

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي



إدارة حماية العملاء

الرقم: ..... / ع ح / .....

المرفقات: .....

تعميم

المحترم

سعادة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: قياس مؤشرات أداء الجهات المالية

انطلاقاً من دور مؤسسة النقد العربي السعودي لحماية عملاء الجهات المالية الخاضعة لإشرافها، وإشارةً إلى تعميم المؤسسة رقم ٣٨١٠٠٠١٠٧٣٨٢ وتاريخ ١٤٣٨/١١/٠١هـ والمُشار فيه إلى تدشين المرحلة الأولى من نظام "ساما تهتم" (SAMACares)، وحيث تضمن التعميم أن المؤسسة ستقوم خلال المرحلة الثانية من النظام بتقييم عمل الجهات المالية وفقاً لمؤشرات أداء يتم اعتمادها لاحقاً.

لذا نود التأكيد على أهمية الالتزام بمؤشرات الأداء الموضحة أدناه:

مؤشر الأداء	وصف المؤشر	الهدف المطلوب
نسبة رضا العملاء عن معالجة الشكاوى	الشكاوى التي قام فيها العملاء بالاعتراض على رد الجهة المالية	لا تقل عن ٥٠ %
نسبة الجودة في إجراءات المعالجة	الشكاوى التي تم إغلاقها بعدد مراسلات تزيد على ثلاث مرات	لا تزيد عن ٣٣,٣ %
نسبة الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة	اتفاقية مستوى الخدمة حسب تعميم المؤسسة رقم ٣٨١٠٠٠١٠٧٣٨٢	لا تقل عن ٨٠ %
نسبة معالجة الشكاوى من المرحلة الأولى	الشكاوى التي تم فيها قبول اعتراض العملاء على رد الجهة المالية وتم إغلاقها لمصلحة العميل	لا تزيد عن ٣٣,٣ %

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
مؤسسة النقد العربي السعودي  
المركز الرئيسي

إدارة حماية العملاء

التاريخ : .....

الرقم : ..... / ح ع / .....

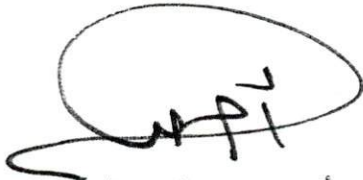
الموافق : .....

المرفقات : .....

علماً أنه ستتم متابعة أداء الجهات المالية وفق هذه المؤشرات بشكل ربع سنوي اعتباراً من تاريخ ٢٠١٨/٠١/٠١م، وتتوقع المؤسسة من مجلس الإدارة مراقبة أداء هذه المؤشرات وتقديم الدعم الكامل والموارد البشرية اللازمة للإدارات ذات العلاقة بما يضمن الالتزام.

وحرصاً من المؤسسة على تعامل الجهات المالية بعدل وإنصاف مع العملاء؛ ستقوم المؤسسة باتخاذ الإجراءات النظامية ضد الشركات والبنوك المخالفة لما ورد في هذا التعميم.

وتقبلوا تحياتي وتقديري،



أحمد بن عبدالكريم الخليفي  
المحافظ

نطاق التوزيع:

- البنوك وشركات التمويل وشركات التأمين.
- الإدارة العامة للرقابة على البنوك.
- الإدارة العامة للرقابة على شركات التمويل.
- الإدارة العامة للرقابة على شركات التأمين.
- مركز التميز.

ع.المهوس