



تعميم

السادة /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: تحديث مؤشرات قياس أداء المؤسسات المالية.

إلحاقاً إلى تعليمات البنك المركزي السعودي "ساما" المبلغة بموجب التعميم رقم ٢٨٢٠١/٣٩١٠٠٠٠ وتاريخ ١٠/٣/١٤٣٩هـ في شأن إلزام المؤسسات المالية بمؤشرات أداء جودة معالجة الشكاوى الواردة من خلال نظام "ساما تهتم" (SAMACares). أفيدكم أنه تقرّر الآتي:

- ١- تعديل مسمى المؤشر الثاني الوارد في التعليمات المشار إليها أعلاه إلى (نسبة جودة ردود المؤسسات المالية للبنك المركزي).
- ٢- تعديل مسمى المؤشر الرابع الوارد في التعليمات المشار إليها أعلاه إلى (نسبة الشكاوى التي تم معالجتها وإقفالها لصالح العميل بعد تصعيدها).
- ٣- الالتزام بمؤشرات الأداء أدناه وذلك اعتباراً من الربع الأول للعام ٢٠٢١م:

اسم المؤشر	نسبة رضا العملاء عن معالجة الشكاوى	نسبة جودة ردود المؤسسات المالية للبنك المركزي	نسبة الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة	نسبة معالجة الشكاوى التي قبل تصعيدها وتم إقفالها لمصلحة العميل بعد المعالجة
الهدف المطلوب	لا تقل عن ٧٠%	لا تقل عن ٩٧%	لا تقل عن ٩٥%	لا تزيد عن ١٠%

للإحاطة، والعمل بموجبه، علماً بأن البنك المركزي سيقوم بمتابعة أداء المؤسسات المالية وفق المؤشرات المذكورة آنفاً بشكل ربع سنوي، وسيتم اتخاذ الإجراءات النظامية تجاه المؤسسات المالية المخالفة في هذا الشأن.

وتقبلوا تحياتي،

عبدالله بن إبراهيم

فهد بن إبراهيم الشثري
وكيل المحافظ للرقابة

نطاق التوزيع:

- البنوك والمصارف العاملة بالمملكة.
- شركات التمويل العاملة بالمملكة.
- شركات التأمين العاملة بالمملكة.
- شركات المدفوعات العاملة بالمملكة.

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 ٣٨١٠٠٠١٠٧٣٨٢/١١/٠١هـ والمشار 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 : / ع ح /

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