



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (14)

سجلات النظام

تعتبر المستندات والسجلات الالكترونية المتوفرة في النظام معتمدة وموثوقة ونهائية ما لم يثبت عكس ذلك.

مادة (15)

المطابقة الالكترونية

يجب على العضو تعزيز اجراءات المطابقة اليومية بما يشمل:

1. التأكد من استلام اشعارات تعزيز عمليات الدفع الصادرة عن النظام قبل تنفيذ الخصم النهائي من حساب العميل الدافع.
2. استخدام سجلات النظام لأغراض المطابقة والتحقق من حالة الحركات العالقة.
3. مطابقة العمليات المنفذة من خلال شركات خدمات المدفوعات والمشاركين في حال كان بنك التسوية.
4. عكس الحركات العالقة من الحساب الوسيط إلى حساب العميل في حال عدم ثبات نجاح تنفيذها خلال يومي عمل بحد أقصى.

مادة (16)

حماية حقوق العملاء

يجب على العضو الالتزام بالتعليمات الصادرة عن سلطة النقد بشأن حماية العملاء وتوفير بالحد الأدنى ما يلي:

1. الإفصاح بشكل واضح عن تفاصيل قنوات الاتصال الخاصة بتلقي الشكاوى بما يشمل التطبيقات والانترنت البنكي.
2. معلومات كافية في اشعار الدفع على أن يتضمن بالحد الأدنى الخدمة المسددة والقيمة ووقت التنفيذ.
3. مواد إعلامية وتعليمية بالنظام بما يشمل آلية الوصول إليها وقائمة الإجابات على الأسئلة المتكررة (FQA).
4. قائمة خدمات المشتركين المسجلين في النظام والمتطلب التعريفي الخاص بكل خدمة.
5. استخدام واجهة المطابقة الالكترونية في النظام لمعالجة الشكوى والرد عليها خلال يومي عمل بحد أقصى.
6. اعلام مشغل النظام في حال وجود أي شكوى غير معالجة وذلك على البريد الالكتروني Support@ppsc.ps

