

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

9040843902

مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

إدارة التفتيش البنكي

التاريخ: ٢٧ سبتمبر ١٤٢٢
2 - JAN 2011

الرقم: ٥١٢٢ / ٢١٩٣ / ٢١٤٣

الموافق:

المرفقات:

تعميم

المحترم

سعادة /

البنك /

بعد التحية:

الموضوع/ توعية العملاء من كبار السن والأمين عند التعامل بالنقد

واستخدام الصراف الآلي

إحاطاً إلى تعميمي المؤسسة رقم ٢٦٠٣٩م/أت/٣١٣ وتاريخ ١٠/١١/١٤٢٥هـ ورقم ١٥١٥٢م/أت ٢٧١/ وتاريخ ٢٤/٣/١٤٣٠هـ بشأن مسئولية البنوك نحو توعية عملاءها كافة، وكبار السن خاصة عند التعامل بالنقد ومساعدتهم عند استخدام آلات الصراف الآلي والعمل على تكليف أحد موظفي البنك لمساعدة هذه الفئة من العملاء ، وإشارة إلى القاعدة الثالثة عشرة من القسم ثانياً من القواعد الإشرافية والرقابية من قواعد فتح الحسابات البنكية والقواعد العامة لتشغيلها الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة التي نصت على " إعطائهم الأولوية في الخدمة " وإشارة إلى تعميم المؤسسة رقم م/أت/٣٨٣ وتاريخ ١١/٥/١٤٢٨هـ بشأن إعطاء العناية والأولوية في تقديم الخدمة للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.

نفيدكم أن المؤسسة لاحظت تزايد مخاطبات الجهات الأمنية في المملكة بشأن البلاغات المقدمة لها عن عمليات نصب واحتيال على كبار السن تتمثل في أخذ بطاقات الصراف الآلي الخاصة بهم واستبدالها ببطاقات أخرى مسروقة. ولخطورة هذه الممارسات على العملاء وعلى سمعة البنوك وزيادة أعباء الجهات الأمنية ، فإنه على البنوك تكثيف توعية كبار السن عن مخاطر حمل مبالغ نقدية كبيرة وعن كيفية استخدام بطاقات الصراف الآلي والتأكد عليهم المحافظة على الرقم السري وعدم إفشائه وعدم الاستجابة لمن يعرض خدماته عليهم من غير موظفي البنك. وحث موظفي البنك على التعاون ومساعدة العملاء من كبار السن والأمين على استخدام آلات الصراف الآلي. وتؤكد المؤسسة على التقيد بتعاميمها المتكررة في هذا الشأن وعلى تأمين أجهزة التصوير في أماكن الصراف الآلي والتحفظ على أشرطة التسجيل لمدة لا تقل عن ستة أشهر. ونأمل تزويد المؤسسة بخطة التوعية وآليات ومراحل تطبيقها خلال شهرين من تاريخ هذا التعميم.

وتقبلوا تحياتي ، ، ،

وكيل المحافظ للشئون الفنية



عبدالرحمن بن عبدالمحسن الخلف



نطاق التوزيع:

• جميع البنوك العاملة في المملكة.

الشاغري