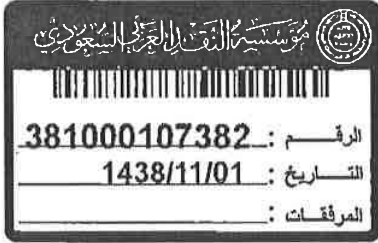


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مؤسسة النقد العربي السعودي
المركز الرئيسي

9041067225



إدارة حماية العملاء

الرقم: / ح ع /

المرفقات:

تعميم

المحترم

سعادة /

بعد التحية،،،

الموضوع: تدشين المرحلة الأولى من نظام "ساما تهتم" (SAMACares)

انطلاقاً من دور مؤسسة النقد العربي السعودي في تعزيز مفهوم حماية عملاء الجهات المالية الخاضعة لإشرافها، واستمراراً لجهود المؤسسة في تحسين تجربة العملاء عند التعامل مع تلك الجهات، ولأهمية تطوير كفاءة وفعالية معالجة الشكاوى، فإنه يسرنا إحاطتكم بتدشين المرحلة الأولى من نظام "ساما تهتم" (SAMACares) والذي سيُمكن مُستخدميه من تحليل مختلف أنواع الشكاوى ومتابعة أنماطها حسب كل منتج وخدمة.

وحيثُ تعتبر الشكاوى من أهم المؤشرات والمصادر لتطوير الخدمات والمنتجات وتأكيداً على حق العملاء في تقديم الشكاوى، نود التأكيد على ضرورة تعديل السياسات والإجراءات لتتلاءم مع تعريف الشكاوى على أنها " كل تعبير عن عدم الرضا ذي علاقة بالخدمة المقدمة، سواء كان مبرراً أو غير مبرر، كتابةً أو شفاهة ".

وإشارة إلى ضوابط معالجة الشكاوى والتعاميم ذات العلاقة ولضمان عدم تجاوز الفترات النظامية في معالجة الشكاوى فإنه يجب على الجهات المالية الالتزام في نظام " ساما تهتم " بتطبيق اتفاقيات مستويات الخدمة والتي يُستثنى منها الفترة التي تكون الشكاوى محالة للعميل وذلك حسب الفترات التالية:

١- الرد على الشكاوى الواردة مباشرة من العملاء خلال مدة أقصاها خمسة أيام عمل من تاريخ استلامها.

نسب

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مؤسسة النقد العربي السعودي
المركز الرئيسي

إدارة حماية العملاء

التاريخ: _____

الرقم: _____ / ح ع / _____

الموافق: _____

المرفقات: _____

- ٢- الرد على شكاوى العملاء التي قامت المؤسسة بقبول اعتراض العميل على رد الجهة خلال مدة أقصاها ثلاثة أيام عمل من تاريخ طلب الإفادة.
- ٣- الرد على الشكاوى التي تم تصنيفها من قبل المؤسسة على أنها ذات أهمية عالية خلال يومي عمل من تاريخ طلب الإفادة.

وعليه فإن المؤسسة تتوقع منكم تقديم الدعم للإدارات ذات العلاقة بالصلاحيات المناسبة والموارد البشرية والمادية اللازمة لضمان الالتزام بما تم الإشارة إليه أعلاه، على أن تُعطى عملية تحليل الشكاوى الأولوية والاهتمام الكافي من قبل الإدارة العليا، علماً أن المؤسسة ستقوم خلال المرحلة الثانية من النظام بتقييم عمل الجهات المالية وفقاً لمؤشرات الأداء التالية:

- ١- نسبة الشكاوى التي قام فيها العملاء بالاعتراض على رد الجهة.
- ٢- نسبة الشكاوى التي تم قبول اعتراض العملاء على رد الجهة.
- ٣- معدل فترة الرد على الشكاوى حسب التصنيف المذكور في اتفاقية مستوى الخدمة.
- ٤- معدل المراسلات بين المؤسسة والجهة المالية من قبول اعتراض العميل حتى إغلاق الشكوى.

وتقبلوا تحياتي،،،



أحمد بن عبدالله آل الشيخ
وكيل المحافظ للرقابة

نطاق التوزيع:

- البنوك، شركات التمويل، شركات التأمين.
- الإدارة العامة للرقابة على البنوك.
- الإدارة العامة للرقابة على شركات التمويل.
- الإدارة العامة للرقابة على شركات التأمين.
- مركز التميز.



العمار