧٣. من الأساليب المقترحة للتعامل مع شكاوى العملاء ما يأتي:

أ- عدم تقديم الخدمة حسب الوعد بتوفيرها من حيث التوقيت والسلوك.

ب- ضعف المصداقية أو الثقة في مركز الصرافة.

ج- عدم توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من مركز الصرافة.

د- التعرف على توقعات العملاء لمستويات الخدمة المقبولة.

٧٤. يعدّ هدف زيادة معدلات الاحتفاظ بالعملاء وجذب عملاء جدد من أهم أهداف:

أ- إدارة الذات.

ب- إدارة الالتزام.

ج- إدارة علاقات العملاء.

د- الإدارة بالأهداف.

٧٥. من مسؤوليات مجلس الإدارة بشأن الالتزام ما يأتي:

- أ- التعرف على المخاطر الرئيسية لعدم الالتزام التي تواجه مركز الصرافة ووضع الخطط التصحيحية.
- ب- دعم سياسة الالتزام وتطبيقها ورفع التقارير التي توضح كيفية معالجة مخاطر عدم الالتزام.
- ج- مساعدة الإدارة العليا على إدارة مخاطر عدم الالتزام.
- د- اعتماد وثيقة رسمية بإنشاء إدارة التزام دائمة وفعالة.

٧٦. سياسة الالتزام الفعالة يجب أن تتضمن:

- أ- توفير الموارد الكافية للجهة المسؤولة عن مهام الالتزام.
- ب- إعطاء الجهة المسؤولة عن مهام الالتزام قدر محدود من الاستقلالية.
- ج- احتمالية تعرض مركز الصرافة للعقوبات النظامية والغرامات المالية.
- د- احتمال فقدان عملاء مركز الصرافة وتأثر أرباحه ومبيعاته نتيجة تأثر سمعته.

٧٧. أي من اللجان التالية يقوم مجلس الإدارة بتكوينها لضمان الالتزام بالأنظمة والتأكد من دقة البيانات المالية:

- أ- لجنة إدارة المخاطر.
- ب- لجنة الترشيح والمكافآت.
- ج- لجنة المراجعة.
- د- اللجنة التنفيذية.

٧٨. أي مما يلي يعدّ من مؤهلات عضو مجلس الإدارة القادر على أن يكون محايداً وموضوعياً في اتخاذ القرار:

- أ- القيادة.
- ب- الكفاءة.
- ج- الاستقلالية.
- د- المعرفة المالية.

٧٩. قبول الموظف للرشاوي أو الهدايا أو العمولات السرية لتقديم منافع أو تجاهل الإجراءات المتبعة، يعدّ نوعاً من:

- أ- الاحتيال الخارجي.
- ب- الاحتيال الداخلي.
- ج- إدارة الذات.
- د- الإدارة بالأهداف.

٨٠. تختلف مخاطر التعامل عن طريق الإنترنت باختلاف مستوى الخدمة، فأى الحالات التالية تكون المخاطر مرتفعة:

- أ- خدمة المعلومات.
- ب- تبادل المعلومات.
- ج- تعبئة النماذج الخاصة بالحسابات.
- د- تمكين العملاء من إتمام المعاملات.

٨١. محاولة أحد العملاء بتمرير عملة مزورة، يعدّ نوعاً من:

أ- الاحتيال الخارجي.

ب- الاحتيال الداخلي.

ج- إدارة الذات.

د- الإدارة بالأهداف.

٨٢. يختلف غسل الأموال عن تمويل الإرهاب في الآتي:

أ- الأموال المطلوبة لارتكاب الاعمال الإرهابية غالباً ما تكون صغيرة مما يسهل تتبعها.

ب- من الممكن تمويل الإرهاب باستخدام أموال يتم الحصول عليها بشكل مشروع.

ج- الهدف من تمويل الإرهاب هو الربح بينما الهدف من غسل الأموال هو الوصول الى أهداف معينة.

د- من الممكن غسل أموال يتم الحصول عليها بشكل مشروع.

٨٣. في أي من الحالات التالية يمكن للبنك المركزي السعودي إلغاء الترخيص الممنوح لمركز الصرافة:

أ- عدم مباشرة مركز الصرافة أعماله خلال عام من تاريخ صدور الترخيص.

ب- إذا تبين للبنك المركزي أن الترخيص صدر بناء على معلومات صحيحة.

ج- إذا قدر البنك المركزي أن أعمال المركز أضرت بعملائه أو بالصالح العام.

د- توقف مركز الصرافة اختياريًا عن ممارسة أعماله المرخص له مزاومتها لمدة تزيد عن شهر.

٨٤. أي مما يأتي لا يشترط توافره في طالب الترخيص لمزاولة أعمال الصرافة:

أ- أن يكون مؤسسة فردية أو شركة تضامن.

ب- ألا يقلّ عمر مقدم الطلب أو المؤسسين عن خمسة وعشرين عاماً.

ج- أن يكون حاصل على مؤهل جامعي ذو علاقة بأعمال الصرافة.

د- أن يكون من ذوي السمعة الحسنة.

٨٥- أي مما يلي لا يعدّ من مهام البنك المركزي السعودي:

أ- إصدار النقد السعودي ودعمه.

ب- القيام بأعمال مصرف الحكومة.

ج- الإشراف والرقابة على البنوك ومراكز الصرافة والتحويل.

د- إصدار بطاقات ائتمانية أو بطاقات دفع أو بطاقات مسبقة الدفع أو غيرها.

٨٦. أي من المؤسسات التالية مسموح لها بإصدار خطابات الضمان أو فتح الاعتمادات المستندية:

أ- مراكز الصرافة.

ب- البنوك التجارية.

ج- البنك المركزي السعودي.

د- مراكز تحويل الأموال.

٨٧. أي من الحالات التالية تستلزم تحديث بيانات عميل العضوية في مراكز الصرافة والتحويل:

- أ- تطابق العمليات المالية للعميل مع معلوماته المقدمة لمركز الصرافة.
- ب- التحويل المالي إلى خارج المملكة لنفس المستفيدين المسجلين لدى مركز الصرافة المرخص له بتقديم هذه الخدمة.
- ج- انتهاء فترة الهوية للعميل الفرد أو السجل التجاري للمؤسسة المالية.
- د- تجديد ترخيص مركز الصرافة لمزاولة الاعمال.

٨٨. يمثل وضع شاشات لمتابعة العملاء لتداول الأوراق المالية نوع من:

- أ- الإدارة بالأهداف.
- ب- إدارة الذات.
- ج- إدارة فترات انتظار العملاء.
- د- الدعاية والاعلان.

٨٩. تقع مسؤولية الالتزام في مراكز الصرافة على:

- أ- موظفي إدارة الالتزام فقط.
 - ب- أعضاء مجلس الإدارة.
 - ج- موظفي الإدارة العليا.
 - د- جميع العاملين في مركز الصرافة.
٩٠. أي من الحالات التالية تستلزم تحديث تقارير التحقيق في قضايا الاحتيال المكشوف عنها:

- أ- عند حدوث تغيير هام في القضية أو كل ربع سنة أيهما أسبق.
- ب- كل سنة بصورة دورية.
- ج- عند أقفال ملف القضية.
- د- بعد خمس سنوات من أقفال ملف القضية.

٩١. أي من الحالات التالية يعتبر من مؤشرات الاشتباه بعملية غسل الأموال:

- أ- تمرير بعض العمليات التي لا يختص بها الموظف عن طريق التوقيع عليها بتوقيع المسؤول الأعلى.
- ب- اختلاس الموظف للنقدية بالصندوق.
- ج- استقبال حوالات مصحوبة بتعليمات من المرسل لتحويل قيمتها إلى شيكات وإرسالها بالبريد لشخص معين.
- د- التزوير المحاسبي، من خلال تعمد إجراء قيود يومية خاطئة أو إعداد قوائم مالية مزيفة.

٩٢. عند اكتشاف أو الاشتباه بعملية غسل أموال او تمويل إرهاب، يجب على مركز الصرافة القيام بإبلاغ:

- أ- وحدة المراقبة الداخلية.
- ب- مسؤول الالتزام.
- ج- موظفي الإدارة العليا.
- د- الإدارة العامة للتحريات المالية.

٩٣. عند قيام العميل بإجراء عمليات عارضة تفوق الحدود التي تم الإفصاح عنها مسبقاً، يلزم تطبيق:

أ- مبدأ اعرف عميلك.

ب- الإدارة بالأهداف.

ج- إجراءات العناية الواجبة.

د- إدارة الذات.

٩٤. يقصد بمبدأ الحفاظ على السرية كأحد قيم الكفاءة لقواعد السلوك:

أ- التزام موظفي مراكز الصرافة بحسن المظهر والصحة العامة داخل مركز الصرافة وخارجه.

ب- التزام جميع الموظفين بعدم إفشاء المعلومات والبيانات المتعلقة بأصحاب المصلحة لدى مركز الصرافة.

ج- التزام كافة موظفي مركز الصرافة بالقوانين والتشريعات والتعاميم والمعايير المهنية.

د- التزام موظفي مراكز الصرافة بالمحافظة على كافة الوثائق والمستندات التي تكون في عهدهم.

٩٥. عززت المملكة العربية السعودية وجودها الاقتصادي بتوقيعها اتفاقيات تعاون مع منظمات دولية ومنها:

أ- منظمة التجارة العالمية OTW، ومجلس التعاون الخليجي CCG

ب- اتفاقيات منع الازدواج الضريبي

ج- الانضمام إلى منظمة اليونيسف

د- اتفاقيات التعاون في التجارة

٩٦. إنّ من قواعد الالتزام التي يتوجب على مركز الصرافة الالتزام بها تلك التي تصدرها الجهات الحكومية ذات الاختصاص ومنها:

أ- نظام النقد ومكافحة التزوير

ب- أنظمة الشركات وهيئة السوق المالية

ج- دليل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

د- دليل الأمن والسلامة

٩٧. من طرق الإجراءات الوقائية لمنع احتيال التحويل الإلكتروني واكتشافه:

أ- مراجعة جميع معاملات التحويل الإلكتروني نهاية كل شهر.

ب- مطابقة الحسابات التي تأثرت بالتحويلات الإلكترونية من قبل منفذي التحويل.

ج- تقديم معلومات الحساب والرصيد للعميل عبر الهاتف.

د- تدريب الموظفين على الرقابة الداخلية الملائمة وإدراك الاحتيايل وأهمية حماية المعلومات.

٩٨. يجب على مراكز الصرافة أن تقدم الخدمات الممتازة لعملائها وفق أعلى مستويات الاستقامة والنزاهة، ومن ذلك:

أ- تقديم كافة الخدمات مع إعطاء أولوية للمواطنين أولاً.

ب- توفير المعلومات لكافة العملاء عند طلبها .

ج- قبول الهدايا والضيافة من العملاء وعدم رفضها .

د- العمل بجديّة ومنع استغلال مراكز الصرافة لتنفيذ عمليات غسل أموال.

٩٩. يعاقب كل من يرتكب جريمة غسل أموال بـ:

- أ- السجن مدة لا تقل عن ثلاث سنوات ولا تتجاوز عشر سنوات أو غرامة مالية لا تزيد عن ثلاث ملايين ريال أو كليهما.
- ب- السجن مدة لا تقل عن سنتين ولا تتجاوز عشر سنوات أو غرامة مالية لا تزيد عن خمسة ملايين ريال أو كليهما .
- ج- السجن مدة لا تقل عن عشر سنوات .
- د- غرامة مالية لا تزيد عن عشرة ملايين ريال.

١٠٠. في عمليات تبديل العملة ينبغي على مراكز الصرافة تطبيق إجراءات العناية الواجبة مع العملاء الافراد وتقويم

العلاقة معهم مع إعادة النظر فيها أو إنهائها عند:

- أ- تبديل العملة نقدا لمبالغ اقل من خمسة آلاف ريال.
- ب- تبديل عملة لجهة اعتبارية من خلال علاقة عضوية.
- ج- تبديل عملة نقدا للعملاء أصحاب الوظائف القيادية العليا والدبلوماسيين.
- د- تبديل العملة للحجاج والمعتمرين بمبلغ أقل من خمسة آلاف ريال.

إجابات الأسئلة:

١. الإجابة: ب المرجع: الفصل ١ القسم ١-١-١ الفقرة ٢
يعد البنك المركزي السعودي بمثابة البنك المركز للمملكة، وتقوم بالعديد من المهام من أهمها إدارة السياسة النقدية للمحافظة على استقرار الأسعار وأسعار الصرف.
٢. الإجابة: ج المرجع: الفصل ١ القسم ١-١-١ الفقرة ٣
وفقاً للمادة الثالثة عشرة من القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة يحظر على أي مركز صرافة مزاولة العديد من الأعمال من ضمنها قبول الودائع أو الأمانات سواء كانت نقدية أو عينية.
٣. الإجابة: أ المرجع: الفصل ١ القسم ٢-٢-١ الفقرة ٢
من شروط الحصول على ترخيص مزاولة أعمال الصرافة ألا يقل رأس المال المدفوع لمن يزاول أعمال الصرافة عن مليوني ريال.
٤. الإجابة: ج المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-١
يصدر البنك المركزي السعودي تراخيص لمزاولة أعمال الصرافة، بحيث يقتصر نشاطها على مجموعة من الأعمال من ضمنها استيراد وتصدير العملات.
٥. الإجابة: د المرجع: الفصل ١ القسم ٢-٢-١ الفقرة ٤
يستوفي البنك المركزي السعودي رسوم تجديد ترخيص نشاط تحويل الأموال داخل المملكة أو خارجها بقيمة ٤٠,٠٠٠ ريال.
٦. الإجابة: أ المرجع: الفصل ١ القسم ٢-٢-١ الفقرة ٣
يكون الترخيص بمزاولة أعمال الصرافة لمدة خمس سنوات من تاريخ صدوره، وللبنك المركزي تجديد الترخيص لمدة أو مدد أخرى متى تأكدت من التزام الصراف بأحكام القواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة.
٧. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-٢ الفقرة ٢
العملاء العابرون العملاء الطبيعيون فقط غير المرتبطين بعلاقة عضوية خدمات تحويل أموال أو تبديل عملات مع مركز الصرافة لكون حاجتهم للتعامل مع مركز الصرافة بمبالغ محدودة وغير متكررة أو عرضية.
٨. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٥-٢-٢
الغرض من تطبيق مبدأ اعرف عميلك هو تمكين مركز الصرافة من تكوين تصور مناسب عن الهوية الحقيقية لكل عميل مع درجة مناسبة من الثقة.
٩. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ١-٣-٢
يهتم مبدأ التثقيف والتوعية المالية بوضع برامج واليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم.

١٠. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٣-١

يركز مبدأ الإفصاح والشفافية بإيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضها مركز الصرافة والتحويل.

١١. الإجابة: د المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٣-٢

يجب على العميل الصدق عند تقديم المعلومات الكاملة والدقيقة وذلك عند تعبئة أي نماذج خاصة بمركز الصرافة.

١٢. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٤-١

تتمثل المهارات الفنية لأداء العمل في معرفة أسعار الخدمات والمنتجات المقدمة من مراكز الصرافة وشروطها.

١٣. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-١

في عمليات تبديل العملة للأفراد الطبيعيين التي تقل عن (٥٠٠٠٠) ريال أو ما يعادلها، يُكتفى بالاطلاع على هوية العميل للتأكد من مدى نظامية وسريان مفعول الهوية.

١٤. الإجابة: د المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-١ الفقرة ١

في عمليات تبديل العملة للعملاء (المواطنين أكثر من ١٠٠٠٠٠٠ ريال أو ما يعادلها، والمقيمين أكثر من ٥٠٠٠٠٠٠ ريال سعودي أو ما يعادلها) لأصحاب الدخل المرتفع، من خلال علاقة العضوية فقط.

١٥. الإجابة: د المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-١ الفقرة ٢

يسمح بتنفيذ عمليات تبديل العملة للعملاء الاعتباريين (الشركات) بدون حدود مالية من خلال علاقة عضوية مع تطبيق مبدأ عرف عميلك واتخاذ إجراءات العناية الواجبة المشددة بالعميل.

١٦. الإجابة: ب المرجع: الفصل ١ القسم ٢-١-٢

يسمح بمزاولة تحويل الأموال داخل المملكة وخارجها لمن لديه ترخيص من البنك المركزي بحيث ألا يقل رأسماله عن عشرة ملايين ريال، وزيادته بما لا يقل عن مليوني ريال عن كل فرع يزاول فيه النشاط.

١٧. الإجابة: ج المرجع: الفصل ١ القسم ٢-١-٢

يشترط لمزاولة تحويل الأموال داخل المملكة وخارجها لمن لديه ترخيص من المؤسسة أن يحتفظ بصفة دائمة باحتياطي نقدي نسبته ١٠٪ من رأس ماله.

١٨. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-٣ الفقرة ٢

الحد المالي للتحويل للأفراد الطبيعيين لا تزيد عن مقدار الراتب الشهري أو ما يعادله وبحد أعلى مبلغ (٥٠٠٠٠٠) ريال أو ما يعادله في الشهر.

١٩. الإجابة: د المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-٣ الفقرة ٢

يسمح بعمليات التحويل المالي لرجال الأعمال لا تزيد عن مبلغ (٥٠٠٠٠٠٠) ريال أو ما يعادله في السنة.

٢٠. الإجابة: د المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-٣ الفقرة ٢

يسمح بعمليات التحويل المالي للشركات (العملاء الاعتباريين) لا تزيد عن مبلغ (١٠٠٠٠٠٠٠٠) ريال أو ما يعادله في السنة.

٢١. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-٣ الفقرة ٢

الحد المالي للتحويل للعملاء العابرين بما لا يتجاوز مبلغ العملية المالية للمرة الواحدة (٥,٠٠٠) ريال أو ما يعادله وبإجمالي لا يتجاوز مبلغ (٥٠,٠٠٠) ريال أو ما يعادله خلال العام الواحد.

٢٢. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-٣

ووفقاً لدليل تنظيم إجراءات عمل مراكز الصرافة العاملة بالمملكة، فقد تم إيقاف تعامل مراكز الصرافة في عمليات شراء الشيكات المصرفية.

٢٣. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-٣

الحد المالي للتحويل للعملاء العابرين بما لا يتجاوز مبلغ العملية المالية للمرة الواحدة (٥,٠٠٠) ريال أو ما يعادله وبإجمالي لا يتجاوز مبلغ (٥٠,٠٠٠) ريال أو ما يعادله خلال العام الواحد.

٢٤. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-٣

يمكن تصنيف عملاء مراكز الصرافة وفقاً للقواعد المنظمة لمزاولة أعمال الصرافة إلى عملاء عضوية وعملاء عابرين لتبديل العملات وتحويل الأموال.

٢٥. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-٣

ويُسمح للسياح من الزوّار الذين يحملون تأشيرة أو إقامة مؤقتة بالإضافة إلى الحجاج والمعتمرين بتبديل العملات النقدية باعتبارهم عملاء عابرين.

٢٦. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-٣

يسمح للعملاء العابرين باستقبال التحويلات المالية الواردة فقط لمراكز الصرافة المصرح لهم بذلك.

٢٧. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٢-٢

يسمح لمراكز الصرافة منح الوافد الذي يحمل تصريح إقامة مؤقتة عضوية بناء على هذا التصريح (لمدة ٣ شهور)، وتجمد العضوية بعد انتهاء المدة حتى إصدار إقامة سارية المفعول.

٢٨. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-١-٤

يشير الالتزام إلى التأكد من تطبيق وتنفيذ التعليمات والإجراءات والعمليات المالية وفقاً للأنظمة والقواعد والتعليمات الصادرة من السلطات التنظيمية والجهات الرقابية المشرفة على القطاع المالي.

٢٩. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٤-٤

تقع على عاتق مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف وإدارة مخاطر عدم الالتزام، وللقيام بهذه المسؤولية ينبغي اعتماد سياسة الالتزام الخاصة بمركز الصرافة.

٣٠. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٤-٤

مسؤولية إدارة الالتزام هي مساعدة الإدارة العليا على إدارة مخاطر عدم الالتزام التي يواجهها مركز الصرافة والتعامل معها بفاعلية.

٣١. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-١-٢

يعرف دليل مكافحة الاختلاس والاحتيال المالي وإرشادات الرقابة الصادر عن البنك المركزي السعودي الاحتيال المالي، بأنه على أنه «أية ممارسة تنطوي على استخدام الخداع للحصول المباشر أو غير المباشر على شكل من أشكال الاستفادة المالية لمرتكب الجريمة.

٣٢. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-٢-٢

الاحتيال الخارجي يرتكبه أشخاص من خارج مركز الصرافة مثل تزوير المستندات بما في ذلك مستندات الهوية.

٣٣. الإجابة: د المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-٢-٢

يعدّ تزوير المحاسبي من خلال تعمد إجراء قيود يومية خاطئة بمثابة احتيال داخلي.

٣٤. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-٢-٢

يعدّ قيام محاسب مركز الصرافة بالتلاعب في تسجيل العمليات المالية نوع من الاحتيال الداخلي.

٣٥. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-١-١

يعرف نظام غسل الأموال الصادر عن البنك المركزي السعودي، عملية غسل الأموال بأنها ارتكاب أي فعل يقصد من ورائه إخفاء أو تمويه أصل حقيقة أموال مكتسبة خلافاً للشرع وجعلها تبدو كأنها مشروعة المصدر.

٣٦. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-١-٣

تقتصر مرحلة الإيداع على إدخال الأموال الناتجة من مصدر غير مشروع إلى النظام المالي.

٣٧. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-١-٣

مرحلة التغطية هي مرحلة إخفاء المصدر غير المشروع للأموال وذلك لكسر عملية تتبع تلك الأموال من خلال القيام بمعاملات معقدة لإخفاءها.

٣٨. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-١-٣

تشمل مرحلة الدمج، إعادة إدخال الأموال المغسولة مرة أخرى في النظام الاقتصادي المشروع، بحيث تبدو كأصول مشروعة.

٣٩. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٢-١

يمكن تعريف تمويل الإرهاب بأنه كل فعل يتضمن جمع أموال، أو تقديمها، أو أخذها، أو تخصيصها، أو نقلها، أو تحويلها كلياً أو جزئياً لأى نشاط إرهابي، سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر.

٤٠. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-١-٤

يعدّ استثمار عائدات الأنشطة الإجرامية في شراء السلع العالية القيمة والتي يمكن تداولها بسهولة لإخفاء مصدر هذه العائدات من أمثلة الأنماط المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٤١. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-١-٤

يعد استخدام المنظمات غير الهادفة للربح لجمع الأموال وإخفاء مصدرها من أمثلة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٤٢. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٤-١

استعداد العميل لشراء صفقات بسعر أعلى من سعر السوق أو بيعها بسعر أقل من سعر السوق، يعتبر من مؤشرات الاشتباه بعملية غسل الأموال.

٤٣. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-٣-٤

لمنع الاحتيال يلزم وضع نظام رسمي للإبلاغ الداخلي عن الاحتيال الفعلي والمشتبه به موضع التنفيذ.

٤٤. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٤-٢

بعد الاحتفاظ بسجلات ونسخ من البلاغ والتقرير الفني وملحقاته أحد الإجراءات التي يلزم على مراكز الصرافة اتخاذها بعد الإبلاغ عن العمليات المشتبه بها في غسل الأموال.

٤٥. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٤-٤

من مهام إدارة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بمراكز الصرافة، إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية فور تحديد الاشتباه وإعداد تقرير فني مفصل عن أية حالة مشتبه بها.

٤٦. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٤-٣

يحظر على مراكز الصرافة وموظفيها تنبيه أو تحذير العملاء المشتبه في عملياتهم، وإلا يعد مرتكباً لجريمة عقوبتها قد تصل إلى السجن (لا يزيد عن سنتين) بجانب الغرامة (لا تزيد عن ٥٠٠,٠٠٠ ريال) أو بأحدهما.

٤٧. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٤-٤

إنشاء قاعدة بيانات تتضمن جميع المسائل المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب والمتمثلة في الحالات المشتبه بها التي تم الإبلاغ عنها تعد من مهام إدارة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٤٨. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٤-٤

تعد مهمة إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية فور تحديد الاشتباه وإعداد تقرير فني مفصل عن أية حالة مشتبه بها من مهام الإدارة العامة للتحريات المالية.

٤٩. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٦-٢

يعد تلقي البلاغات الواردة من المؤسسات المالية عن العمليات التي يشتبه في أنها جريمة غسل الأموال من مهام الإدارة العامة للتحريات المالية.

٥٠. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-١-٦

تعد زيادة صعوبة إمكانية تعقب الأموال من قبل الجهات الأمنية من الأهداف الرئيسية لعملية غسل الأموال.

٥١. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-١-٥

تعد إعاقة التطور الاقتصادي في الدولة وانخفاض فرص الاستثمار الحقيقية من الآثار السلبية لعمليات غسل الأموال على الاقتصاد القومي.

٥٢. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-١-٥

يعد حرمان مركز الصرافة من ممارسة المهنة وإلغاء الترخيص من الآثار السلبية لعمليات غسل الأموال على مستوى مراكز الصرافة.

٥٣. الإجابة: د المرجع: الفصل ٧ القسم ٧-١

الهدف من إعداد مدونة سلوك الاعمال هو إرساء مبادئ الانضباط الوظيفي والشفافية والنزاهة والموضوعية في سلوك موظفي مركز الصرافة.

٥٤. الإجابة: أ الفصل ٧ القسم ٧-٢-١

يعدّ التعلم المستمر وتأهيل الذات من قيم الكفاءة المهنية لقواعد السلوك.

٥٥. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٧ القسم ٧-٥

تعد تهيئة ظروف عمل آمنة وعادلة وصحيحة تلي المتطلبات والاحتياجات الأساسية للموظفين، بمثابة التزام لمراكز الصرافة تجاه موظفيها.

٥٦. الإجابة: د المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-٢

يجب ألا يقل رأس المال المدفوع لمراكز الصرافة المرخص لها بمزاولة نشاط استيراد وتصدير النقد عن ٧,٠٠٠,٠٠٠ ريال.

٥٧. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٢-٥

الغرض من خدمة تحقق هو التحقق من أن رقم الجوال المرتبط بالحساب أو العضوية في المؤسسة المالية عائد لنفس الشخص.

٥٨. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-٤

يحظر على مراكز الصرافة، التحويل لحسابات العملاء ويستثنى من ذلك في حال إلغاء أي عملية تم تنفيذها عن طريق التحويل إلى الحساب البنكي، ويتعين على مركز الصرافة في هذه الحالة عدم إعادة أي مبالغ محوّل بشكل نقدي.

٥٩. الإجابة: د المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-٣-٥ الفقرة و

يجب التزام البنوك ومراكز الصرافة بالأنظمة والتعليمات الخاصة بحركة نقل الأموال النقدية، لنقل النقود والبنود ذات القيمة التي يتجاوز مبلغها عن ٢٠٠,٠٠٠ ريال.

٦٠. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٧ القسم ٧-٢

يطلق على مجموعة المعايير الأخلاقية والقواعد والآداب السلوكية التي يجب أن يتحلّى بها الموظف في مهنته تجاه عمله، وزملائه الموظفين، وتجاه المجتمع ككل، مصطلح أخلاقيات العمل.

٦١. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٧ القسم ٧-٢-٤

يجوز لمنسوبي المؤسسة المالية قبول الهدية بشرط أن تكون الهدية وقيمتها مما هو متعارف على تقديمه، وذلك بحسب المناسبة التي قدمت فيها وطبيعتها.

٦٢. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٧ القسم ٢-٧

مصطلح أصحاب المصلحة يطلق على كل من له علاقة مع المؤسسة المالية، كالمساهمين، والدائنين، والعملاء، والموردين، وأي طرف خارجي.

٦٣. الإجابة: أ المرجع: الفصل ١ القسم ٢-٢-١

يشترط في طالب الترخيص لمزاولة أعمال الصرافة أن يكون مؤسسة فردية أو شركة مساهمة أو شركة ذات مسؤولية محدودة أو شركة تضامن أو فرع شركة أجنبية.

٦٤. الإجابة: ب المرجع: الفصل ١ القسم ١-٣-١

تنفيذ عمليات التفتيش الميداني للبنوك المحلية ومؤسسات الصرافة وفروع البنوك الأجنبية يعد من مهام الإدارة العامة للرقابة على البنوك.

٦٥. الإجابة: ب المرجع: الفصل ١ القسم ٢-٣-١

يجب على كل مركز صرافة مسك سجلات محاسبية منتظمة وتزويد البنك المركزي بالقوائم المالية المفحوصة من قبل المراجع الخارجي كل ثلاثة أشهر تبدأ من بداية السنة المالية.

٦٦. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٦-٢-٢

قيام مراكز الصرافة بمراقبة التعاملات المالية للعملاء والمستفيدين الحقيقيين لهم والتأكد من فهمها والتحقق من بيانات إنشاء علاقة العضوية يعتبر تطبيق لإجراءات العناية الواجبة.

٦٧. الإجابة: د المرجع: الفصل ٢ القسم ١-٣-٢

بذل العناية والاهتمام بالعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوى الاحتياجات الخاصة يعتبر تطبيق لمبدأ المعاملة بعدل وإنصاف.

٦٨. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ١-٣-٢

وضع أنظمة رقابية لحماية معلومات العملاء المالية والشخصية، يعتبر تطبيق لمبدأ حماية خصوصية المعلومات.

٦٩. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ١-٣-٢

قدرة العملاء على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدمها وإمكانية التحويل بينها بسهولة، يعد تطبيقاً لمبدأ المنافسة.

٧٠. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٥-٢

الاتصال الدائم مع العملاء الحاليين والقدامى يمكن أن يساعد مركز الصرافة في تقييم رضا العملاء.

٧١. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٧-٢

تقييم الخدمة بشكل يفوق توقعات العميل، يطلق عليها الخدمة المتميزة.

٧٢. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٦-٢

يعدّ التمييز بين العملاء فيما يتعلق بزمّن أو أسلوب أو طريقة الحصول على الخدمة من أهم أسباب شكاوى العملاء.

٧٣. الإجابة: د المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٦

يمثل التعرف على توقعات العملاء لمستويات الخدمة المقبولة أحد الأساليب المقترحة للتعامل مع شكاوى العملاء.

٧٤. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٧

يعد هدف زيادة معدلات الاحتفاظ بالعملاء وجذب عملاء جدد من أهم أهداف إدارة علاقات العملاء.

٧٥. الإجابة: د المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٤-١

يعد اعتماد وثيقة رسمية بإنشاء إدارة التزام دائمة وفعالة من أهم مسؤوليات مجلس الإدارة بشأن الالتزام.

٧٦. الإجابة: أ الفصل ٤ القسم ٤-٤-١

يجب أن تتضمن سياسة الالتزام الفعالة توفير الموارد الكافية للجهة المسؤولة عن مهام الالتزام.

٧٧. الإجابة: ج الفصل ٤ القسم ٤-٤-١

يكلّف مجلس الإدارة بتكوين لجنة المراجعة لضمان الالتزام بالأنظمة والتأكد من دقة البيانات المالية.

٧٨. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٢-٣

تعد الاستقلالية من مؤهلات عضو مجلس الإدارة القادر على أن يكون محايداً وموضوعياً في اتخاذ القرار.

٧٩. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-٢-٢

قبول الموظف للرشاوي أو الهدايا أو العمولات السرية لتقديم منافع أو تجاهل الإجراءات المتبعة، يعد نوعاً من الاحتيال الداخلي.

٨٠. الإجابة: د المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-٤-٣

إن خدمة وتمكين العملاء من إتمام معاملاتهم فوراً أو بشكل مباشر مع مراكز الصرافة الخاصة بهم عن طريق مواقع على الإنترنت ذات مخاطر مرتفعة.

٨١. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-٢-٢

محاولة أحد العملاء بتمرير عملات مزورة، يعد نوعاً من الاحتيال الخارجي.

٨٢. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٣

يختلف غسل الأموال عن تمويل الإرهاب في أنه من الممكن تمويل الإرهاب باستخدام أموال يتم الحصول عليها بشكل مشروع.

٨٣. الإجابة: ج المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-٣

يمكن للبنك المركزي السعودي إلغاء الترخيص الممنوح لمركز الصرافة إذا قدر البنك المركزي أن أعمال المركز أضرت بعملائه أو بالصالح العام.

٨٤. الإجابة: ج المرجع: الفصل ١ القسم ١-٢-٢

لا يشترط في طالب الترخيص لمزاولة أعمال الصرافة أن يكون حاصل على مؤهل جامعي ذو علاقة بأعمال الصرافة.

٨٥. الإجابة: د المرجع: الفصل ١ القسم ١-١-١

إصدار بطاقات ائتمانية أو بطاقات دفع أو بطاقات مسبقة الدفع أو غيرها لا يعتبر من مهام البنك المركزي السعودي.

٨٦. الإجابة: ب المرجع: الفصل ١ القسم ١-١-٢
البنوك التجارية فقط هي المسموح لها بإصدار خطابات الضمان أو فتح الاعتمادات المستندية.
٨٧. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-٢
يعد انتهاء فترة الهوية للعميل الفرد أو السجل التجاري للمؤسسة المالية من الحالات التي تستلزم تحديث بيانات عميل العضوية في مراكز الصرافة والتحويل.
٨٨. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٥-٥
يمثل وضع شاشات لمتابعة العملاء لتداول الأوراق المالية نوع من إدارة فترات انتظار العملاء.
٨٩. الإجابة: د المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٤-١
تقع مسؤولية الالتزام في مراكز الصرافة علي جميع العاملين في مركز الصرافة.
٩٠. الإجابة: أ المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-٣-٨
يستلزم تحديث تقارير التحقيق في قضايا الاحتيال المكشوف عنها عند حدوث تغيير هام في القضية أو كل ربع سنة أيهما أسبق.
٩١. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٤-١
استقبال حوالات مصحوبة بتعليمات من المرسل لتحويل قيمتها إلى شيكات وإرسالها بالبريد لشخص معين يعد من مؤشرات الاشتباه بعملية غسل الأموال.
٩٢. الإجابة: د المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٤-٢
عند اكتشاف أو الاشتباه بعملية غسل أموال او تمويل إرهاب، يجب على مركز الصرافة القيام بإبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية.
٩٣. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٢-٦
عند قيام العميل بإجراء عمليات عارضة تفوق الحدود التي تم الإفصاح عنها مسبقاً، يلزم تطبيق إجراءات العناية الواجبة.
٩٤. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٧ القسم ٧-٢-٧
يقصد بمبدأ الحفاظ على السرية كأحد قيم الكفاءة لقواعد السلوك هو التزام جميع الموظفين بعدم إفشاء المعلومات والبيانات المتعلقة بأصحاب المصلحة لدي مركز الصرافة.
٩٥. الإجابة: أ المرجع: الفصل ١ القسم ١-٤-٣
من الاتفاقيات الدولية التي تعزز مكانة المملكة العربية السعودية اقتصادياً تلك التي تم توقيعها مع منظمة التجارة العالمية WTO ومجلس التعاون الخليجي GCC
٩٦. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٣
أنظمة الشركات وهيئة السوق المالية من الجهات الحكومية ذات الاختصاص التي تصدر قواعد الالتزام وعلى مراكز الصرافة الالتزام بها

٩٧. الإجابة: د المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-٢-١ فقرة ب

لمنع اكتشاف احتيال التحويل الإلكتروني تدريب الموظفين على الرقابة الداخلية الملائمة وإدراك الاحتيايل وأهمية حماية المعلومات

٩٨. الإجابة: د المرجع: الفصل ٧ القسم ٧-٣

يجب على موظفي الصرافة العمل بجديّة ومنع استغلال مراكز الصرافة لتنفيذ عمليات غسل أموال .

٩٩. الإجابة: ب المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-١-٦

نصت المادة السادسة والعشرون عقوبة غاسل الأموال السجن مدة لا تقل عن سنتين ولا تتجاوز عشر سنوات أو غرامة مالية لا تزيد عن خمسة ملايين اوكلتاهما .

١٠٠. الإجابة: ج المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-١

ينبغي على مراكز الصرافة تطبيق إجراءات العناية الواجبة مع العملاء عند تنفيذ عملية تبادل عملة لعميل يمثل جهة اعتبارية عالية الخطر أو من العملاء أصحاب الوظائف القيادية العليا والدبلوماسيين.

خريطة المنهج



وحدة/عنصر المنهج	الفصل / القسم
العنصر الأول	الفصل الأول
	عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن يتعرف على:
١	<p>١-١ هيكل القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية:</p> <p>١-١-١ البنك المركزي السعودي (ساما)</p> <p>٢-١-١ البنوك التجارية</p> <p>٣-١-١ مراكز الصرافة والتحويل</p>
٢	<p>٢-١ الملامح العامة لمراكز الصرافة والتحويل في المملكة:</p> <p>١-٢-١ الأنشطة المسموح لمراكز الصرافة بمزاومتها</p> <p>٢-٢-١ متطلبات وإجراءات الحصول على ترخيص مزاولة أعمال الصرافة</p> <p>- متطلبات الحصول على الترخيص</p> <p>- رأس المال</p> <p>- مدة الترخيص</p> <p>- رسوم الترخيص</p> <p>٣-٢-١ المخالفات وإلغاء الترخيص</p> <p>- إلغاء الموافقة وعدم البدء في مزاولة أعمال الصرافة</p> <p>- التوقف عن مزاولة أعمال الصرافة</p> <p>- إلغاء الترخيص</p> <p>- العقوبات والإجراءات التصحيحية</p> <p>٤-٢-١ الأعمال المحظور على مراكز الصرافة مزاومتها</p>
	القسم الأول
	القسم الثاني

القسم الثالث	<p>٣-١ دور البنك المركزي السعودي في الإشراف والرقابة على مراكز الصرافة:</p> <p>١-٣-١ التفيتش الميداني</p> <p>٢-٣-١ البيانات والتقارير</p> <p>- المراجع الخارجي</p> <p>- البيانات الدورية</p> <p>- رفع التقارير السنوية</p> <p>- إعداد التقارير</p>	٣
القسم الرابع	<p>٤-١ تأثير القواعد والمعايير والاتفاقات الدولية على مراكز الصرافة والتحويل:</p> <p>١-٤-١ أهمية القواعد والمعايير الدولية في تنظيم مراكز الصرافة والتحويل</p> <p>٢-٤-١ دور الهيئات التنظيمية والاتفاقيات الدولية</p> <p>٣-٤-١ الاتفاقيات الدولية مع المملكة العربية السعودية</p>	٤

العنصر الثاني	مبادئ خدمة العملاء الفعالة في قطاع الصرافة والتحويل	الفصل الثاني
	عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن يتعرف على:	
١	١-٢ عملاء مراكز الصرافة واحتياجاتهم المختلفة وطرق التعامل معها: ١-١-٢ تعريف العميل ٢-١-٢ أنواع عملاء مراكز الصرافة - عملاء العضوية - العملاء العابرون	القسم الأول
٢	٢-٢ سياسات وإجراءات قبول العملاء: ١-٢-٢ إصدار بطاقة العضوية ٢-٢-٢ شروط فتح العضوية ٣-٢-٢ تحديث البيانات بحضور العميل شخصياً ٤-٢-٢ تعليمات عامة بشأن قبول العملاء ٥-٢-٢ مبدأ اعرف عميلك (KYC) ٦-٢-٢ إجراءات العناية الواجبة (CDD)	القسم الثاني
٣	٣-٢ مبادئ حماية عملاء مراكز الصرافة والتحويل: ١-٣-٢ المبادئ العامة ٢-٣-٢ مسؤوليات العملاء	القسم الثالث

القسم الرابع	<p>٤-٢ المهارات الواجب توافرها في موظفي خدمة العملاء في قطاع الصرافة والتحويل: ١-٤-٢ مهارات تقديم الخدمة المتميزة للعملاء ٢-٤-٢ دور الموظف تجاه العميل</p>	٤
القسم الخامس	<p>٥-٢ كيفية المحافظة على العملاء: ١-٥-٢ الاهتمام بالعملاء ٢-٥-٢ تلبية رغبات العملاء وفقاً لاحتياجاتهم ٣-٥-٢ إقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه ٤-٥-٢ التأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع مركز الصرافة ٥-٥-٢ إدارة فترات انتظار العملاء ٦-٥-٢ معالجة الأخطاء في أداء الخدمة</p>	٥
القسم السادس	<p>٦-٢ آليات التعامل مع شكاوى العملاء</p>	٦
القسم السابع	<p>٧-٢ إدارة علاقات العملاء بفاعلية: ١-٧-٢ الاتصال الأولي بالعميل ٢-٧-٢ التعرف على متطلبات العملاء واحتياجاتهم ٣-٧-٢ الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة ٤-٧-٢ حل مشاكل العملاء</p>	٧

العنصر الثالث	المنتجات والخدمات المقدمة من مراكز الصرافة والتحويل داخل المملكة العربية السعودية	الفصل الثالث
	عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن يتعرف على:	
القسم الأول	<p>١-٣ الملامح الأساسية للمنتجات والخدمات في مراكز الصرافة والتحويل:</p> <p>١-٣-١ شراء وبيع العملات الأجنبية</p> <p>- بالنسبة للأفراد (العملاء الطبيعيين)</p> <p>- بالنسبة للشركات (العملاء الاعتباريين)</p> <p>- قواعد عامة لشراء وبيع العملات من وإلى الأفراد أو الشركات</p> <p>- بالنسبة للمؤسسات المالية</p> <p>- المهام الموكلة لموظفي الصرف في مراكز الصرافة</p> <p>١-٣-٢ استيراد وتصدير العملات</p> <p>١-٣-٣ تحويل الأموال داخل المملكة وخارجها</p> <p>- شروط وإجراءات مزاولة أعمال تحويل الأموال</p> <p>- الحدود المالية لتحويل الأموال</p> <p>- قواعد عامة لتحويل الأموال</p> <p>- القواعد الخاصة بالحوالات الصادرة والواردة</p> <p>- المهام الموكلة لموظفي الصرف في مراكز تحويل الأموال</p>	١
القسم الثاني	٢-٣ القواعد الخاصة بالحوالات الصادرة والواردة:	٢
القسم الثالث	٣-٣ المهام الموكلة لموظفي الصرف في مراكز تحويل الأموال	٣
القسم الرابع	٣-٤ إجراءات وضوابط استقبال الحوالات المالية من العملاء عبر وسائل الدفع الالكترونية:	٤

العنصر الرابع	الالتزام في المؤسسات المالية والحوكمة الفعالة	الفصل الرابع
	عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن يتعرف على:	
١	١-٤ الالتزام في المؤسسات المالية: ١-١-٤ مفهوم الالتزام: ٢-١-٤ مفهوم وظيفة الالتزام ٣-١-٤ أهمية الالتزام في مراكز الصرافة وتحويل الأموال ٤-١-٤ مخاطر عدم الالتزام	القسم الأول
٢	٢-٤ إدارة الالتزام ومسؤول الالتزام: ١-٢-٤ الوضع التنظيمي لإدارة الالتزام ٢-٢-٤ مبادئ إدارة الالتزام - الاستقلالية - الموارد ٣-٢-٤ المسؤول عن الالتزام - مؤهلات وسمات وقدرات مسؤول الالتزام - دور مسؤول الالتزام	القسم الثاني
٣	٣-٤ قواعد الالتزام لمراكز الصرافة والتحويل العاملة في المملكة العربية السعودية	القسم الثالث

<p>القسم الرابع</p>	<p>٤-٤ مسؤوليات الالتزام في مراكز الصرافة والتحويل: ٤-٤-١ مسؤوليات مجلس الإدارة بشأن الالتزام: - الإشراف وإدارة مخاطر عدم الالتزام - سياسة الالتزام الفعالة - تفويض المسؤوليات والمهام ٤-٤-٢ مسؤوليات الإدارة العليا بشأن الالتزام - الإدارة الفعالة لمخاطر عدم الالتزام - دعم وتطبيق سياسة الالتزام - المسؤولية عن إبلاغ سياسة الالتزام - الرقابة والتقارير - دعم وظيفة (إدارة) الالتزام ٤-٤-٣ مسؤوليات إدارة الالتزام - مساعدة الإدارة العليا في تطبيق الالتزام - التنظيم - الاستشارات - الإرشاد والتثقيف والتدريب - تحديد مخاطر عدم الالتزام وقياسها وتقييمها ومتابعتها</p>	<p>٤</p>
<p>القسم الخامس</p>	<p>٥-٤ دليل الالتزام لمراكز الصرافة العاملة في المملكة العربية السعودية</p>	<p>٥</p>
<p>القسم السادس</p>	<p>٦-٤ حوكمة المؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية: ٦-٤-١ أهمية حوكمة المؤسسات المالية وفوائدها ٦-٤-٢ المبادئ الرئيسية للحوكمة في المؤسسات المالية - مؤهلات أعضاء مجلس الإدارة - التشكيل، التعيين، وشؤون المجلس - مسؤوليات مجلس الإدارة - اللجان المنبثقة عن المجلس - حقوق المساهمين - الإفصاح والشفافية ٦-٤-٣ ضوابط حوكمة قطاع الصرافة</p>	<p>٦</p>

العنصر الخامس	تحديد ووصف مفهوم الاحتيال وتأثير ذلك على مراكز الصرافة والتحويل	الفصل الخامس
	عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن يتعرف على:	
القسم الأول	<p>١-٥ المفاهيم الأساسية للاحتيال المالي في قطاع الصرافة والتحويل:</p> <p>١-١-٥ تعريف الجريمة المالية:</p> <p>٢-١-٥ مفهوم الاحتيال</p> <p>٣-١-٥ أسباب انتشار ظاهرة الاحتيال</p> <p>٤-١-٥ خطورة جرائم الاحتيال المالي وأهمية مكافحته</p>	١
القسم الثاني	<p>٢-٥ أهم الأنواع الشائعة من صور الاحتيال في مراكز الصرافة والتحويل:</p> <p>١-٢-٥ أنواع الاحتيال وفقاً للوسائل المستخدمة لتنفيذه:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الاحتيال المادي (التقليدي) - الاحتيال المالي الالكتروني <p>٢-٢-٥ أنواع الاحتيال وفقاً للشخص القائم به</p> <ul style="list-style-type: none"> - الاحتيال الخارجي - الاحتيال الداخلي <p>- التواطؤ من قبل موظف مركز الصرافة مع أطراف خارجية</p>	٢
القسم الثالث	<p>٣-٥ أساليب مكافحة الاحتيال ومواجهته:</p> <p>١-٣-٥ وضع استراتيجية مكافحة الاحتيال وسياسة الرقابة</p> <p>٢-٣-٥ الإطار التنظيمي وهيكلية المسؤولية</p> <p>٣-٣-٥ تقييم مخاطر الاحتيال</p> <p>٤-٣-٥ نشر الوعي بشأن الاحتيال</p> <p>٥-٣-٥ إجراءات الرقابة الداخلية</p> <p>٦-٣-٥ المتابعة</p> <p>٧-٣-٥ أنظمة الإبلاغ عن الاحتيال</p> <p>٨-٣-٥ معايير التحقيق</p> <p>٩-٣-٥ معايير السلوك والإجراءات التأديبية</p>	٣

العنصر السادس	مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المملكة العربية السعودية	الفصل السادس
	عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار:	
١	<p>١-٦ عمليات غسل الأموال:</p> <p>١-١-٦ تعريف غسل الأموال:</p> <p>٢-١-٦ أهداف عملية غسل الأموال</p> <p>٣-١-٦ مراحل عمليات غسل الأموال</p> <p>٤-١-٦ الطرق (الأنماط) المستخدمة في عمليات غسل الأموال</p> <p>الأموال</p> <p>٥-١-٦ مخاطر عمليات غسل الأموال</p> <p>- المخاطر الاقتصادية</p> <p>- المخاطر الاجتماعية</p> <p>- المخاطر السياسية</p> <p>١-١-٦ العقوبات على جرائم غسل الأموال</p>	القسم الأول
٢	<p>٢-٦ عمليات تمويل الإرهاب:</p> <p>١-٢-٦ تعريف تمويل الإرهاب</p> <p>٢-٢-٦ مراحل تمويل الإرهاب</p> <p>٣-٢-٦ مخاطر جرائم تمويل الإرهاب</p> <p>٤-٢-٦ متطلبات مكافحة تمويل الإرهاب</p>	القسم الثاني
٣	٣-٦ الفرق بين غسل الأموال وتمويل الإرهاب	القسم الثالث

<p>القسم الرابع</p>	<p>العمليات التي يشتبه في أنها تتضمن غسل الأموال أو تمويل إرهاب:</p> <p>١-٤-٦ مؤشرات الاشتباه بعملية غسل الأموال</p> <p>٢-٤-٦ إجراءات الإبلاغ عن العمليات المشتبه بها</p> <p>٣-٤-٦ إجراءات التعامل مع العملاء المشتبه بهم</p> <p>- الإجراءات الخاصة بالرقابة الداخلية في مراكز الصرافة الخاصة بمبدأ «اعرف عميلك»</p> <p>- التلميح وتنبية العملاء المشتبه في عملياتهم</p> <p>- عدم الإبلاغ عن الاشتباه</p> <p>٤-٤-٦ إدارة (وحدة) مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:</p>	<p>٤</p>
<p>القسم الخامس</p>	<p>٥-٦ دور الرقابة الداخلية في حماية مراكز الصرافة من مخاطر غسل الأموال:</p> <p>١-٥-٦ إجراءات الرقابة الداخلية</p> <p>٢-٥-٦ تقييم إجراءات الرقابة الداخلية</p>	<p>٥</p>
<p>القسم السادس</p>	<p>٦-٦ مبادرات المملكة العربية السعودية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:</p> <p>١-٦-٦ إصدار نظام مكافحة غسل الأموال</p> <p>٢-٦-٦ اختصاص الإدارة العامة للتحريات المالية</p> <p>٣-٦-٦ التعاون بين السلطات المختصة والبنوك ومراكز الصرافة</p>	<p>٦</p>

العنصر السابع	قواعد العمل وسلوكياته	الفصل السابع
	عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن يعرف على:	
١	١-٧ الهدف من إعداد مدونة سلوك الأعمال	القسم الأول
٢	٢-٧ مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية: ١-٢-٧ الالتزام بالسلوك المهني والآداب العامة ٢-٢-٧ التفاعل مع أصحاب المصلحة ٣-٢-٧ مكافحة جرائم الفساد المالي والإداري ٤-٢-٧ الهدايا والضيافة ٥-٢-٧ الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات ٦-٢-٧ التعامل مع تضارب المصالح ٧-٢-٧ الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات ٨-٢-٧ استخدام المعلومات الداخلية وتسريتها للتلاعب في السوق ٩-٢-٧ الإبلاغ عن المخالفات الفعلية أو المحتملة ١٠-٢-٧ المكافآت والحوافز	القسم الثاني
٣	٣-٧ التزام مركز الصرافة وموظفيها تجاه العملاء: ١-٣-٧ سرية معلومات العميل ٢-٣-٧ المعاملة العادلة ٣-٣-٧ مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ٤-٣-٧ الهدايا والترفيه	القسم الثالث

القسم الرابع	<p>٤-٧ التزام الموظفين تجاه بعضهم:</p> <p>١-٤-٧ التعامل مع الرؤساء والمسؤولين</p> <p>٢-٤-٧ التعامل مع الزملاء</p> <p>٣-٤-٧ التعامل مع المرؤوسين</p>	٤
القسم الخامس	<p>٥-٧ التزام مراكز الصرافة تجاه موظفيها:</p> <p>١-٥-٧ الجزاءات التأديبية</p> <p>٢-٥-٧ التبليغ والإستفسار</p> <p>٣-٥-٧ الاتفاق مع العميل</p>	٥

شارع أم سلمة الأنصاري ، المؤتمرات ، ١٢٧١٢ الرياض

Telephone +966114662688

Email cs@fa.org.sa

