

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

مؤسسة النقد العربي السعودي
الرقم: 351000145194
التاريخ: 1435/11/26
المرفقات: ٦

إدارة حماية العملاء

الرقم: / ع ح /

المرفقات: ٦

تعميم

المُحترم

سعادة/

البنك/

الإدارة العامة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع: تحديث ضوابط معالجة وإنشاء وحدات الشكاوى في البنوك

إشارة إلى الفقرة (د) من المادة الثالثة من نظام مؤسسة النقد العربي السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم ٢٣ وتاريخ ٢٣/٠٥/١٣٧٧هـ والفقرة الثالثة من المادة السادسة عشرة من نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي الكريم رقم م/٥ وتاريخ ٢٢/٠٢/١٣٨٦هـ، وبناءً على الصلاحيات المخولة للمؤسسة بشأن تطبيق أحكام مواد نظام مراقبة البنوك بموجب قرار وزير المالية رقم ٢١٤٩/٣ وتاريخ ١٤/١٠/١٤٠٦هـ.

وإشارة إلى ضوابط معالجة الشكاوى الصادرة من المؤسسة في عام ٢٠٠٧م. مرفق طيه الضوابط المُحدثة لمعالجة وإنشاء وحدات الشكاوى في البنوك. نأمل الإطلاع وتطبيق كافة البنود في تاريخ أقصاه ٣٠/٠٩/٢٠١٤م.

وتقبلوا خالص تحياتي،،،

فهد بن عبدالله المبارك

المُحافظ

منه/ عبدالعزیز بن صالح الفریح
نائب المحافظ

ع.الناصر ١٠/١٠

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مؤسسة النقد العربي السعودي
المركز الرئيسي

إدارة حماية العملاء

التاريخ:

الرقم: / ح ع /

الموافق:

المرفقات:

الموضوع: تحديث ضوابط معالجة وإنشاء وحدات الشكاوى

أولاً: ضوابط عامة

1. ترقية وحدة الشكاوى إلى إدارة مُستقلة تحت مسمى إدارة الجودة أو إدارة شؤون العملاء (او ما شابهها) تضم قسم للشكاوى وقسم للتتقيف والتوعية إضافة إلى أقسام أخرى ذات علاقة حسب نشاط كل بنك.
2. لا يكون للإدارة مرجعية ادارية بأي ادارة اخرى من ادارات البنك، بحيث تكون تنظيمياً إدارة مُستقلة لا تتبع إدارة الأعمال ولا ادارة الالتزام والمخاطر او أي ادارة اخرى في البنك. كما يتعين تحديد مرجعية الإدارة بالنسبة للإدارة العليا.
3. ينبغي على الرئيس التنفيذي (العضو المنتدب او المدير العام) منح الادارة الصلاحيات المناسبة والدعم والموارد البشرية والمادية المُشجعة لأداء العمل بحيث تُساهم في تطوير مستوى الخدمات وسرعة معالجة الشكاوى ورفع مستوى التوعية المالية.
4. ينبغي أن يتمتع مدير الإدارة بخبرة مصرفية ومالية او خبرة في قطاعات اخرى مشابهة لا تقل عن خمس سنوات وأن يتمتع رئيس قسم الشكاوى ورئيس قسم التتقيف بخبرة في مجال العمل لا تقل عن ثلاث سنوات.
5. ينبغي ان يكون لدى مدير الادارة الصلاحية الكاملة لاتخاذ قرار مناسب بشأن إنهاء الشكاوى التي يصل مبلغها لغاية (٢٠,٠٠٠) ريال او اكثر حسب ما يراه البنك مناسباً، وبما لا يتعارض مع سياسات البنك الداخلية.
6. ينبغي الاستمرار في تأهيل موظفي الإدارة عن طريق إلحاقهم في برامج تدريبية مُناسبة لطبيعة عملهم بحيث لا تقل عن مرة واحدة سنوياً لكافة الموظفين.
7. لإبراز الجهود التي يقوم فيها البنك بشأن معالجة الشكاوى، فإن المؤسسة واعتباراً من نهاية الربع الأول من عام ٢٠١٥م ستقوم عن طريق موقعها الالكتروني بنشر تقارير إحصائية عن الشكاوى المقدمة لها حسب كل بنك موضحاً فيها حالة كل شكوى والاجراءات التي اتخذها البنك والفترة الزمنية لمعالجة الشكاوى (نموذج "١") ، دون التصريح باسم الشاكي (يستخدم رقم الشكاوى).

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مؤسسة النقد العربي السعودي
المركز الرئيسي

إدارة حماية العملاء

التاريخ:

الرقم: / ع ح /

الموافق:

المرفقات:

ثانياً: مهام الإدارة

١. دراسة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وتحليل أسبابها وتطوير الإجراءات والضوابط ذات العلاقة للحد منها ورفع مستوى التثقيف والإرشاد.
٢. إرسال تقرير دوري كل ثلاثة اشهر إلى إدارة حماية العملاء بمؤسسة النقد العربي السعودي يتضمن الشكاوى الواردة للبنك مباشرة من العملاء، وتقرير آخر للشكاوى الواردة للبنك من المؤسسة والاحراءات التي اتخذها البنك بشأنها (حسب النموذج المرفق "١"). على ان يتم إرسال أول تقرير اعتباراً من نهاية الربع الرابع من عام ٢٠١٤م.
٣. تلافي تصعيد الشكاوى للمؤسسة وذلك من خلال قيام البنك بكامل مسؤولياته تجاه عملائه حسب ما ورد في مبادئ حماية عملاء المصارف.
٤. إجراء البحوث والدراسات المرتبطة بالشكاوى بحد ادنى مره في السنة.
٥. تزويد الإدارات المعنية في البنك بالملاحظات والمقترحات التي تهدف إلى معالجة الصعوبات التي يواجهها العملاء من خلال رفع مستوى وتطوير الخدمات المقدمة لهم.
٦. إعداد برامج تثقيفية للعملاء من خلال إصدار كتيبات (بروشورات) توعوية عن مختلف المنتجات المصرفية وميزات ومخاطر كل منتج وآلية تقديم الشكاوى مع التحذير من الممارسات الغير نظامية أو التي تتضمن مخاطر عالية، وتعزيز مستوى الشراكة مع برامج القطاعات غير الربحية المتخصصة لنشر مستوى التوعية المالية بين مختلف فئات المجتمع.
٧. متابعة افضل الممارسات المحلية والدولية ذات العلاقة والعمل على تطبيقها.

ثالثاً: قسم الشكاوى

١. ينبغي أن يضم القسم عدد مناسب من الموظفين حسب نشاط البنك وعدد عملائه وفروعه وحجم الشكاوى المقدمة ضد البنك، بحيث يتم دراسة ومعالجة الشكاوى حسب الفترة المحددة.
٢. ينبغي أن تشمل مهام القسم الآتي:
١-٢ مراجعة وتطوير ضوابط وإجراءات العمل بما يكفل سرعة البت في الشكاوى ومعالجة نقاط الضعف.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مؤسسة النقد العربي السعودي
المركز الرئيسي

إدارة حماية العملاء

التاريخ:

الرقم: / ح ع /

الموافق:

المرفقات:

- ٢-٢ إحاطة العملاء بالقنوات المتاحة لتقديم شكوى على البنك حسب ما ورد في مبادئ حماية عملاء المصارف، على أن تشمل هذه القنوات الآتي:
- ١/٢-٢ شخصياً عن طريق فرع البنك.
 - ٢/٢-٢ عن طريق الهاتف المصرفي.
 - ٣/٢-٢ عن طريق موقع البنك الإلكتروني.
 - ٤/٢-٢ عن طريق الفاكس.
 - ٥/٢-٢ عن طريق تطبيقات الأجهزة الذكية.

٣-٢ ينبغي استخدام أجهزة الصراف الآلي وموقع البنك الإلكتروني وكشوف الحسابات لإبلاغ العملاء بوجود إدارة في البنك لاستقبال الشكاوى والملاحظات.

٤-٢ ينبغي على البنك قبول وتوثيق عملية استلام الشكوى بالتاريخ والوقت بناءً على نوع القناة المستخدمة مع تزويد الشاكي برقم مرجع للشكوى (آخر ارقام من بطاقة الهوية الوطنية او من رقم الجوال).

٥-٢ ينبغي معالجة الشكوى خلال موعد أقصاه عشرة أيام عمل من تاريخ استلامها من العميل على أن يتم خلال هذه المدة إحاطة مقدم الشكوى بما يستجد حسب ما ورد في مبادئ حماية عملاء المصارف، ويستثنى من ذلك شكاوى المطالبات الدولية.

٦-٢ ينبغي إصدار خطاب رسمي للشاكي يوضح نتيجة بحث الشكوى وتزويده بصورة من المستندات المؤيدة ذات العلاقة، باستثناء الحالات المقدمة من الجهات الأمنية والرسمية.

٧-٢ تتم المراسلات والتواصل بشأن الشكاوى بين إدارة حماية العملاء في المؤسسة والبنك، حسب طبيعة الشكوى باستخدام احدى الوسائل الآتية:

١/٧-٢ عن طريق ساما نت.

٢/٧-٢ عن طريق الخطابات الورقية.

٣/٧-٢ عن طريق البريد الإلكتروني الذي يحدد لهذا الغرض.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مؤسسة النقد العربي السعودي
المركز الرئيسي

إدارة حماية العملاء

التاريخ :

الرقم : / ح ع /

الموافق :

المرفقات :

٢-٨ ينبغي ان تكون افادة البنك عن الشكوى شاملة البيانات المطلوبة والمستندات المؤيدة.
٢-٩ ينبغي دراسة وتحليل مختلف أنواع الشكاوى ومتابعة نمطها حسب كل منتج لمعرفة
مسببات الشكوى وسرعة معالجتها والحد منها (Root Cause Analysis).
٢-١٠ ينبغي ابلاغ الإدارة المختصة في المؤسسة (ادارة تقنية المعلومات) عن أي مشكلة
متعلقة بعمل ساما نت خلال موعد اقصاه يوم واحد وذلك من خلال البريد الإلكتروني.

رابعاً: قسم التثقيف والتوعية

١. ينبغي أن يضم القسم عدد مناسب من الموظفين حسب نشاط البنك وعدد عملائه وفروعه.
٢. رفع مستوى الوعي والارشاد للعملاء باستخدام القنوات المختلفة والعمل على طباعة وتوفير
اصدارات توعية في فروع البنك ومراكز التحويل توضح الأعمال الغير نظامية وفوائد
ومخاطر المنتجات المطروحة من قبل البنك وتشجيع مبدأ الادخار والتخطيط المالي.
٣. من اهم القنوات المناسبة لرفع مستوى وعي العملاء، الآتي:
٣-١ تأهيل مسؤولي فروع البنك للقيام بهذه المهمة بحيث يقوموا بإيضاح فوائد ومخاطر
الحصول على المنتج (الخدمة المصرفية) للعملاء المحتملين والحاليين ، وكذلك إيضاح مخاطر
الأعمال الغير نظامية والعالية المخاطر.
- ٣-٢ انشاء وحدة استشارات ائتمانية مركزية مستقلة تختص في تقديم الإرشاد والنصح المتوازن
للعامل ، ويراعى في اختيار موظفي الوحدة توفر المهارة والمعرفة بمنتجات البنك.
- ٣-٣ دعم وتشجيع المبادرات المقدمة من القطاعات الحكومية وغير الحكومية والبرامج
المتخصصة غير الربحية لنشر الثقافة المالية وتعزيز مفهومها بالسوق المحلي.
- ٣-٤ الاستمرار في نشر الوعي لدى العملاء بشأن أخذ الحيطة والحذر عند إجراء التعاملات
البنكية تلافياً للتعرض للخداع و لعمليات النصب والاحتيال داخل وخارج المملكة.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مؤسسة النقد العربي السعودي
المركز الرئيسي

إدارة حماية العملاء

التاريخ :

الرقم : / ح ع /

الموافق :

المرفقات :

خامساً: التحقق من تطبيق التعليمات

ستقوم المؤسسة باتخاذ عدة إجراءات للتحقق من تطبيق البنك لهذه التعليمات، ميدانياً عن طريق إرسال موظفين إلى البنك بشكل رسمي أو غير رسمي ومكتيباً من خلال دراسة وتحليل التقارير والملاحظات ومراقبة حجم ونوع الشكاوى إضافة إلى عمل استبانات استطلاعية.

سادساً: المخالفات

١. استناداً إلى قرار معالي وزير المالية رقم (٢١٤٩/٣) وتاريخ ١٤/١٠/١٤٠٦هـ بشأن قواعد تطبيق أحكام نظام مراقبة البنوك والذي خول في بنده الخامس المؤسسة بفرض الغرامات الواردة في المادة الثالثة والعشرين من نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٥ وتاريخ ٢٢/٠٢/١٣٨٦هـ، ستقوم المؤسسة بتطبيق الجزاءات المناسبة عن كل مخالفة لأي من هذه التعليمات.

٢. في حال استمرار المخالفة ستقوم المؤسسة باتخاذ إجراءات نظامية اشد على البنوك تضمن تصحيح الوضع.

٣. ينبغي الحصول على عدم ممانعة المؤسسة كتابياً بوقت كافي (ثلاثة أيام عمل) في حال الرغبة طلب التمديد لإرسال الإفادة أو للحالات الأخرى ذات العلاقة التي تستدعي وقت أطول.

نموذج (١)

		اسم البنك
		رقم الشكوى
		تاريخ ارسال الشكوى
		آلية ارسال الشكوى
		المنتج
		الموضوع
		مضمون افادة البنك وتاريخها
<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم	- الأسباب: تأخير في الإفادة
<input type="checkbox"/> غير موافق - الاعتراض:	<input type="checkbox"/> موافق	رأي العميل في إفادة البنك