

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مؤسسة النقد العربي السعودي
المركز الرئيسي

3040959332

إدارة حماية العملاء

مؤسسة النقد العربي السعودي

الرقم : 341000028157

التاريخ : 1434/03/02

المرفقات : ٣

الرقم : / ع ح /

المرفقات :

(تعميم لجميع البنوك المحلية العاملة في المملكة)

المحترم

سعادة/

البنك/

الإدارة العامة

بعد التحية،،،

الموضوع: مشروع ضوابط تعزيز مستوى الخدمات المقدمة لعملاء البنوك

إشارة إلى الفقرة (د) من المادة الثالثة من نظام مؤسسة النقد العربي السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم ٢٣ وتاريخ ١٣٧٧/٠٥/٢٣هـ والفقرة الثالثة من المادة السادسة عشرة والمادة الرابعة والعشرون من نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٥ وتاريخ ١٣٨٦/٠٢/٢٢هـ، وبناءً على الصلاحيات المخولة للمؤسسة بشأن تطبيق أحكام المادة الثانية عشرة من نظام مراقبة البنوك والمواد الأخرى ذات العلاقة بموجب قرار وزير المالية رقم ٢١٤٩/٣ وتاريخ ١٤٠٦/١٠/١٤هـ.

وإشارة إلى تعليمات المؤسسة الصادرة بشأن ضوابط معالجة شكاوى عملاء البنوك وضرورة الحد من زيادتها والعمل على معالجتها دون تأخير وتعزيزاً للجهود الفعالة التي تقوم فيها البنوك في هذا الشأن. نود التأكيد على ضرورة التقيد بما ورد في هذه الضوابط آمليين إرسال التقارير الإحصائية المتعلقة بكافة أنواع شكاوى العملاء إلى إدارة حماية العملاء إعتباراً من تاريخه. كما نأمل دراسة مشروع الضوابط المرفقة وتزويدنا عاجلاً بمرئياتكم خلال موعد أقصاه تاريخ ١٤٣٤/٠٣/٢١هـ.

وتقبلوا خالص تحياتي،،،

عبدالله بن إبراهيم الصويان
مدير إدارة حماية العملاء
٣/ع

ع.الناصر/٣

الضوابط الأولية لتعزيز مستوى الخدمات المقدمة لعملاء البنوك

أولاً: الإفصاح والشفافية

١. ينبغي على البنك تحديد الرسوم والعمولات التي يتقاضاها من عملائه مقابل تقديم الخدمات والمنتجات التي يتعامل فيها متقيداً بالتعرفه البنكية والتعليمات الصادرة من المؤسسة في هذا الشأن. وينبغي وضع قائمة الرسوم والعمولات للعملاء في مكان واضح بمبنى البنك وفروعه كافة وإدراجها في موقع البنك الإلكتروني في تاريخ أقصاه ١٥/٠٤/١٤٣٤هـ، وأن يتم تحديثها في حال طرأ عليها أي تغيير.

٢. ينبغي على البنك التقيد بتعليمات المؤسسة بشأن ضوابط معالجة شكاوى عملاء البنوك، مع التأكيد على توثيق إستلام الشكوى من خلال تزويد الشاكي برقم مرجع رئيسي يُرسل إلى هاتفه الجوال يستخدمه في متابعة شكواه إعتباراً من تاريخ ٢٥/٠٣/١٤٣٤هـ.

٣. ينبغي وضع آلية تقديم الشكوى في مكان واضح بمبنى البنك وفروعه كافة، على أن تتضمن الآلية الآتي:

١-٣ إجراءات تقديم الشكوى والمستندات المطلوبة (للميل الحق في تقديم الشكوى مباشرة إلى الفرع أو عن طريق مركز الاتصال أو عن طريق الفاكس أو عن طريق موقع البنك الإلكتروني أو عن طريق أي قناة أخرى مناسبة يحددها البنك).

٢-٣ الإدارة المسئولة في البنك عن دراسة الشكوى.

٣-٣ رقم الهاتف الذي يتم الاتصال عليه في حال حاجة العميل متابعة الشكوى.

٤-٣ الفترة الزمنية المتوقعة لإفادة المعترض بشأن شكواه على أن لا تتجاوز الفترة ثلاثة أسابيع حد أقصى من تاريخ تقديم الشكوى.

٤. ينبغي على البنك التواصل مع الشاكي وإحاطته بشأن شكواه خلال أسبوع من تاريخ إستلامها وفي حال عدم إنهائها خلال هذه الفترة، ينبغي إحاطته خلال ثلاثة أسابيع بآخر مستجداتها.

٥. ينبغي على البنك توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع الشاكي وتقديمها للمؤسسة عند طلبها ذلك.

ثانياً: خدمة نقاط البيع وبطاقات الائتمان

١. على البنك مسئولية التأكيد على عملائه التجار عدم تمرير/ فرض أي رسوم إضافية على حاملي بطاقات الائتمان عند استخدامها في محلاتهم التجارية (Merchant Service Charge)، وعلى البنك مسئولية متابعة إيداعات التاجر للتأكد من ملاءتها لطبيعة نشاطه والقيام بتدريب العاملين في المحلات التجارية على استخدام أجهزة نقاط البيع وتزويدهم بالضوابط التشغيلية التي ينبغي الإلتزام بها.

٢. ينبغي عدم التمييز في إصدار بطاقات الائتمان للعملاء وينبغي الموافقة أو رفض طلب إصدار البطاقة بناءً على ملاءتهم المالية وبعد تحديد قدرتهم على تسديد المستحقات. ولا يحق للبنك التمييز في المعاملة ورفض إصدار بطاقة الائتمان لأي فئة من العملاء الراشدين بناءً على أسباب أخرى (مثل رفض العملاء المتقاعدين، بناءً على معيار كبر سنهم).

ثالثاً: تسويق منتجات التمويل

١. يُمكن للبنك استخدام قنواته الرئيسية (الفروع، الموقع الإلكتروني، أجهزة الصراف الآلي، الهاتف المصرفي، كشوف الحساب) وكذلك استخدام قنوات الإعلام العامة (المرئية والمسموعة والمقروءة.... إلخ) لتسويق منتجاته من القروض الاستهلاكية وبطاقات الائتمان وذلك باستخدام الأساليب الدعائية والتسويقية التي يراها مناسبة للشريحة المستهدفة، وبما يتماشى مع ضوابط التمويل الإستهلاكي وضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع الصادرة من المؤسسة، وعلى البنك توخي الحذر والحرص في أسلوب ومضمون الإعلان وتفاذي استخدام أسلوب إغرائي ومضلل عند تسويق المنتج.

رابعاً: تحويل الراتب إلى حساب بنك آخر وإصدار خطابات إخلاء الطرف

١. يحق للعميل تحويل راتبه إلى حساب أي بنك آخر يختاره في حال عدم وجود التزامات مالية قائمة عليه لصالح البنك، وينبغي على البنك إصدار خطاب إخلاء الطرف ومنحه للعميل خلال موعد أقصاه (٧) أيام عمل من تاريخ طلبه.

خامساً: معلومات العملاء الائتمانية

١. ينبغي على البنك التقيد بما ورد في نظام المعلومات الائتمانية الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣٧ وتاريخ ١٤٢٩/٠٧/٠٥هـ ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار معالي محافظ مؤسسة النقد العربي السعودي برقم أق/١٣٧٠٩ وتاريخ ١٤٣٢/٠٩/٢٢هـ.

٢. ينبغي أن تكون السياسات والإجراءات مكتوبة ومعتمدة من لجنة المراجعة (أو ما في حكمها)، وأن تشمل السياسات المقترحة كحد أدنى الآتي:

- ١-٢ أنواع الأنشطة التي يتعامل فيها البنك (منتجات التمويل، بطاقات الائتمان.. إلخ).
- ٢-٢ طبيعة المعلومات المقدمة إلى شركات المعلومات الائتمانية.
- ٣-٢ فترة وتاريخ تقديم هذه المعلومات.
- ٤-٢ النظام الآلي المستخدم لإرسال المعلومات.
- ٥-٢ استخدام إجراءات ونماذج موحدة لجمع وإرسال البيانات.
- ٦-٢ الاحتفاظ بسجلات العملاء لفترة مناسبة من الوقت بحيث لا تقل عن أي فترة سبق تحديدها بشأن فترة الحفظ.

- ٧-٢ إتباع ضوابط رقابية مناسبة بشأن حفظ بيانات العملاء، على أن تمنع هذه الضوابط دخول الأشخاص غير المخولين على سجلات العملاء وتمنع التأثير على دقة وعادلة بياناتهم الموجودة لدى البنك.
- ٨-٢ إعداد برامج تدريبية مناسبة للموظفين المسؤولين عن جمع وتحليل وإرسال بيانات العملاء إلى شركات المعلومات الائتمانية وإحاقهم فيها بصفة دورية.
- ٩-٢ إتباع ضوابط رقابية صارمة وإجراءات محددة لعملية حذف وتحديث وتصحيح معلومات العملاء في سجلات البنك تلافياً لإرسال معلومات غير دقيقة إلى شركات المعلومات الائتمانية.
٣. ينبغي أن تؤكد السياسات والإجراءات المطبقة على أن تكون المعلومات المرسلة إلى شركات المعلومات الائتمانية صحيحة وعادلة، وهذا يتطلب كحد أدنى الآتي:
- ١-٣ أن يقوم العضو بإجراء تحقيقات شاملة بشأن اعتراضات وشكاوي العملاء وأن يطبق الإجراءات التصحيحية المناسبة فور انتهاء التحقيقات وخلال فترة زمنية محددة لا تتجاوز (٦٠ يوم)، بناء على طبيعة الشكوى.
- ٢-٣ لا يتم إرسال أي معلومات سلبية إلى شركات المعلومات الائتمانية ذات العلاقة بالعمليات المعترض عليها من قبل العميل ولا يتم إضافتها إلى سجل العميل الائتماني إلا بعد التحقق من صحتها والتوصل إلى قرار بشأنها وإبلاغ العميل بذلك.
- ٣-٣ سرعة تحديث المعلومات الإيجابية المدخلة في سجل العميل الائتماني بناءً على نتائج دراسة الشكوى وبما يعكس الصورة الصحيحة والعادلة لحساب العميل وعلاقته المصرفية، على أن يتم التحديث خلال فترة أقصاها أسبوع.