



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

## تعليمات رقم (12) لسنة 2025 بشأن الأحداث التشغيلية

استناداً لأحكام القرار بقانون رقم (9) لسنة 2010 بشأن المصارف، لا سيما المادتين (43) و (72) منه، ووفقاً للصلاحيات المخولة لنا، وتحقيقاً للمصلحة العامة، فقد أصدرنا التعليمات التالية:

### مادة (1)

#### التعريفات

يكون للكلمات والعبارات التالية أيما وردت في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

الأحداث التشغيلية : التعرض للخسائر الناجمة عن عدم كفاية أو فشل العمليات الداخلية أو العنصر البشري أو الأنظمة أو الناتجة عن الأحداث الخارجية.

### مادة (2)

#### الهدف ونطاق التطبيق

1. تهدف أحكام هذه التعليمات إلى تنظيم عملية الإبلاغ عن الأحداث التشغيلية.
2. تطبق أحكام هذه التعليمات على كافة المصارف المرخص لها من سلطة النقد بمزاولة العمل المصرفي.

### مادة (3)

#### الإبلاغ عن الأحداث التشغيلية

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. إبلاغ سلطة النقد فوراً عبر الهاتف والبريد الإلكتروني عن أي من الأحداث التشغيلية التالية، ومن ثم الإبلاغ عبر قنوات التواصل الرسمية بشكل تفصيلي خلال ثلاثة أيام عمل بحد أقصى من تاريخ اكتشاف أو وقوع الحدث:



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

أ. تعطل الأعمال أو فشل أو تشويش لمدة تزيد عن (15) دقيقة على أي مما يلي: الخدمات المصرفية، الأنظمة البنكية، القنوات الإلكترونية بمختلف أنواعها، الأنظمة المدارة من أطراف أخرى مثل (سويفت، فيزا، ماستر كارد)، أنظمة مكافحة غسل الأموال، أنظمة تسجيل الكاميرات وأية أنظمة أخرى يتم من خلالها تنفيذ العمليات المصرفية.

ب. الأخطاء البشرية التي تؤثر على حسابات العملاء أو قد تؤثر على سمعة المصرف مثل إدخال بيانات خاطئة.

ت. الهجمات السيبرانية والقرصنة الإلكترونية وأي انتهاك لأمن المعلومات أو تسرب/ تسريب البيانات.

ث. التزيف أو التزوير للبطاقات بمختلف أنواعها والشيكات والوثائق والمستندات ... الخ.

ج. الإحتيال الداخلي أو الخارجي مثل الأحداث المتعلقة بالإختلاس وخيانة الأمانة وإساءة الإئتمان.

ح. الأحداث المتعلقة بأي طرف ثالث متعاقد معه تؤثر أو من المرجح أن تؤثر على أنظمة وخدمات المصرف.

خ. الأضرار أو الخسائر التي تلحق بالأصول الحرجة أو المباني والناجحة عن الإهمال أو ضعف الضوابط الداخلية أو بسبب (اعتداء، اقتحام، أعمال شغب، كوارث طبيعية).

د. السطو أو السرقة.

ذ. أية أحداث أخرى قد تؤثر على المصرف وقدرته على استمرارية أعماله.

2. أن يتضمن الإبلاغ بالحد الأدنى المعلومات التالية:

أ. طبيعة ووصف الحدث وأسبابه.

ب. تاريخ وقوع واكتشاف الحدث.

ت. وضع الحدث (منتهي/ قائم).

ث. تأثير الحدث (مالي، استراتيجي، سمعة، قانوني، .. الخ)، وتحديد الأنظمة التي تأثرت بالحدث.

ج. الخسائر الفعلية أو المحتملة، ومبالغ التأمين المستردة إن وجدت.

ح. الإجراءات الفورية المتخذة من المصرف للحد منها.

خ. الإجراءات التصحيحية لمنع تكرار الحدث.

3. إعداد سياسة وإجراءات عمل واضحة ومعتمدة وقنوات داخلية بشأن الإبلاغ الداخلي عن الأحداث التشغيلية

تحمي وتشجع الموظفين على الإبلاغ، وآلية توثيق لكل الأحداث التشغيلية، بما يشمل التحقيقات الداخلية

والنتائج، ومتابعة الإجراءات التصحيحية ومراجعة الضوابط الرقابية.



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

#### مادة (4)

##### الالغاء

1. يُلغى التعميم رقم (2017/46) الصادر بتاريخ 2017/03/20 بشأن الأحداث المتعلقة بالمخاطر التشغيلية.
2. يُلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذه التعليمات.

#### مادة (5)

##### العقوبات

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

#### مادة (6)

##### التنفيذ والنفاذ

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

صدرت في مدينة رام الله، بتاريخ: 1 / 09 / 2025 م

يحيى شنار

المحافظ