

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

مكتب

وكيل المحافظ للرقابة

الرقم : 42006529
التاريخ : 1442/02/05
المرفقات : 2 ورقة

الرقم : \_\_\_\_\_

المرفقات : \_\_\_\_\_

تعميم

المحترمون

السادة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: النموذج الموحد للرد على الشكاوى الواردة عبر نظام "ساما تهتم".

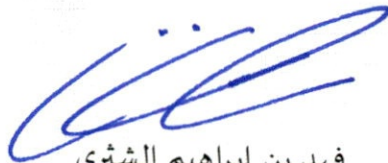
أشير إلى تعليمات المؤسسة المبلغة بموجب التعميم رقم ٣٨١٠٠٠١٠٧٣٨٢ وتاريخ ١٤٣٨/١١/٠١ في شأن تطبيق اتفاقية مستوى الخدمة في معالجة الشكاوى الواردة عبر نظام "ساما تهتم". ونظراً إلى ما تم رصده من ملاحظات خلال الفترة الماضية على مستوى جودة الردود على الشكاوى من خلال النظام.

وحرصاً من المؤسسة على سرعة معالجة الشكاوى بكفاءة وجودة عالية وبما يساهم في حفظ حقوق العملاء؛ فإنه يتوجب على كافة المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف ورقابة المؤسسة الالتزام باستخدام صيغة النموذج الموحد للرد على الشكاوى الواردة عبر نظام "ساما تهتم" وذلك وفقاً لتصنيف الرد بحسب ما هو موضح في النموذج المرفق.

كما تؤكد المؤسسة على ضرورة تطوير وتفعيل عمل إدارة العناية بالعميل مع الإدارات ذات العلاقة، ومن ذلك إيجاد وتفعيل اتفاقية مستوى خدمة تضمن سرعة معالجة الشكاوى خلال المدد المحددة في التعليمات، وبجودة عالية، وقياس مدى الالتزام بهذه الاتفاقية بشكل دوري للتأكد من فاعليتها.

للإحاطة، والعمل بموجبه اعتباراً من تاريخه.

وتقبلوا تحياتي،



فهد بن إبراهيم الشثري

وكيل المحافظ للرقابة

نطاق التوزيع:

جميع المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف ورقابة المؤسسة.

• الشكاوى المستلمة عبر نظام "ساما تهتم" من قبل العميل:

أولاً: في حال استخدام خاصية "المستندات الناقصة" لدراسة الشكوى أو الاستفسار:

عزيزنا العميل:

تحية طيبة.

إشارة إلى الشكوى المقدمة منكم بشأن اعتراضكم على (يتم تحديد شكوى العميل بالتفصيل):

١- .....

٢- .....

نأمل التكرم بتزويدنا بالمستندات التالية ليتسنى لنا اكمال اللازم: (يتم طلب كافة المستندات والمعلومات

المطلوبة غير المتوافرة لدى المؤسسة المالية)

١- .....

٢- .....

ثانياً: لإفادة العميل بعد معالجة الشكوى:

عزيزنا العميل:

تحية طيبة.

إشارة إلى الشكوى المقدمة من قبلكم بشأن اعتراضكم على (يتم تحديد شكوى العميل بالتفصيل):

١- .....

٢- .....

نود الإفادة أنه تم معالجة الشكوى وذلك.... (بإيداع المبلغ محل الاعتراض/  
بعكس المبلغ/ بتسوية العقد/ بإعادة الجدولة.... إلخ. يتم إيضاح الإجراء التصحيحي متضمناً كافة التفاصيل  
وتاريخ الإجراء).

(يتم توضيح نتائج دراسة الشكوى مع تزويد العميل بالمستندات المؤيدة لمعالجة الشكوى)

كما نود الإحاطة أنه تم التواصل معكم بتاريخ ..... وجرى الرد على كافة استفساراتكم وإفادتكم بالنتائج  
أعلاه.

• الشكاوى المصعدة للمؤسسة:

السادة مؤسسة النقد العربي السعودي

تحية طيبة.

إشارة إلى طلبكم... (يتم تحديد جميع ما تم طلبه لمعالجة الشكاوى من قبل المؤسسة) .....

نود الإفادة أنه تم معالجة الشكاوى ..... (يتم توضيح نتائج دراسة الشكاوى بالتفصيل والإشارة إلى نص الفقرة  
المستند عليها من "التعليمات/ العقد/ الشروط والأحكام... إلخ"، على أن يكون رد البنك مدعوماً بالمستندات  
المؤيدة لصحة المعالجة، بالإضافة إلى الإجابة على ملاحظة المؤسسة وإرفاق أي مستندات تم طلبها)

كما نود الإحاطة أنه تم التواصل مع العميل هاتفياً بتاريخ ..... الساعة ..... وتم إفادته بنتائج معالجة  
الشكاوى.