



تعميم

المحترمون

السادة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: تحديث جزئي على مؤشرات قياس أداء المؤسسات المالية.

إحافاً لتعليمات البنك المركزي المبلغة بموجب التعميم رقم (٤٢٠٢٧٥٤٤) وتاريخ ٢٨/٤/١٤٤٢هـ، في شأن مؤشرات أداء جودة معالجة الشكاوى الواردة عبر نظام "ساما تهتم".

أفيدكم أنه تقرر تحديث الهدف المطلوب للمؤشرات الآتية:

اسم المؤشر	نسبة رضا العملاء عن معالجة الشكاوى	نسبة معالجة الشكاوى التي قُبل تصعيدها وتم إقفالها لمصلحة العميل بعد المعالجة
الهدف المطلوب	لا تقل عن ٨٠%	لا تزيد عن ٥%

للإحاطة، والعمل بموجبه ابتداءً من الربع الأول لعام ٢٠٢٣م مع استمرار المؤشرات الأخرى والأهداف المطلوبة لها ضمن التعليمات المشار إليها في التعميم أعلاه. علماً بأن البنك المركزي سيقوم بمتابعة أداء المؤسسات المالية وفق المؤشرات المذكورة آنفاً بشكل ربع سنوي، واتخاذ الإجراءات النظامية تجاه المؤسسات المالية المخالفة في هذا الشأن.

يزيد بن أحمد آل الشيخ

وكيل المحافظ للرقابة

وتقبلوا تحياتي،  
الزيب

نطاق التوزيع:

- البنوك والمصارف العاملة في المملكة.
- شركات التمويل العاملة في المملكة.
- شركات التأمين العاملة في المملكة.
- شركات المدفوعات العاملة في المملكة.