

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

9041046139


الرقم : 371000106040
التاريخ : 1437/10/08
المرفقات : ٤

إدارة حماية العملاء

الرقم : / ع /

المرفقات : ع

-تعميم-

المحترم

سعادة/

البنك/

الإدارة العامة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

الموضوع: ارسال تقارير دورية عن شكاوى عملاء البنك.

إشارة إلى تعميم المؤسسة رقم ٣٥١٠٠٠١٤٥١٩٤ وتاريخ ٢٦/١١/١٤٣٥ هـ المرفق طيه الضوابط المحدثة لمعالجة وإنشاء وحدات الشكاوى في البنوك، حيث تضمنت الفقرة (٢) من البند (ثانياً: مهام الإدارة) 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.

وتقبلوا تحياتي،،


طارق بن عبدالرحمن السدحان
وكيل المحافظ للرقابة



نطاق التوزيع:

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

الراشد/المهيني

