



تعميم

المحترمون

السادة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: ضوابط إنشاء ادارة العناية بالعميل في البنوك.

استناداً إلى نظام البنك المركزي السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٦) وتاريخ ١١/٤/١٤٤٢هـ، وإشارة الى تعميم البنك المركزي رقم (٣٥١٠٠٠١٤٥١٩٤) وتاريخ ٢٦/١١/١٤٣٥هـ المرافق طيه تحديث ضوابط معالجة وإنشاء وحدات الشكاوى في البنوك.

مرافق ضوابط إنشاء إدارة العناية بالعميل في البنوك التي تحل محلّ الضوابط المشار إليها أعلاه، والهادفة إلى تحديد الحد الأدنى من التعليمات الواجب على البنوك الالتزام بها لتحقيق العناية الواجبة للعملاء.

للإحاطة والعمل بموجبه اعتباراً من ١٥/٧/٢٠٢٣م.

العزيز

وتقبلوا تحياتي،

النفجيان

يزيد بن أحمد آل الشيخ  
وكيل المحافظ للرقابة

العزيز

نطاق التوزيع:

- البنوك والمصارف العاملة في المملكة.

# ضوابط إنشاء إدارة العناية بالعميل في البنوك

(الإصدار الثاني - شعبان ١٤٤٤هـ / مارس ٢٠٢٣م)

ملحوظة مهمة:

لمتابعة التحديثات والتعديلات بشأن ما يصدر عن البنك المركزي من تعليمات، يؤكد البنك المركزي على ضرورة الاعتماد دوماً على النسخ المنشورة في موقعه الإلكتروني: [www.sama.gov.sa](http://www.sama.gov.sa).

البنك المركزي السعودي  
SAMA  
Saudi Central Bank



## المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٣	المقدمة
٣	نطاق التطبيق
٤	التعريفات
٤	القسم الأول: مهام وسياسات وإجراءات الإدارة
٦	القسم الثاني: وحدات الإدارة ومهامها
٩	أحكام ختامية

## المقدمة:

يُعد البنك المركزي السعودي الجهة التي تراقب وتشرف على البنوك المرخص لها من قبله، وله في ذلك صلاحيات تنظيمية بما يشمل تأطير وتنظيم ما يتصل بحقوق عملاء تلك البنوك والعناية بهم و ذلك استناداً إلى نظام البنك المركزي السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٦) وتاريخ ١١/٤/١٤٤٢هـ وما تضمنته المادة (الرابعة) منه والتي نصت على "يؤدي البنك مهماته وفقاً لأحكام النظام، وما يصدره المجلس من لوائح وسياسات، ووفق أفضل المعايير والممارسات الدولية، وله جميع الصلاحيات اللازمة لتحقيق أهدافه، وله -في سبيل ذلك- ممارسة المهام والصلاحيات الآتية: ٩... وضع التعليمات والإجراءات الكفيلة بحماية عملاء المؤسسات المالية". بالإضافة إلى نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٥) وتاريخ ٢٢/٢/١٣٨٦هـ وتعديلاته، والذي أعطى البنك المركزي الصلاحية لتحديد الأوضاع والشروط التي يجب على البنك مراعاتها عند تعامله مع العملاء.

تعد العناية بالعميل والتعامل مع شكواه وتثقيفه مالياً أحد أهم المبادئ التي جاءت في مبادئ حماية عملاء المؤسسات المالية "HIGH-LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION" وذلك عبر تمكينهم من الوصول إلى آليات معالجة الشكاوى بطرق ميسرة وتعزيز التثقيف والوعي المالي لهم من قبل البنك، كما ينبغي أن يسهل البنك على عملائه الوصول إلى المعلومات الواضحة فيما يتصل بحمايتهم وحقوقهم ومسؤولياتهم. كما يجب على البنك أن يقوم بوضع الآليات المناسبة لمساعدة العملاء على تطوير المعرفة المتعلقة بفهم المخاطر المرتبطة بالمنتجات التي يقدمها البنك بشكل مناسب بما يمكنهم من اتخاذ خيارات مناسبة لاحتياجاتهم.

ولتحقيق المستهدفات فيما يتعلق بالعناية بعملاء البنوك العاملة بالمملكة فإن البنك المركزي يصدر هذه التعليمات التي تُعتبر الحد الأدنى الواجب على البنوك الالتزام بها لتحقيق العناية الواجبة للعملاء.

## نطاق التطبيق:

تطبق هذه الضوابط على البنوك العاملة في المملكة والمرخصة من قبل البنك المركزي السعودي.

## التعريفات:

المصطلح	التعريف
البنك المركزي	البنك المركزي السعودي.
البنك	البنوك والمصارف المرخص لها بمزاولة الأعمال المصرفية في المملكة وفقاً لأحكام نظام مراقبة البنوك.
الإدارة	إدارة العناية بالعميل.
العميل	الشخص ذو الصفة الطبيعية أو الاعتبارية الموجه له الخدمات والمنتجات أو الحاصل عليها من البنك.
الشكوى	كل تعبير عن عدم الرضا ذي علاقة بالخدمة المقدمة، سواء كان مبرر أو غير مبرر، كتابةً أو شفاهة.
الاستفسار	الاستعلام من العميل عن الخدمات أو المنتجات المقدمة من البنك.
الطلب	طلب مُقدم من العميل للحصول على منتج أو خدمة تُقدم من البنك.
النظام الإلكتروني	النظام الإلكتروني لدى البنك لتسجيل الشكاوى والاستفسارات.

## القسم الأول: مهام وسياسات وإجراءات الإدارة

### ١. إنشاء الإدارة

- ١-١ تنشأ الإدارة بقرار من مجلس إدارة البنك وتكون مرجعيتها إدارياً بشكل مباشر لأعلى منصب تنفيذي في البنك، سواء كان الرئيس التنفيذي، أو المدير العام، أو العضو المنتدب. وفي حالة الغياب العارض لهذا المنصب؛ تكون المرجعية لمن ينوب عنه، وألا تكون مرتبطة إدارياً بأي إدارة أخرى من إدارات البنك.
- ٢-١ تُمنح الإدارة الصلاحيات والدعم المادي والفني والتقني والكادر البشري الكافي لتأدية المهام المنوطة بها بكفاءة وجودة عالية.
- ٣-١ يجب أن تتكون الإدارة بحدٍ أدنى من ثلاث وحدات (يُحدد البنك مستوى كل وحدة بناءً على حجم أعماله وعدد عملائه) وهي وحدة معالجة الشكاوى، ووحدة الجودة وتحليل الأداء، ووحدة التوعية والتثقيف المالي.

٤-١ دون الإخلال بما ورد من أحكام في متطلبات التعيين في المناصب القيادية في المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف البنك المركزي، على البنك الحصول على عدم ممانعة البنك المركزي - كتابةً - قبل تعيين أو تكليف مدير الإدارة.

## ٢. مهام الإدارة

- ١-٢ حماية عملاء البنوك.
- ٢-٢ معالجة شكاوى العملاء بكفاءة وجودة عالية.
- ٣-٢ الرد على ما قد يرد من استفسارات.
- ٤-٢ رفع رضا العملاء عند معالجة الشكاوى.
- ٥-٢ معالجة مصادر نشوء الشكاوى والحد منها.
- ٦-٢ رفع مستوى الوعي لعملاء البنك عن المنتجات والخدمات التي يتم تقديمها للعملاء.
- ٧-٢ وضع وتطوير السياسات والإجراءات وفق أفضل الممارسات المحلية والدولية في مجال حماية العملاء.

## ٣. سياسات وإجراءات عمل الإدارة

- ١-٣ يجب على الإدارة تطوير السياسات التالية:
  - سياسة لتحليل الشكاوى والأنماط الخاصة بها والتعامل مع أسبابها ومصادر نشوئها (Root Cause Analysis) واعتمادها من صاحب الصلاحية في البنك، وقياس فعاليتها في معالجة مصادر نشوء الشكاوى المكررة.
  - سياسة خاصة بحماية حقوق عملاء البنك والعناية بهم من خلال جميع مراحل تعاملهم مع البنك (مثال: إجراءات التسويق والبيع، إجراءات ضمان جودة خدمات ما بعد البيع، إجراءات التعامل مع الشكاوى، إجراءات التواصل مع العملاء، إجراءات خدمات المستشار الائتماني).
  - سياسة خاصة بالتوعية والتثقيف المالي لعملاء البنك بما ينسجم مع المنتجات والخدمات التي يُقدمها البنك للعملاء. على أن تتضمن السياسة على الأقل دور الموظف المعني بتقديم شرح شامل للمنتج أو الخدمة للعميل بما في ذلك جميع الالتزامات المترتبة على تلك الخدمة أو المنتج.
- ٢-٣ يجب أن يكون لدى مدير الإدارة - أو من يفوضه - الصلاحية الكاملة لاتخاذ قرار مناسب بشأن إنهاء معالجة الشكاوى التي لا يتجاوز مبلغها (٢٠,٠٠٠) ريال، وعلى البنك أن يضع سياسات وإجراءات لتنظيم ومتابعة ذلك.

٣-٣ يجب أن تُطور الإدارة آلية عملها مع الإدارات ذات العلاقة وتحديثها بشكل دوري (بحد أدنى مره واحدة كل سنتين)، تشمل اتفاقيات مستوى الخدمة وآلية التصعيد لضمان معالجة الشكاوى خلال المُدد النظامية. على أن يتم تفعيل هذه الآلية تقنياً ويتم من خلالها قياس مدى الالتزام بها، وتشمل هذه الآلية التصعيد لأعلى مستوى تنفيذي.

٤-٣ لضمان كفاءة وفعالية معالجة الشكاوى، والاستفسارات والطلبات، يجب على الإدارة تضمين التعريفات التالية في سياساته الداخلية الخاصة بحماية حقوق العملاء والالتزام بها وهي (الشكوى، الاستفسار، الطلب، العميل) على أن تكون على نفس سياق التعريفات الواردة في هذه الضوابط.

#### ٤- منسوبي الإدارة ومؤهلاتهم

١-٤ على البنك توظيف العدد المناسب من الموظفين في الإدارة ووحداتها بما يتناسب مع عدد العملاء والمنتجات والخدمات المقدمة من البنك وحجم الشكاوى، على أن يتم إجراء دراسة تحليلية للقدرة التشغيلية (Capacity analysis) بحد أدنى مرة واحدة سنوياً.

٢-٤ يتعين أن يتوافر لدى مدير ومنسوبي الإدارة المعرفة والخبرة الكافية في العناية بالعملاء، ومن ذلك حصولهم كحد أدنى على الشهادة المهنية في أساسيات مصرفية الأفراد والشهادة المهنية للمستشار الائتماني وعلى البنك الاستمرار في تأهيلهم عبر إلحاقهم ببرامج تدريبية ملائمة لطبيعة عملهم بحد أدنى مرة واحدة سنوياً، كما على البنك التأكد من إلمام منسوبي الإدارة بمهارات التعامل مع العملاء وبمنتجات وخدمات البنك وبالأنظمة والتعليمات المنظمة لطبيعة العلاقة بين العملاء والبنك.

#### القسم الثاني: وحدات الإدارة ومهامها:

##### أولاً: وحدة معالجة الشكاوى:

١. يجب على الوحدة توفير قنوات متعددة لاستقبال ومعالجة الشكاوى بكفاءة وفعالية، بحيث تُمكن العملاء من تقديم الشكاوى حسب ما يفضلونه بكل يسر وسهولة وفي الأوقات المناسبة لهم ونشر هذه القنوات في الصفحة الرئيسية لموقع البنك الإلكتروني ومنصاته المختلفة بشكل واضح للعميل، ويجب أن تشمل تلك القنوات بحد أدنى: الهاتف المجاني، والموقع الإلكتروني، وتطبيقات الهواتف الذكية، والبريد الإلكتروني، والفروع.

٢. يجب أن تتوفر لدى الوحدة النظم والبرامج التقنية التي تدعم توثيق ومتابعة إجراءات معالجة الشكاوى بالتاريخ والوقت بشكل يسمح معرفة حالتها والإجراءات المتخذة حيالها، ويجب أن تُتيح هذه النظم -على الأقل- ما يلي:

- ١-٢ تسجيل الشكاوى وتوثيق عملية استلامها والاحتفاظ بسجلاتها ومتابعتها في كافة مراحل المعالجة، مع تزويد العميل برقم مرجع رئيسي وبالمدة المحددة للمعالجة من خلال رسالة نصية على هاتفه الجوال المعتمد لدى البنك.
- ٢-٢ خاصية تسجيل العميل الشكاوى مباشرة في النظام الالكتروني، والاطلاع على النتيجة النهائية للمعالجة وما يُستجد بشأنها بشكل مفصل وتزويد العميل بالمستندات اللازمة (إن تطلب الأمر ذلك).
- ٣-٢ تصنيف الشكاوى في النظام الالكتروني، بناءً على المنتجات والخدمات المقدمة من البنك وبما يتوافق مع تعليمات البنك المركزي ذات العلاقة.
- ٤-٢ تمكين العملاء من تقييم مدى رضاهم عن نتائج معالجة الشكاوى بشكل آلي.
- ٥-٢ إتاحة إمكانية الحصول على التقارير الفورية وإمكانية رفع التقارير بشكل آلي إلى الإدارة العليا في البنك لمراقبة الأداء.
- ٦-٢ إتاحة إمكانية الربط الآلي المباشر لأي قواعد بيانات ينشئها البنك المركزي لأغراضه الإشرافية والرقابية.
٣. يجب على الوحدة معالجة الشكاوى خلال مدة لا تتجاوز (٥) أيام عمل من تاريخ استلامها من العميل.
٤. يجب على الوحدة وضع مؤشرات لقياس أداء معالجة الشكاوى، وأن يتم العمل على متابعة تلك المؤشرات وتحقيق الهدف المطلوب، ويتعين أن تشمل المؤشرات - بحد أدنى - ما يلي:

الهدف المطلوب*	وصف المؤشر	أسم المؤشر
لا تقل عن ٨٥%	عدد الشكاوى التي قام فيها العميل بتقييم راضي/موافق من إجمالي الشكاوى	نسبة رضا العملاء عن معالجة الشكاوى
لا تقل عن ٩٥%	عدد الشكاوى التي تأخر البنك في معالجتها خلال الفترة النظامية من إجمالي الشكاوى	نسبة الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة

• قد يقوم البنك المركزي بمراجعة نسب المؤشرات الواردة أعلاه وتعديلها من فترة لآخرى.

## ثانياً: وحدة الجودة وتحليل الأداء:

١. يجب على الوحدة مراجعة جودة إجراءات معالجة الشكاوى والتحقق من معالجتها بكفاءة وجودة عالية وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية في شأن الشكاوى التي تم معالجتها بشكل خاطئ ووضع الإجراءات اللازمة لضمان عدم تكرارها.



٢. يجب على الوحدة تحليل بيانات الشكاوى بشكل مستمر وتقديم خطط تصحيحية لمعالجة مصادر نشوء الشكاوى وقياس فعاليتها، كما يجب توثيق هذه التقارير والرفع بها إلى مدير الإدارة لغرض رفعها للرئيس التنفيذي بشكل شهري.

٣. يجب على الوحدة ضمان صحة التقارير والبيانات الواردة فيها.

٤. يجب أن ترفع الوحدة إلى مدير الإدارة تقارير بشكل ربع سنوي لغرض رفعها للإدارة العليا ومجلس إدارة البنك تتناول مسائل العناية بالعملاء، ولا بد أن تشير هذه التقارير بحد أدنى إلى ما يلي:

- مؤشرات قياس الأداء للشكاوى الواردة في نظام سام تهتم.
- مؤشرات قياس أداء معالجة الشكاوى الواردة للبنك مباشرة.
- مدى التزام الإدارات ذات العلاقة باتفاقية مستوى الخدمة.
- الشكاوى الشائعة خلال الفترة.
- التحديات التي تواجهها الإدارة وآلية معالجتها.

### ثالثاً: وحدة التوعية والتثقيف المالي:

١. يجب على الوحدة توعية العملاء بشكل مستمر من خلال كافة قنوات البنك المتاحة، والعمل على تنفيذ خطط سنوية للتوعية والتثقيف المالي تشمل بحد أدنى: المنتجات والخدمات ومخاطرها، والاحتيايل، والادخار، والتخطيط المالي.

٢. يجب على الوحدة توعية العملاء بشكل مستمر بكافة قنوات استقبال الشكاوى وأحقيتهم برفع الشكاوى والاستفسارات وإمكانية طلب خدمة الاستشارات الائتمانية للعملاء، وذلك في الحالات التي لا يكون البنك ملزم بتقديم مستشارًا ائتمانيًا.

٣. يحظر على موظفي الوحدة التواصل مع العملاء بهدف تسويق المنتجات والخدمات المقدمة من البنك.

٤. يجب أن ترفع الوحدة إلى مدير الإدارة تقارير نصف سنوية لغرض رفعها للرئيس التنفيذي تتضمن ما يلي:

- عدد الاتصالات الواردة للوحدة.
- نوعية الاستشارات التي قدمت للعملاء.
- قياس رضا العملاء عن مناسبة الاستشارات التي قدمت لهم.

## أحكام ختامية

- ١- تُعتبر هذه التعليمات حداً أدنى لما يجب على البنك القيام به للعناية الواجبة بالعملاء ومعالجة الشكاوى والاستفسارات بكفاءة وجودة عالية، وترتبط ارتباطاً وثيقاً بما ورد في مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية.
- ٢- دون الإخلال بما ورد من أحكام في مبادئ المراجعة الداخلية للبنوك المحلية العاملة في المملكة العربية السعودية، وكذلك مبادئ الالتزام للبنوك والمصارف التجارية العاملة في المملكة العربية السعودية؛ يجب أن تخضع الإدارة للمراجعة والتدقيق من قبل إدارة المراجعة الداخلية وإدارة الالتزام بشكل سنوي.
- ٣- على الإدارة الحصول على شهادة نظام إدارة معالجة شكاوى العملاء (ISO 10002) وتجديدها بشكل سنوي، إضافة إلى تطبيق المعيار الدولي (ISO 10004) الخاص بقياس ومراقبة رضا العملاء.
- ٤- تحل هذه التعليمات محل ضوابط إنشاء وحدات الشكاوى الصادرة بموجب تعميم البنك المركزي رقم (١٤٥١٩٤...٣٥١٠٠٠) وتاريخ ١١/٢٦/١٤٣٥هـ.
- ٥- تسري جميع أحكام هذه التعليمات اعتباراً من تاريخ ١٥/٠٧/٢٣٠٢٣م.