

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

مؤسسة النقد العربي السعودي

الرقم: 371000101671

التاريخ: 1437/09/17

المرفقات:

إدارة حماية العملاء

الرقم: / ح ع /

المرفقات:

تعميم

المحترم

..... / سعادة

..... / البنك

..... / الإدارة العامة

الموضوع: تعريف موحد لمصطلح "شكوى".

انطلاقاً من مسؤوليات المؤسسة الاشرافية والرقابية على جميع البنوك العاملة في المملكة بموجب نظام مؤسسة النقد العربي السعودي الصادر بالمرسوم الملكي الكريم رقم 23 وتاريخ 1377/05/23هـ، ونظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي الكريم رقم (م/5) وتاريخ 1386/02/22هـ، واستناداً إلى تعميم المؤسسة رقم 351000145195 وتاريخ 1435/11/26هـ بشأن الضوابط المحدثة لمعالجة وإنشاء وحدات الشكاوى لدى البنوك، وإشارةً إلى دراسة مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها التي لوحظ على نتائجها وجود تفاوت في طرق التعامل مع حالات عدم رضا العملاء "الشكاوى" من بنك إلى آخر ناتج عن اختلاف فهم وتعريف مصطلح "شكوى"، وبهدف تحقيق الأهداف الآتية:

- تأكيد مبدأ حق العميل في تقديم الشكوى لدى البنك في حال عدم الرضا عن مستوى الخدمة أو المنتج البنكي أو في حال عدم ملائمة مستوياتها مع توقعاتهم.
- ضمان عدم وجود تفاوت في فهم حالات عدم رضا العملاء وفي طرق التعامل والتفاعل مع هذه الحالات من بنك إلى آخر وضمان تسجيل ودراسة جميع هذه الحالات.
- التأكيد على أن الشكاوى أحد المؤشرات والمصادر المهمة لمعرفة توقعات العملاء ومعرفة جوانب القصور ومعالجتها ووسيلة لتطوير الخدمات والمنتجات البنكية المقدمة وعامل مساعد لتعزيز العلاقات بالعملاء ومساعدتهم وتوعيتهم بحقوقهم ومسئولياتهم.

رئيس المؤسسة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مؤسسة النقد العربي السعودي
المركز الرئيسي

إدارة حماية العملاء

التاريخ: _____

الرقم: _____ / ح ع / _____

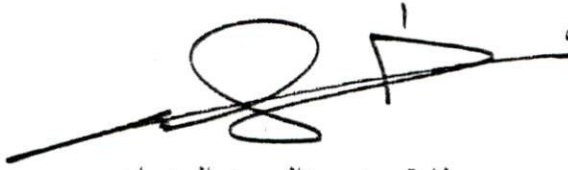
الموافق: _____

المرفقات: _____

نفيدكم أن تعريف مصطلح "شكوى" هو (كل تعبير عن عدم الرضا ذي علاقة بالخدمة المقدمة، سواء كان مبرراً أو غير مبرر، كتابةً أو شفاهة)، ونأمل توجيه المختصين لديكم تعديل السياسات والاجراءات لدى البنك بما يتلاءم مع التعريف والأهداف المشار لها أعلاه، والحرص على تسجيل ومعالجة الشكاوى واعتبارها عامل مساعد لتطوير الخدمات والمنتجات البنكية ولتعزيز العلاقات بالعملاء لينعكس ذلك ايجاباً على نتائج أعمال البنك. ونأمل موافقتنا بما يفيد الاستلام خلال اسبوع وبما يفيد التنفيذ خلال شهر من تاريخه.

منم
صلى

وتقبلوا تحياتي،،



طارق بن عبدالرحمن السدحان

وكيل المحافظ للرقابة

نطاق التوزيع:

- جميع البنوك العاملة في المملكة.
- جميع إدارات المؤسسة.
- مركز التميز.

المهيني