

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

إدارة السياسات البنكية



الرقم: _____

المرفقات: بدون

تعميم

المحترمون

السادة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: إتاحة قنوات تواصل للعملاء مع المؤسسات المالية.

استناداً إلى نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٥) وتاريخ ١٣٨٦/٢/٢٢هـ، ونظام مراقبة شركات التمويل الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٥١) وتاريخ ١٤٣٣/٨/١٣هـ، ونظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٢) وتاريخ ١٤٢٤/٦/٢هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٠) وتاريخ ١٤٣٤/٥/٢٧هـ، ونظام المعلومات الائتمانية الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٧) وتاريخ ١٤٢٩/٧/٥هـ وإشارةً إلى دور المؤسسة الرقابي والإشرافي على المؤسسات المالية الخاضعة لإشرافها، وسعيها الدائم لتعزيز الشمول المالي ورفع مستوى الخدمات المقدمة من المؤسسات المالية لعملائها.

أفيدكم أنه تقرّر على المؤسسات المالية إتاحة رقم هاتف مجاني يُمكن شرائه العملاء للاتصال به من داخل المملكة عن طريق الهاتف الثابت والمحمول، إضافةً إلى رقم هاتف للاتصال من خارج المملكة (للبنوك والمصارف، وشركات التأمين فقط)، وذلك لتقديم الشكاوى والبلاغات والاستفسارات، إلى جانب توفير قنوات تواصل أخرى وبنية تحتية ذكية للعملاء مثل خدمة المحادثة الفورية عبر الإنترنت، أو طلب الاتصال على هاتف العميل من خلال الموقع الإلكتروني، على أن يتم الإعلان عن تلك الأرقام والخدمات من خلال جميع القنوات المتاحة -على سبيل المثال لا الحصر- (الموقع الإلكتروني، الرسائل النصية، الفروع، مواقع التواصل الاجتماعي) -مع تزويدنا بالأرقام والخدمات المخصصة لذلك خلال شهرين من تاريخه على البريد الإلكتروني: (yalfozan@sama.gov.sa).

وتقبلوا تحياتي،

مُزِيد

مُزِيد

فهد بن إبراهيم الشثري

وكيل المحافظ للرقابة

نطاق التوزيع:

- البنوك والمصارف العاملة بالمملكة
- شركات التمويل العاملة بالمملكة.
- شركات التأمين العاملة بالمملكة.
- شركات المعلومات الائتمانية.