



تعميم

السادة /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: تحديث مؤشرات قياس أداء المؤسسات المالية.

إلحاقاً إلى تعليمات البنك المركزي السعودي "ساما" المبلغة بموجب التعميم رقم ٢٨٢٠١/٣٩١٠٠٠٠ وتاريخ ١٠/٣/١٤٣٩هـ في شأن إلزام المؤسسات المالية بمؤشرات أداء جودة معالجة الشكاوى الواردة من خلال نظام "ساما تهتم" (SAMACares). أفيدكم أنه تقرّر الآتي:

- ١- تعديل مسمى المؤشر الثاني الوارد في التعليمات المشار إليها أعلاه إلى (نسبة جودة ردود المؤسسات المالية للبنك المركزي).
- ٢- تعديل مسمى المؤشر الرابع الوارد في التعليمات المشار إليها أعلاه إلى (نسبة الشكاوى التي تم معالجتها وإقفالها لصالح العميل بعد تصعيدها).
- ٣- الالتزام بمؤشرات الأداء أدناه وذلك اعتباراً من الربع الأول للعام ٢٠٢١م:

| اسم المؤشر | نسبة رضا العملاء عن معالجة الشكاوى | نسبة جودة ردود المؤسسات المالية للبنك المركزي | نسبة الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة | نسبة معالجة الشكاوى التي قبل تصعيدها وتم إقفالها لمصلحة العميل بعد المعالجة |
|---------------|------------------------------------|---|-------------------------------------|---|
| الهدف المطلوب | لا تقل عن ٧٠% | لا تقل عن ٩٧% | لا تقل عن ٩٥% | لا تزيد عن ١٠% |

للإحاطة، والعمل بموجبه، علماً بأن البنك المركزي سيقوم بمتابعة أداء المؤسسات المالية وفق المؤشرات المذكورة آنفاً بشكل ربع سنوي، وسيتم اتخاذ الإجراءات النظامية تجاه المؤسسات المالية المخالفة في هذا الشأن.

وتقبلوا تحياتي،

عبدالله بن إبراهيم

فهد بن إبراهيم الشثري
وكيل المحافظ للرقابة

نطاق التوزيع:

- البنوك والمصارف العاملة بالمملكة.
- شركات التمويل العاملة بالمملكة.
- شركات التأمين العاملة بالمملكة.
- شركات المدفوعات العاملة بالمملكة.