

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

إدارة السياسات البنكية

مؤسسة النقد العربي السعودي	
الرقم : 41038239	
التاريخ : 1441/06/01	
المرفقات : بدون	

الرقم :

المرفقات :

تعميم

المحترمون

السادة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

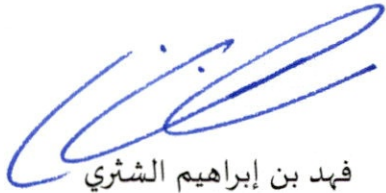
الموضوع: تعديل الفقرة رقم (٢) من البند (أولاً) من ضوابط معالجة وإنشاء وحدات الشكاوى في البنوك.

استناداً إلى الصلاحيات المنوطة بالمؤسسة بموجب نظامها الصادر بالمرسوم الملكي رقم (٢٣) وتاريخ ١٣٧٧/٥/٢٣هـ، ونظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم (٥/م) وتاريخ ١٣٨٦/٦/٢٢هـ، وإحاقاً لتعميم المؤسسة رقم ٣٥١٠٠٠١٤٥١٩٤ وتاريخ ١٤٣٥/١١/٢٦هـ المبلغ بموجبه الضوابط المحدثة لمعالجة وإنشاء وحدات الشكاوى في البنوك.

أفيدكم تعديل الفقرة رقم (٢) من البند (أولاً) من الضوابط المشار إليها أعلاه لتكون على النحو الآتي: "يتعين أن تكون مرجعية وحدات الشكاوى بشكلٍ مباشرٍ لأعلى منصب تنفيذي في البنك، سواءً كان بمسمى الرئيس التنفيذي، أو المدير العام، أو العضو المنتدب. وفي حالة الغياب العارض لهذا المنصب؛ تكون المرجعية لمن ينوب عنه".

للإحاطة، والعمل بموجبه خلال مدة أقصاها شهران من تاريخه، على أن يتم تزويد المؤسسة بما يؤكد الالتزام بذلك عبر البريد الإلكتروني: (cpd@sama.gov.sa).

وتقبلوا تحياتي،



فهد بن إبراهيم الشري

وكيل المحافظ للرقابة

نطاق التوزيع:

- البنوك والمصارف العاملة بالمملكة.