



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعميم رقم (49 / 2025)

إلى كافة المصارف العاملة في فلسطين

التاريخ: الخميس، 29 أيار، 2025

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 بتاريخ 2025/02/06 لتقييم مستويات الخدمات عن العام 2024، 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.

مجموعة الرقابة

سلطة النقد الفلسطينية