



الرقم: \_\_\_\_\_

المرفقات: \_\_\_\_\_

## تعميم

الموضوع: حالات عكس صناديق الفئات النقدية  
في أجهزة الصرف الآلي.

المحترم

سعادة /

بعد التحية،

نشير إلى الشكوى الواردة للمؤسسة من الشركات المتعهدة بنقل الأموال وتغذية أجهزة الصرف الآلي، والمتضمنة عدم مطابقة وتحصيل البنوك والمصارف للمبالغ التي تصرف بالزيادة للعملاء من خلال أجهزة الصرف الآلي نتيجة حالات عكس صناديق فئات النقد في أجهزة الصرف الآلي.

تؤكد المؤسسة على أهمية أخذ كافة الإجراءات الاحترازية للحد من وقوع مثل هذه الحالات، ومراعاة تطبيق البنوك والمصارف للآتي:

1. التزام البنك بتوفير بطاقات الاختبار (Test Card)، والتي تسمح لفريق التغذية إجراء عملية سحب تجريبي بعد كل عملية تغذية للتأكد من وضع الفئات النقدية داخل الصناديق.
2. الالتزام باستخدام بطاقات الترصيد الإدارية الخاصة بالمشرف (Supervisor Card)، والتي تتيح مطابقة أجهزة الصرف الآلي من قبل فريق التغذية لدى مراكز النقد في حينه، دون الانتظار لحين مطابقة الأجهزة من قبل الإدارات المساندة.
3. التوصية بالاستفادة من التقنية الحديثة التي تتيح للمستخدم اختبار الصناديق ومعرفة التعريف الخاص بالفئة النقدية للصندوق، ومعرفة مدى صلاحيتها للاستخدام.
4. الالتزام بتعبئة صناديق التغذية، وتحريزها تحت الرقابة المزدوجة داخل مراكز النقد.
5. الالتزام بما ورد في تعميم المؤسسة رقم ٣٥١٠٠٠١٤٤٦٤٣ وتاريخ ١١/٢٣/١٤٣٥هـ بشأن تعديل إجراءات تسوية مطالبات وشكاوى عمليات الشبكة السعودية، بحيث يلتزم البنك بالحصول على إقرار موثق من العميل للخصم من حسابه بدلاً من الحصول على موافقة خطية.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

إدارة السياسات البنكية

التاريخ : \_\_\_\_\_

الرقم : \_\_\_\_\_

الموافق : \_\_\_\_\_

المرفقات : \_\_\_\_\_

٦. تعاون البنوك والمصارف مع الشركات المتعهدة، وتزويدهم ببيانات العملاء الذين تعثر تحصيل المبالغ منهم (أسم العميل- الهوية الوطنية- رقم بطاقة الصراف) ليتسنى للشركات المتعهدة مطالبتهم خارج نظام المطالبات التابع للشبكة السعودية للمدفوعات (CPS).

في حال وجود أي استفسار بهذا الشأن يرجى التواصل مع مستشار إدارة العملة الأستاذ/ محمد بن عبدالعزيز العامري (هاتف: ٤٦٦٢٧٥٧، [malaamry@sama.gov.sa](mailto:malaamry@sama.gov.sa)).

الرحمة

وتقبلوا تحياتي،

عبدالعزیز بن عبدالرحمن الحلیسی  
وكيل المحافظ للرقابة

نطاق التوزيع:

- جميع البنوك العاملة بالمملكة.
- إدارات المركز الرئيسي (العملة-المدفوعات-التنفيذ البنكي-السياسات البنكية-الإشراف البنكي-القانونية-حماية العملاء).