



Banking Examiners

No.: 2193/BCI/102

Date: 13-2-1419

Attachments: 5

إدارة التفتيش البنكي

الرقم ٢١٩٣/م أ ت / ١٠٢

التاريخ ١٣/٢/١٤١٩ هـ

المرفقات : ٥

Circular to All Banks Operating in The Kingdom

تعميم لجميع البنوك العاملة بالمملكة

Greetings,

المحترم

سعادة /

بعد التحية

Reference our previous circulars No. BC/588 dated 24-9-1415, No. BC/353 dated 10-7-1415 and No. BC 214 dated 1-8-1414, regarding internal controls presently applied on ATMs and POSs and the procedures and problems connected therewith; and

In view of the increase of complaints by some people who insist that they are not receiving the money they ask for from ATM; and

In view of the importance of this matter in enhancing public confidence in the banking sector in general and the ATM and POS services in particular,

SAMA would like to emphasize the following:

1. Banks must conduct a daily inventory of all ATMs, whether inside or outside branch premises.
2. Banks must use SAMA's ATM Balancing Sheet (a copy attached) by those in charge of feeding the ATM, signed by the teller and approved by the section head or the cashier.
3. Cash surplus found in the ATM (resulting from the daily inventory and belonging to the clients who did not cash it for technical reasons) must be paid immediately to the client without his request. Claims among banks should be settled within one week from the date of the claim through CAPS.
4. Banks must settle such claims with their clients (debits or credits) within one week from the date of the claim. If the claim is rejected the bank has to explain the reasons.
5. If requested by SAMA, the bank has to submit the

بالإشارة إلى تعاميم المؤسسة السابقة: رقم (م أ / ٥٨٨) وتاريخ ٢٤/٩/١٤١٥ هـ، ورقم (م أ / ٣٥٣) وتاريخ ١٠/٧/١٤١٥ هـ، ورقم (م أ / ٢١٤) وتاريخ ١/٨/١٤١٤ هـ بخصوص وضع ضوابط رقابية لزيادة أنظمة الرقابة الداخلية المطبقة حالياً على مكائن الصرف الآلي ونقاط البيع والإجراءات والمشاكل المتعلقة بها، ولتزايد أعداد هذه الشكاوى مع إصرار بعض العملاء على عدم إستلامهم للمبالغ موضوع الشكوى، ونظراً لما يمثله هذا الموضوع من أهمية في تدعيم الثقة بالقطاع المصرفي بشكل عام وبخدمة الصرف الآلي ونقاط البيع بشكل خاص.

لذا فإن المؤسسة تؤكد على مايلي:

١. يجب على البنك القيام بإجراء الجرد الفعلي على جميع أجهزة الصرف الآلي التابعة للبنك يومياً، سواء كانت هذه المكائن خارج نطاق الفروع أو داخلها.
٢. يجب استخدام نموذج تسوية آلة الصرف الآلي (المرفق صورة منه) من قبل المسئولين عن تغذية الآلة، على أن يتم التوقيع على النموذج من قبل الصراف ويعتمد من رئيس القسم أو أمين الصندوق.
٣. يجب دفع الزيادات النقدية الموجودة في مكائن الصرف الآلي (والناتجة عن الجرد اليومي والتي تخص عملاء لم يستلموها لأسباب فنية) إلى العملاء مباشرة دون انتظار لمطالبتهم، وأما فيما يتعلق بمطالبات البنوك فيما بينها فيجب تسويتها خلال أسبوع من تاريخ تقديم المطالبة عن طريق نظام معالجة المطالبات الآلي (CAPS).
٤. يجب أن تقوم جميع البنوك بتسوية هذه المطالبات مع عملائها (سواء كانت لها أو عليها) خلال أسبوع من تاريخ المطالبة، وفي حال رفض المطالبة فإنه يتوجب على البنك إيضاح أسباب الرفض للعميل.
٥. يجب على البنك تقديم نسخة واضحة من إيصال العملية وشريط



- operation receipt, the journal tape and the daily inventory minutes in one week at the latest in order to settle these claims the soonest possible.
6. In addition to the daily inventory made by those in charge of ATMs, the internal auditors of the bank must conduct monthly surprise inventory of ATMs and keep a record which can be referred to, if needed.
 7. The bank must periodically test and maintain ATMs and POSs to avoid reverse operations and any other technical problems which increase client and bank claims, in view of the negative effects on the services of ATMs and POSs.
 8. The treasury and secret numbers of the ATM should be under dual control and the secret number is disclosed only by management approval.
 9. The bank that issues the card must pay the amount of reverse claims caused by insufficient balance in the account of the card holder at the time of the claim without asking for the receipt of the purchase operation at POS, in order to settle the claims of merchants and banks together and enhance their faith in the POS service. The bank will then follow up with the card holder to recover its money.
 10. One of the bank employees must be appointed as a liaison officer responsible for following up on ATM and POS cases. His name and phone number must be passed on to SAMA within one week. Ibrahim Al-Saleh phone number 4662350 and Abdallah Al-Swayan, phone number 4662281 are the persons that banks should contact for explanation and follow-up.

Please be informed and comply as of this date. In case of a violation of any of these instructions the bank shall be responsible for consequences.

Regards,

Deputy Governor

J. A. Al-Suhaimi

الجورنال ومحضر الجرد اليومي في مدة أقصاها أسبوع عند ماتطلب المؤسسة هذه البيانات وذلك بهدف تسوية هذه المطالبات بأسرع وقت ممكن .

٦ . بالإضافة إلى عملية الجرد اليومي التي يقوم بها المسئولون عن آلات الصرف الآلي، يجب على إدارة المراجعة الداخلية في البنك أن تقوم بإجراء جرد مفاجيء لجميع الآلات (شهرياً) من دون علم أو إخطار الموظفين المكلفين بجرد الآلات، والإحتفاظ بسجل يبين ذلك يمكن الرجوع إليه وقت الحاجة .

٧ . يجب على البنك القيام باختبار وصيانة أنظمة الصرف الآلي ونقاط البيع بشكل دوري لتفادي حدوث العمليات المعكوسة وأي مشاكل فنية أخرى تتسبب في ازدياد مطالبات العملاء والبنوك وذلك لما لها من أثر سلبي على مستوى الخدمة الخاصة باستخدام أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع .

٨ . يجب أن تكون الخزينة والأرقام السرية الخاصة بجهاز الصرف الآلي تحت رقابة ثنائية ولا يتم إفشاء الرقم السري إلا بموافقة الإدارة .

٩ . يجب على البنك المصدر للبطاقة دفع مبالغ المطالبات المعكوسة بسبب عدم كفاية الرصيد في حساب حامل البطاقة وذلك عند موضوعية المطالبة من دون طلب إيصال عملية الشراء الخاص بنقاط البيع وذلك لمعالجة مطالبات التجار والبنوك معاً وتدعيم ثقتهم في استخدام خدمة نقاط البيع، على أن يقوم البنك بمتابعة عميله (حامل البطاقة) نظامياً لاسترداد تلك المبالغ .

١٠ . يجب تحديد ضابط اتصال من أحد موظفي البنك يكون مسئولاً عن متابعة قضايا الصرف الآلي ونقاط البيع، على أن يتم تزويد المؤسسة باسمه ورقم هاتفه خلال فترة أسبوع، علماً أنه في حالة الاستفسار أو المتابعة من البنك فيما يخص هذا الموضوع فإنه يمكن الاتصال بالمؤسسة على :

إبراهيم الصالح هاتف ٤٦٦٢٣٥٠

عبدالله الصويان هاتف ٤٦٦٢٢٨١

للإحاطة والتقيد بموجبه اعتباراً من تاريخه، وفي حالة مخالفة البنك لأي من هذه التعليمات فسيتم تحميل البنك المسئولية المترتبة على ذلك .

وتقبلوا تحياتي ،،

وكيل المحافظ

جماز بن عبدالله السحيمي



SAMA ATM Balancing Sheet

نموذج تسوية آلة الصرف الآلي

1	Date	التاريخ	2	ATM No.	رقم آلة الصرف	3	ATM Location	موقع الآلة
	Beginning Cash			SR.	4			رصيد النقدية الابتدائي
	Cash Increased			رس				النقود المضافة
	Total 100 SR		5	_____				فئة ١٠٠ ريال
	Total 500 SR		6	_____				فئة ٥٠٠ ريال
	Total Cash Added		+		7			إجمالي النقود المضافة
	Cash Withdrawals							النقود المنصرفة
	Total 100 SR		8	_____				فئة ١٠٠ ريال
	Total 500 SR		9	_____				فئة ٥٠٠ ريال
	Total Cash Dispensed		-		10			إجمالي النقود المنصرفة
	Cash Expected In ATM		=	SR.	11			النقد المتوقع في الآلة
				رس				

	Actual Cash In ATM							النقد الموجود في الآلة
	Cash In Cassettes							النقود الموجودة في الصناديق
	Total 100 SR		12	_____				فئة ١٠٠ ريال
	Total 500 SR		13	_____				فئة ٥٠٠ ريال
	Diverted Cash							النقود الموجودة في صندوق التحويل
	Total 100 SR		14	_____				فئة ١٠٠ ريال
	Total 500 SR		15	_____				فئة ٥٠٠ ريال
	Total Cash Found				16			إجمالي النقود الموجودة
				رس				

	Over / Short				17			الزوائد / النقص
	Retained Cards :							البطاقات المحتجزة
	SPAN Totals		18	_____				مجموع الشبكة السعودية
	Actual Totals		19	_____				مجموع الجرد (الفعلي)

_____ 22 إسم أمين الصندوق _____ 20 إسم الصراف
_____ 23 توقيع أمين الصندوق _____ 21 توقيع الصراف