



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعميم رقم (26/2025)
إلى كافة المصارف العاملة في فلسطين
التاريخ: الخميس، 27 آذار، 2025

الموضوع: إجراءات احترازية للحد من جرائم الاحتيال الإلكتروني

في ضوء قيام المحتالين بتطوير وابتكار أساليب جرمية هدفها الإحتيال على عملاء المصارف وسرقة بياناتهم الشخصية والمصرفية وأموالهم ومدخراتهم في ظل تنامي استخدام التكنولوجيا والتقنيات المالية الحديثة. وعليه، تؤكد سلطة النقد على ضرورة القيام بما يلي:

1. الالتزام بمتطلبات المادة رقم (2.16) من تعليمات رقم (11) لسنة 2022 بشأن الإطار التنظيمي للأمن السيبراني بخصوص ضوابط حماية ومراقبة التطبيقات الإلكترونية الداخلية والخارجية.
2. تفعيل إجراءات المصادقة الثنائية عند التسجيل والدخول لتطبيق الموبايل البنكي وإجراء الحركات المالية، وعند إضافة مستفيد جديد أو تغيير إعدادات الحساب مثل البريد الإلكتروني ورقم الهاتف النقال.
3. تعزيز الضوابط والتدابير اللازمة على الأنظمة للحد من الاحتيال الإلكتروني، وبما يشمل:
 - رقابة عمليات الدخول للتطبيقات الإلكترونية للمصرف من خلال عناوين IP خارج فلسطين، والعمل على توفير وتطبيق سياسة Geo-Blocking.
 - حظر الدخول لتطبيقات الإنترنت والموبايل البنكي لإجراء حركات الدفع والتحويل باستخدام تطبيقات (VPN ، Proxy).
 - عدم السماح بتعريف الخدمات والتطبيقات الإلكترونية على أكثر من جهاز، ويستثنى من ذلك بعض الحالات التي تتم بناء على طلب العميل وموافقة.
4. تطبيق نظام شامل للكشف عن حركات الاحتيال المشبوهة، وبما يشمل الكشف عن الآتي:
 - الحركات المالية الإلكترونية غير الاعتيادية والمشبوهة المنفذة عبر تطبيقات المصارف الإلكترونية والبطاقات المصرفية بمختلف أنواعها.
 - السلوكيات المشبوهة؛ مثل تسجيل الدخول من مواقع غير اعتيادية أو تكرار محاولات الدخول الفاشلة، واتخاذ إجراءات تلقائية كتعليق الحساب مؤقتاً أو طلب تحقق إضافي.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

5. ربط تنفيذ حركات التحويل الإلكتروني للغير وتسديد المشتريات الداخلية والخارجية بتأكيد الحركة من خلال رمز تحقق (OTP) أو موافقة إلكترونية عبر التطبيقات الإلكترونية المعتمدة للمصرف.
6. تعريف وتوعية العملاء بطبيعة مخاطر المنتجات والخدمات المالية والمصرفية، وكيفية استخدامها، وتكثيف إرسال الرسائل النصية (SMS) التحذيرية للعملاء، وتزويدهم بإشعارات أو رسائل نصية عند إجراء أي تحويل للغير وحركات تسديد المشتريات.
7. اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة والاستجابة السريعة لطلبات الجهات الرسمية المتعلقة بشكاوى وقضايا الاحتيال الإلكتروني.
8. الالتزام بتوفير خدمة الدعم للعملاء من خلال مركز الاتصال (Call Center) للرد على أية استفسارات أو تلقي شكاوى العملاء (7/24) بأقصى سرعة ممكنة.

مجموعة الرقابة
سلطة النقد الفلسطينية