

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

إدارة التفتيش البنكي

التاريخ : ٢٨ محرم ١٤٣٢

الرقم : ٥٤٩٧ / ١٠١٢ / ٢٢٤٦

الموافق : 3 - JAN 2011

المرفقات :

" تعميم "

المحترم

سعادة /

البنك /

بعد التحية :

إلحاقاً لتعميم المؤسسة رقم ١٧٤٥٦/م/أ١/٨٢١١ وتاريخ ١٤٣١/٠٣/٠١ هـ الخاص بتنظيم اتصال موظفي البنوك بالعملاء لحثهم على سداد المديونيات المستحقة عليهم، ونظراً لتلقى المؤسسة شكاوى من عملاء البنوك متضمنة تهديدهم من موظفي التحصيل العاملين لدى البنوك أو المتعاقدين معها بإدراج ملاحظات على سجلاتهم الائتمانية لدى شركة المعلومات الائتمانية "سمه" بهدف الضغط عليهم لسداد مديونياتهم المستحقة .

فإن المؤسسة تود التأكيد على ضرورة الالتزام بما جاء في التعميم المشار إليه أعلاه، وعلى البنوك عدم إقحام اسم المؤسسة أو شركات المعلومات الائتمانية أو غيرها من الجهات الإشرافية في اتصالات محصلي الديون على العملاء.

وتقبلوا تحياتي ، ، ،

وكيل المحافظ للشئون الفنية

عبدالرحمن بن عبدالمحسن الخلف



نطاق التوزيع:  
• البنوك العاملة في المملكة  
• فروع المؤسسة.  
السودة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
مؤسسة النقد العربي السعودي

لمركز الرئيسي

إدارة المفتش البنكي

التاريخ: ١٤٣١ هـ

الرقم: ١٧٤٥٦ / ٨٢٩١ / ٨٥٥٥

الموافق: 17 MAR 2009

تصميم

المحترم

سعادة/

البنك/

بعد التحية:

الموضوع/تنظيم اتصال موظفي البنك على العملاء لحثهم على سداد المديونيات المستحقة

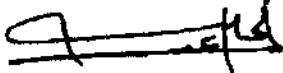
إشارة إلى تلقي المؤسسة شكاوى من عملاء البنك بشأن كثرة الاتصالات الهاتفية الواردة إليهم وإلى أفراد أسرهم أو اقاربهم أو أصدقائهم في أوقات مختلفة وغير مناسبة من موظفي التحصيل العاملين لدى البنك بهدف الضغط عليهم لسداد مديونياتهم المستحقة لهذه البنوك.

وحرصاً من المؤسسة على تنظيم عملية تحصيل مديونيات عملاء البنوك والاتصالات التي تتم بهذا الخصوص وحماية خصوصية العملاء، فعلى البنك وضع آلية مناسبة لتقصير تلك الاتصالات على المدينين أو كفالاتهم الواردة أسمائهم وتوقيعهم على المستندات المصرفية بالكفالة دون غيرها من أفراد أسرهم أو اقاربهم أو أصدقائهم، وأن تكون الاتصالات محصورة ومحددة في أوقات العمل الرسمي للبنوك، وأن يتابع العملاء في حالة عدم تجاوبهم بشأن مديونية البنك عن طريق الجهات المختصة، نأمل الإفادة بما يتخذ بهذا الشأن خلال شهر

من تاريخه.

وتقبلوا تحياتي،،،

وكيل المحافظ للشؤون الفنية



عبدالرحمن بن عبدالمحسن الخلف



نطاق الكوئيت: جميع البنوك العاملة بالمملكة

- الإدارة القانونية

وحدة شكاوى المستهلكين