

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Qatar Central Bank
GOVERNOR OFFICE
DOHA - QATAR



مُصَيِّرُ قَطْرَ الْمَرْكَزِيِّ
مَكْتَبُ إِجْرَافِطْ
الدوحة - قطر

التاريخ : ٢٤ / ٦ / ٢٠٠٢ م

الإشارة : ن.ت / ١٥١ / ٢٠٠٢

السادة / البنوك أعضاء الشبكة الوطنية NAPS المحترمين،
تحية طيبة وبعد،

الموضوع : "تسوية المطالبات في الفترة المحددة"

بالإشارة إلى كتابنا رقم ن.ت/ ٢٠٨ / ١٩٩٨ بتاريخ ٦ / ٥ / ١٩٩٨ م بشأن الغرامات التي تدفعها البنوك أعضاء الشبكة الوطنية للخالفة لدليل وأنظمة التشغيل الخاصة بالشبكة الوطنية نابس NAPS نود إحاطتكم بما يلي:-
أولاً: عندما تقع عملية مطالبة بين البنوك أعضاء الشبكة الوطنية لتسوية أخطاء ناجمة عن عمليات الشبكة الوطنية نابس،
لاسيما في الحالات التالية:

١. مطالبات العملاء **Customers Complaint** لعمليات السحب الغير ناححة من خلال الشبكة الوطنية .
٢. مطالبة تعود على البنك المقابل للبطاقة بعمليات السحب التي تتم بنجاح ويتم عكس القيد بالخطأ Cash Reversals.

فانه يتعين على البنك عضو الشبكة الوطنية سرعة الرد على المطالبة بالقبول أو الرفض خلال مدة أقصاها ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام المطالبة.

ثانياً: يجب على البنك المصدر للبطاقة إعادة المبلغ المرجمع إلى حساب العميل بحد أقصى خلال ٢٤ ساعة وذلك نظير ما تم إضافته من قبل البنك المقابل للبطاقة لحساب البنك المصدر للبطاقة.

- وفي حال عدم التقيد بالإجراءات المشار إليها أعلاه وتكرار المخالفات سوف يقوم المصرف بفرض غرامات مالية.

شاكرين لسيادتكم حسن تعاونكم معنا.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

عبدالله خالد العتيبة

الحفظ