



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

## تعيم رقم ( ٢٠٢٤/٦ )

إلى كافة المصارف العاملة في فلسطين  
التاريخ: الثلاثاء، ٠٧ أيار، ٢٠٢٤

### الموضوع: تقييم مستويات الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي في المصارف

مرفق نتائج تقييم مستويات الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي في المصارف بناءً على استبيان الخدمات الإلكترونية الذي تم توزيعه على المصارف في شهر شباط ٢٠٢٤ لتقدير مستويات الخدمات حتى نهاية العام ٢٠٢٣، يطلب من كافة المصارف خلال شهرين من تاريخ صدور هذا التعيم تزويد سلطة النقد بخطة زمنية لتطوير المنتجات ومعالجة ضعف استخدام الخدمات الإلكترونية من العملاء مع الأخذ بالإعتبار ما يلي:

١. تطوير القنوات الإلكترونية وزيادة عدد ونوعية ورقمنة الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء من خلالها وبما يلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
٢. تشجيع العملاء لاستخدام القنوات الإلكترونية عوضاً عن التوجه إلى الفروع والمكاتب في تنفيذ معاملاتهم المصرافية وبما يشمل وضع محفزات لذلك خاصة في المحافظات والمدن ذات النسب المتدنية في الاستخدام.
٣. اعتمدة وتطوير العمليات الداخلية في المصرف بما يعزز التحول الرقمي الداخلي.
٤. تطبيق وسائل التحقق والمصادقة مثل (OTP, Pin) وشعار العملاء من خلال الرسائل النصية SMS على العمليات المنفذة من خلال القنوات الإلكترونية المختلفة، وإعادة تقييم السقوف المالية المعرفة على الخدمات الإلكترونية والتي بموجبها يتم تطبيق وسائل التتحقق والمصادقة وبما يتاسب والمخاطر والآدوات التشغيلية في المصرف وذلك للحد من عمليات الاحتيال التي يتعرض لها العملاء.

مجموعة الرقابة  
سلطة النقد الفلسطينية