

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

9040744857

مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

إدارة التفتيش البنكي

التاريخ : ٢٢ / ١٤٣٠

الرقم : ٢٦٠٦٧ / م / ٥٠١

الموافق : 17 MAY 2009

تعميم

المرفقات :

المحترم

سعادة/

البنك /

بعد التحية :-

الموضوع : متابعة أعمال الصيانة على أجهزة الصرف الآلي وتقديم الدعم الفني لها على مدار الساعة وخصوصاً أوقات المناسبات والأعياد وصرف الرواتب.

بالإشارة إلى النمو الملحوظ في عدد أجهزة الصرف الآلي التابعة للبنوك والتي ساهمت في رفع مستوى الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء عبر أجهزة الصرف الآلي، الأمر الذي يتطلب ضرورة توفير الدعم الفني والمساندة اللازمة لتلك الأجهزة على مدار الساعة. وبالإشارة إلى ما تم تأكيده من قبل المؤسسة على البنوك بموجب الخطابات رقم من ٩٥٨ إلى ٩٧٦ و م/م أ ق وتاريخ ١٢/١١/١٤٢٩ هـ المشار فيه إلى ضرورة توفير أقصى درجات الدعم الفني اللازم لأجهزة الصرف الآلي وتغذيتها بالنقد المتوقع سحبه من قبل عملاء البنوك على مدار الساعة. ونظراً لما تم ملاحظته في الآونة الأخيرة من كثرة الشكاوى الواردة من عملاء لبنوك للمؤسسة والمتعلقة بأعطال أجهزة الصرف الآلي وخروجها عن الخدمة ونفاذ النقد لعدم توفر الدعم الفني اللازم والكافي لتلك الأجهزة.

عليه نود التأكيد على ما تضمنته خطابات المؤسسة المشار إليها أعلاه، وضرورة توفير أقصى درجات الدعم الفني اللازم لأجهزة الصرف الآلي وتغذيتها بالنقد المتوقع سحبه من قبل عملاء البنوك على مدار الساعة طوال أيام السنة وبشكل خاص أوقات المناسبات والأعياد وصرف الرواتب، وضرورة قيام إدارة المراجعة الداخلية بالبنك بتقديم تقرير خلال ثلاثة أشهر من تاريخه عن الجهود التي تم اتخاذها لتقييم أداء أجهزة الصرف الآلي وتحديد أوجه القصور ووضع الحلول لها بما في ذلك وجود دليل واضح للإجراءات وتزويد المؤسسة بنسخة منه، علماً بأن المؤسسة ستقوم من جانبها بمتابعة أداء هذه الأجهزة واتخاذ الإجراءات الملائمة في حال ملاحظة وجود تقصير من قبل البنوك في متابعة تقديم الدعم اللازم لهذه الأجهزة، وأنه في حال ثبت للمؤسسة خروج جهاز صرف آلي عن الخدمة مرتين في الشهر كحد أقصى فسوف يترتب على أثر ذلك اتخاذ المؤسسة للإجراءات الملائمة حيال ذلك.

وتقبلوا تحياتي ،،،

وكيل المحافظ للشئون الفنية

د. عبدالرحمن بن عبدالله الحميدي

١٢٣٧٦

نطاق التوزيع : جميع البنوك العاملة في المملكة