9041046139

-تعميم-

الرقــــم: 371000106040 التاريخ: 1437/10/08 المرفقات : المرافقات

إدارة حمساية العمسلاء
الرقم:/حع/
المرفقات:

المحترم

سعادة/

البنك/

الإدارة العامة/

السلام عليكم ورحمة الله ويركاته،،

الموضوع: ارسال تقارير دورية عن شكاوى عملاء البنك.

إشارة إلى تعميم المؤسسة رقم ٢٥١٠٠٠١٤٥١٩٤ وتاريخ ٢٦/١١/٢٦هـ المرفق طيه الضوابط المحدثة لمعالجة وإنشاء وحدات الشكاوى في البنوك، حيث تضمنت الفقرة (٢) من البند (ثانيا: مهام الادارة) أنه يتطلب من البنك ارسال تقرير عن شكاوى عملاء البنك كل ثلاثة أشهر إلى إدارة حماية العملاء في المؤسسة.

نأمل الالتزام بتعبئة نموذج تقرير الشكاوى المرفق بدلا من النموذج السابق وارساله كل ثلاثة اشهر إلى ادارة حماية العملاء لدى المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني (cpdc@sama.gov.sa) وذلك اعتبارا من الربع الثاني عام ٢٠١٦م.

وتقبّلوا تحياتي،، \_\_\_\_

طارق بن عبدالرحمن السدحان

وكيل المحافظ للرقابة

نطاق التوزيع:

- البنوك العاملة في المملكة.
- الإدارة العامة للرقابة على البنوك.
  - مركز التميز.

الراشد/المهيني

1st quarter Month Total N ယ Upheld Rejected Number of complaints resolved Resolved within target time (10 days) Bank's name: ..... Resolved over target time (10 days) processing time Within target (10 days) Number of complaints open (pending) Complaints over target processing time (10 days) working days ago Opened 11-30 working days ago Opened over 30 Total

2nd quarter Month 4 10 10 Upheld Rejected Number of complaints resolved Resolved within target time (10 days) Bank's name: Resolved over target time (10 days) Within target processing time (10 days) Number of complaints open (pending) Complaints over target processing time (10 days) working days ago Opened 11-30 Opened over 30 working days ago Total

3rd quarter Month Total တ္ထ Upheld Rejected Number of complaints resolved Resolved within target time (10 days) Bank's name: ..... Resolved over target time (10 days) processing time (10 days) Within target Number of complaints open (pending) Complaints over target processing time (10 days) working days ago Opened 11-30 Opened over 30 working days ago Total

\* \* \*

			Bank's	Bank's name:		*****		
411 quarter	9	Number of	Number of complaints resolved		Numbe	Number of complaints open (pending)	pending)	
Month			Resolved within	Resolved over	Within target	Complaints over target processing time (10 days)	et processing time ays)	Total
	Upheld	Rejected	target time (10 days)	target time (10 days)	(10 days)	Opened 11-30 working days ago	Opened over 30 working days ago	
10								
11								
12								
Total			****					