



جائزة الملك عبد الله الثاني
للميزان الآداء الحكومي والشفافية
الفترة الثامنة (٢٠١٦-٢٠١٧)
المرحلة النهائية

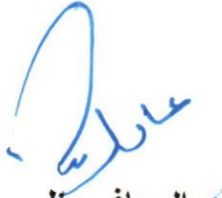
الرقم : ١٥٦٠٦ / ٤ / ٢٧
التاريخ : ١٤٤٢ / ٤ / ١٨ هـ
الموافق : ٢٠٢٠ / ٣ / ٢٦ م

تعميم إلى شركات الدفع بواسطة الهاتف النقال

تحية طيبة وبعد،،،

استناداً إلى أحكام المادة (١٨) من تعليمات الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية رقم (٢٠١٧/١) تاريخ ٢٠١٧/٨/٢٨، وفي ضوء حجم الشكاوى الواردة للبنك المركزي بخصوص شركات الدفع بواسطة الهاتف النقال. نرجو إعلامكم بأن البنك المركزي وفي حال ورود أي شكوى إليه سيقوم بالتأكد من قيام العميل بمراجعة الشركة أولاً وذلك من خلال الرقم المرجعي للشكوى و/أو تلقيه رداً من الشركة على شكواه. وعليه، نؤكد على ضرورة الالتزام بأحكام المادة (٩/ب) من ذات التعليمات وذلك بأن يتضمن تأكيد استلام الشكوى رقم مرجعي للشكوى.

مؤكدین بهذا الصدد على ضرورة التعامل مع شكاوى العملاء بطريقة مهنية وكفاءة وفعالية، وبشكل يضمن انتهاجكم لأفضل الممارسات بهدف الحفاظ على حقوق العملاء وسمعة الشركة وثقة العملاء بها.


المحافظ
د. زياد فريز

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،