

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

9040595751

مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

إدارة التفتيش البنكي

التاريخ: ١٤٤٧ / ٩ / ٤

الرقم: ٣٢٢٧٦ - ١٥ / ٢٠٢٣

الموافق: ٢٢ / ٩ / ١٤٤٧

المرفقات:

تعميم / عاجل

المحترم

سعادة /

الموضوع: مقابلة العملاء عند تحديث بياناتهم

بعد التحية

إشارة إلى الفقرة (٤) و (٥) من البند ثانياً والفقرة (٨) من البند ثالثاً من قواعد فتح الحسابات البنكية والقواعد العامة لتشغيلها المبلغة للبنوك بموجب التعميم رقم ١٢١٦٤ / م أ ت / ١٨٥ وتاريخ ١٤٢٤/٦/٤ هـ ، وكذلك مجمل النقاشات التي يجريها أعضاء لجنة العمليات واللجنة الفرعية لها المكلفة بدراسة تحديث هذه القواعد التي تقضي أنه كقاعدة للعلاقة بين البنوك وعملائها يجب أن تبدأ العلاقة وتستمر من خلال مقابلة العميل شخصياً بما في ذلك تحديث بياناته الشخصية ومنها استمارات التحديث والتوقيع.

نفيدكم أن المؤسسة لاحظت كثرة الاتصالات الواردة من العملاء ومفادها قيام بعض موظفي البنوك بالاتصال بهم بغرض تحديث بياناتهم هاتفياً وطلب بعض البيانات الشخصية ، وذلك خلافاً لما تقضي به التعليمات الصادرة من المؤسسة التي تنص على مقابلة العميل من خلال فروع البنوك أو إداراتها.

لذا نأمل التأكيد على موظفيكم بعدم الاتصال على العملاء وأخذ بياناتهم الشخصية هاتفياً وقصر الاتصال على إخطار العملاء بمراجعة البنك شخصياً لتحديث البيانات ، نظراً لوجود بعض المحتالين من الجنسين يقومون باستغلال ثغرات إجراءات الاتصال الهاتفي مما يمكنهم من التلاعب بحسابات العملاء والتحويل منها أو إليها بطرق احتيالية.

وتقبلوا تحياتي،،،

وكيل المحافظ للشئون الفنية

د. عبد الرحمن بن عبد الله الحميدي

نطاق التوزيع - جميع البنوك

الماضي

١٥٦٩٨

كفيل