



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعليمات رقم (٤) لسنة 2024
بشأن جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء

استناداً لأحكام القرار بقانون (٩) لسنة 2010 بشأن المصارف، لا سيما المادتين (٤٣، ٧٢) منه، وبعد الاطلاع على التعليمات رقم (٥) لسنة 2023 بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء، ووفقاً للصلاحيات المخولة لنا، وتحقيقاً للمصلحة العامة، فقد أصدرنا التعليمات التالية:

**مادة (١)
الهدف ونطاق التطبيق**

1. تهدف أحكام هذه التعليمات إلى ضمان حصول العملاء على الخدمات المصرفية بجودة عالية وبالشكل المناسب دون تأخير.
2. تطبق أحكام هذه التعليمات على كافة المصارف المرخص لها من سلطة النقد للعمل في فلسطين.

**مادة (٢)
الخدمات التي تقدم من خلال الفروع والمكاتب**

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. توفير نظام دور باستخدام وسائل إلكترونية تمكن العملاء من حجز دورهم في الفروع قبل وصولهم أو بعد الوصول، وتمكن العملاء من متابعة دورهم من خلال إرسال إشعارات للعملاء بقرب موعد دورهم دون الحاجة للحضور بالتجدد في الفرع أو المكتب.
2. توفير عدد كافي من الموظفين المؤهلين لتقديم الخدمة للعملاء، كما يجب مراعاة زيادة عدد الموظفين خلال فترة صرف رواتب موظفي القطاع العام وفترة ما قبل الأعياد ومراعاة حصول العميل على الخدمة خلال فترة لا تتجاوز (٣٠) ثالثين دقيقة من وقت تسجيله على نظام الدور الإلكتروني.





سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

3. لا يقل عدد الصناديق المخصصة لخدمة العملاء عن العدد المحدد وفق المخطط التنظيمي لفرع المقدم لسلطة النقد عند الترخيص.
4. توفير مساحات كافية لإنتظار العملاء وفق المخطط التنظيمي لفرع أو المكتب.
5. منح الأولوية في تقديم الخدمة لكتاب السن والأشخاص المعاقين.
6. القيام بفحص مدى رضا الجمهور عن جودة الخدمات المقدمة من جهة مخصصة في المصرف على مستوى الفرع أو المكتب وتزويد دائرة انصباط السوق لدى سلطة النقد بالنتائج بشكل سنوي.
7. يجب على المصرف توثيق اجراءاته المتعلقة بتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

مادة (3)
الخدمات من خلال القنوات الإلكترونية

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. ضمان استمرار تقديم الخدمات للعملاء، وذلك من خلال الآتي:
 - أ. عدم إلغاء البطاقات البلاستيكية المنتهية الصلاحية إلا بعد التواصل مع العملاء وقبل انتهاء صلاحية البطاقة البلاستيكية بفترة كافية.
 - ب. ضمان استمرار تفعيل التطبيق البنكي للعملاء ومراعاة تسهيل إجراءات تفعيله.
 - ت. توفير خدمة المساعدة الآلية المباشرة (ChatBot) لمساعدة العملاء على كيفية الحصول على الخدمات.
 - ث. توفير خطوط اتصال لخدمة العملاء وتسهيل إجراءات حصولهم على الخدمات المالية الإلكترونية على مدار الساعة.
- ج. مراعاة تقديم خدمات إلكترونية نوعية لعملاء المصرف من أبناء قطاع غزة، وتسهيل إجراءات استخدام حساباتهم المصرفية محلياً وخارجياً.
- ح. السماح بتعديل وزيادة سقوف البطاقات الائتمانية والحوالات التي تتم عبر التطبيقات البنكية وفقاً لطلب العميل وطبيعة أعماله.
- خ. تحديث ونشر خدمات الصراف الآلي الحديث والتفاعلية (ATM) في المناطق ذات الاستخدام النشط ونشر الصرافات الآلية في المناطق غير المخدومة وتطوير نوع وعدد الخدمات المقدمة للعملاء من خلالها.
- د. مراعاة تسهيل تقديم الخدمات للعملاء المغتربين أو المتواجدون في الخارج.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

2. توعية العملاء بالخدمات الإلكترونية التي يطورها المصرف وشرح آليات استخدامها وذلك من خلال الآتي:
- إطلاع العملاء على كافة الخدمات المقدمة عبر القنوات الإلكترونية وتزويدهم بالإرشادات والنشرات التوعوية.
 - إطلاع العملاء على كيفية استخدام القنوات الإلكترونية من خلال الإفصاح عن آلية التسجيل والدخول واستخدام التطبيق البنكي (Mobile Banking) أو الإنترنت البنكي (Internet Banking) أو غيرها من التطبيقات وكذلك الإفصاح عن آلية تغييرات في هذه الخدمات أو آليات تقديمها.
 - المساهمة في نشر ثقافة الخدمات المصرفية الإلكترونية وبيان أهميتها ومزاياها في سرعة إنجاز المعاملات وانخفاض تكلفتها وتلبية احتياجات العملاء والعمل على قياس ومراقبة مستوى الرضا لدى العملاء عند استخدامهم الخدمات الإلكترونية.
 - توفير آلية لتوعية العملاء باستخدام التطبيقات البنكية وتسهيل عمليات تثبيت التطبيق على الهواتف الخلوية.
 - تفعيل التواصل مع العملاء الأول استخداماً للقنوات الإلكترونية وذلك بناءً على نتائج التقارير الدورية حول استخدام العملاء للقنوات الإلكترونية.

مادة (4)
العقوبات

يعاقب كل من يخالف أحكام هذه التعليمات وفق أحكام القرار بقانون رقم (9) لسنة 2010 بشأن المصارف.

مادة (5)
التنفيذ والتنفيذ

يجب على كافة الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ أحكام هذه التعليمات، وتطبق من تاريخ صدورها.

صدرت في مدينة رام الله، بتاريخ: ٢٠٢٤/٣/١

د. فراس ملحم

المحافظ