



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

## تعليمات رقم ( 5 ) لسنة 2022 بشأن معالجة شكاوى العملاء

استناداً لأحكام القرار رقم (41) لسنة 2016م بنظام ترخيص ورقابة مهنة الصرافة، لا سيما المادة (21) منه، ووفقاً للصلاحيات المخولة لنا، وتحقيقاً للمصلحة العامة، فقد أصدرنا التعليمات التالية:

### مادة (1)

#### الهدف ونطاق التطبيق

1. تهدف أحكام هذه التعليمات إلى ترسيخ مبادئ حماية حقوق العملاء المتعاملين مع الصرافين، وبما يساهم في تعزيز الثقة بالقطاع المصرفي.
2. تطبق أحكام هذه التعليمات على الصرافين المرخص لهم من سلطة النقد.

### مادة (2)

#### أحكام عامة

1. يحظر على الصراف الامتناع عن استلام أي شكوى مقدمة من أحد عملائه.
2. يجب على الصراف التعامل مع كافة الشكاوى المقدمة له بشفاافية وعدالة ودون تمييز.
3. يجب على الصراف توفير سياسة وإجراءات عمل مكتوبة بشأن آلية معالجة شكاوى العملاء والإفصاح عنها للموظفين العاملين لديه، بحيث تشمل (آلية التعامل مع الشكوى، الإجراء الواجب اتخاذه لمعالجة الشكوى، الفترة الزمنية لمعالجة الشكوى والرد عليها).
4. يجب على الصراف العمل على توعية العملاء بتوفر إمكانية تقديم الشكاوى وآلية معالجتها، وذلك بالوسيلة التي يراها مناسبة، وعلى سبيل المثال (الإعلان في المقرات، الموقع الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي).

### مادة (3)

#### استقبال الشكوى

يجب على الصراف الالتزام بما يلي:

1. توفير قنوات ملائمة لاستقبال الشكاوى من العملاء، مثال ذلك (الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني، صندوق الشكاوى، صفحات التواصل الاجتماعي)، على أن تتضمن بالحد الأدنى وضع صندوق للشكاوى في كافة فروع الصراف والقيود عليه "صندوق الشكاوى"، وتوفير نموذج تقديم الشكوى محدد فيه إجراءات تقديم الشكوى وفق الملحق رقم (1).
2. تسليم المشتكي اشعاراً باستلام الشكوى مؤرخاً بتاريخ استلامها.



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

#### مادة (4)

#### معالجة الشكاوى

يجب على الصراف الالتزام بما يلي:

1. اسناد مهمة معالجة الشكاوى الى مراقب الامتثال وضابط الاتصال في حال توفر ذلك، أو تكليف موظف بمعالجة الشكاوى في حال عدم توفر مراقب الامتثال وضابط الاتصال.
2. إعلام المشتكي خلال مدة أقصاها (4) أربعة أيام عمل بأن شكواه مستكملة وجاري العمل على دراستها، وفي حال الحاجة إلى مستندات اضافية يتم طلبها من المشتكي خلال هذه الفترة.
3. الرد على كافة البنود الواردة في الشكاوى خطياً خلال مدة أقصاها (10) عشرة أيام عمل من تاريخ تقديمها والاحتفاظ بنسخة من الرد.
4. في حال التوصل إلى تسوية مع العميل لمعالجة شكواه، يجب توقيعه على نموذج خاص معد لهذه الغاية.

#### مادة (5)

#### التقارير

يجب على الصراف رفع تقرير دوري ربع سنوي لسلطة النقد، من خلال البريد الالكتروني "CRMC@pma.ps" خلال مدة أقصاها (10) عشرة أيام عمل من نهاية كل ربع، بحيث يشمل كافة الشكاوى والإجراءات المتخذة بشأن معالجتها وفق الملحق رقم (2).

#### مادة (6)

#### الاستثناء

يستثنى من أحكام هذه التعليمات الآتي:

1. الشكاوى المنظورة أمام القضاء أو التي سبق أن صدر بها حكم قضائي.
2. الشكاوى المتعلقة بالقضايا العمالية والنقابية.

#### مادة (7)

#### العقوبات

يعاقب كل من يخالف أحكام هذه التعليمات وفق أحكام القرار رقم (41) لسنة 2016م بنظام ترخيص ورقابة مهنة الصرافة.



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

### مادة (8)

#### إلغاء التعارض

1. تلغى التعليمات رقم (3) لسنة 2013 بشأن معالجة شكاوى الجمهور .
2. يلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذه التعليمات.

### مادة (9)

#### التنفيذ والنفذ

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

صدرت في مدينة رام الله بتاريخ 3 / 03 / 2022 م،

د. فراس ملحم

المحافظ

نظم

ملحق رقم (1)

نموذج تقديم شكوى

بيانات مقدم الشكوى:

الاسم الرباعي:	
رقم الهاتف:	
رقم المحمول:	
رقم الفاكس:	
البريد الالكتروني:	

الجهة المشتكى عليها: .....

تفاصيل الشكوى:

--

• المرفقات:

• تاريخ تقديم الشكوى:

• توقيع المشتكي:

• إجراءات تقديم الشكوى:

1. يتم تقديم الشكوى من المشتكي شخصياً أو من ينوب عنه قانوناً مستخدماً نموذج تقديم الشكوى المعتمد لدى الصراف.

2. يتم الرد على الشكوى خلال 10 أيام عمل من تاريخ تقديمها للصراف.

3. تزويد المشتكي بإشعار يفيد باستلام الشكوى مؤخراً بتاريخ استلامها .

4. أن تتعلق الشكوى بخدمات الصراف.

5. إفصاح المشتكي عن اسمه وصفته وشكواه بشكل سليم مع بيان وسيلة الاتصال به.

6. في حال عدم رد الجهة المشتكى عليها أو عدم قناعة المشتكي بالرد يقوم المشتكي بتقديم شكوى خطية لدى سلطة النقد من خلال قاعتي استقبال

الجمهور في مدينتي رام الله وعزة بتعبئة نموذج خاص بذلك أو بواسطة الفاكس أو البريد الالكتروني مرفقاً بها رد الجهة المشتكى عليها.

ملحق رقم (2)

تقرير الشكاوى

الملاحظات	معالجة الصراف للشكاوى	تاريخ الرد على المشتكى	تاريخ تقديم الشكاوى	موضوع الشكاوى	رقم الهاتف/ الفاكس	اسم المشتكى	الرقم المتسلسل