



تعميم

المحترمون

السادة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الموضوع: استخدام تطبيقات المحادثة الفورية في التواصل مع العملاء.

استناداً إلى الصلاحيات المنوطة بالبنك المركزي بموجب نظامه الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٦) وتاريخ ١٤٤٢/٠٤/١١هـ، والأنظمة الأخرى ذات العلاقة، وانطلاقاً من حرص البنك المركزي على تعزيز جودة الممارسات والإجراءات المتبعة لدى المؤسسات المالية الخاضعة لإشرافه والحد من المخاطر.

وعليه؛ ونظراً للمخاطر المصاحبة لاستخدام تطبيقات المحادثة الفورية كالـ (WhatsApp) وما يمثله من تطبيقات في التواصل مع العملاء؛ أفيدكم بأنه يتعين على المؤسسات المالية الالتزام بالآتي:

١. عدم استخدام تطبيقات المحادثة الفورية كالـ (WhatsApp) وما يمثله من تطبيقات في التواصل مع العملاء، واعتبارها قنوات غير موثوقة، وتضمين ما يفيد بمنع هذه الممارسة في السياسات الداخلية ذات العلاقة.

٢. دراسة إتاحة القنوات البديلة والأمنة كالاستفادة من تفعيل خدمات المحادثات الفورية (Live Chat) أو (Chat Bot) ضمن التطبيق أو الموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة المالية، والأخذ بعين الاعتبار الالتزام بمتطلبات حماية البيانات الشخصية.

للإحاطة والعمل بموجبه اعتباراً من تاريخه، وتوعية العاملين لدى المؤسسة المالية بما تضمنته التعليمات أعلاه، مع إجراء التقييمات اللازمة للتحقق من الالتزام بها ويشمل ذلك كافة موظفي الفروع وخدمة العملاء والتسويق، واتخاذ ما يلزم.

الغريب

بمباركي وتقبلوا تحياتي،

يزيد بن أحمد آل الشيخ  
وكيل المحافظ للرقابة

نطاق التوزيع:

المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي السعودي.

مباركي