



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعميم رقم ( 2024/٧ ز )

إلى كافة المصارف العاملة في فلسطين

التاريخ: الثلاثاء، 07 أيار، 2024

الموضوع: تقييم مستويات الخدمات الالكترونية والتحول الرقمي في المصارف

مرفق نتائج تقييم مستويات الخدمات الالكترونية والتحول الرقمي في المصارف بناءً على استبيان الخدمات الإلكترونية الذي تم توزيعه على المصارف في شهر شباط 2024 لتقييم مستويات الخدمات حتى نهاية العام 2023، يطلب من كافة المصارف خلال شهرين من تاريخ صدور هذا التعميم تزويد سلطة النقد بخطة زمنية لتطوير المنتجات ومعالجة ضعف استخدام الخدمات الالكترونية من العملاء مع الأخذ بالإعتبار ما يلي:

1. تطوير القنوات الالكترونية وزيادة عدد ونوعية ورقمنة الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء من خلالها وبما يلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
2. تشجيع العملاء لاستخدام القنوات الالكترونية عوضاً عن التوجه الى الفروع والمكاتب في تنفيذ معاملاتهم المصرفية وبما يشمل وضع محفزات لذلك خاصة في المحافظات والمدن ذات النسب المتدنية في الاستخدام.
3. اتمتة وتطوير العمليات الداخلية في المصرف بما يعزز التحول الرقمي الداخلي.
4. تطبيق وسائل التحقق والمصادقة مثل (OTP, Pin) واشعار العملاء من خلال الرسائل النصية SMS على العمليات المنفذة من خلال القنوات الالكترونية المختلفة، وإعادة تقييم السقوف المالية المعرفة على الخدمات الالكترونية والتي بموجبها يتم تطبيق وسائل التحقق والمصادقة وبما يتناسب والمخاطر والاحداث التشغيلية في المصرف وذلك للحد من عمليات الاحتيال التي يتعرض لها العملاء.

مجموعة الرقابة

سلطة النقد الفلسطينية