



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعليمات رقم (3) لسنة 2017 بشأن التقارير الائتمانية

استناداً إلى أحكام القرار بقانون رقم (09) لسنة 2010 بشأن المصارف، لا سيما المادة (72) منه،
واستناداً إلى أحكام القرار رقم (132) لسنة 2011 بنظام الترخيص والرقابة على مؤسسات الإقراض
المتخصصة لا سيما المادتين (3) و (35) منه،
ووفقاً للصلاحيات المخولة لنا،
وتحقيقاً للمصلحة العامة،
فقد أصدرنا التعليمات التالية:

المادة (1)

الغاية

تهدف هذه التعليمات إلى ترسيخ مبادئ الشفافية والإفصاح لتعزيز حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية
والمصرفية، وذلك من خلال منح المواطنين حق الحصول على نسخة من تقاريرهم الائتمانية والاعتراض
على بياناتها من خلال فروع ومكاتب مزودي الخدمة.

المادة (2)

التعريفات

نظام التقارير الائتمانية: النظام الذي يزود العملاء بالتقارير الائتمانية ويمكنهم من تقديم الاعتراضات
على بياناتها من خلال مزود الخدمة.

التقارير الائتمانية : التقارير المستخرجة من نظامي المعلومات الائتماني والشيكات المعادة الخاصة
بالعملاء، وتشمل هذه التقارير التقرير الائتماني مع تصنيف وبدون تصنيف
وتقرير الشيكات المعادة.

مزود الخدمة : المصارف التجارية والإسلامية ومؤسسات الإقراض المتخصصة المشتركة في
نظامي المعلومات الائتماني والشيكات المعادة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

المادة (3)

نطاق التطبيق

تطبق أحكام هذه التعليمات على كافة مزودي الخدمة، بحيث يتم منح العملاء وبناءً على طلبهم المسبق الحصول على تقاريرهم الائتمانية والاعتراض على بياناتها من خلال كافة فروع ومكاتب مزود الخدمة.

المادة (4)

تزويد العملاء بتقاريرهم الائتمانية

يجب على مزود الخدمة الالتزام بما يلي عند تزويد العملاء بنسخة من تقاريرهم الائتمانية:

1. تزويد العميل بتقريره الائتمانية من خلال نظام التقارير الائتمانية المخصص لذلك، وذلك وفق طلب خطي من العميل.
2. التحقق من شخصية طالب الخدمة بموجب اثبات الشخصية قبل منحه أي خدمة على نظام التقارير الائتمانية وذلك على النحو التالي:
 - أ. التحقق من البطاقة الشخصية أو جواز السفر بالنسبة للأفراد، بحيث يجب أن يكون العميل نفسه طالب الخدمة، أو المفوض رسمياً بذلك من خلال وكالة عدلية محدد في غاياتها الحصول على التقارير الائتمانية.
 - ب. التحقق من شهادة تسجيل الشخص الاعتباري، بحيث يجب أن تكون شهادة التسجيل سارية المفعول، والتحقق كذلك من هوية طالب الخدمة بحيث يجب أن يكون أحد المفوضين بالتوقيع نيابة عن الشخص الاعتباري أو مفوضاً رسمياً من خلال وكالة عدلية محدد في غاياتها الحصول على التقارير الائتمانية.
3. تزويد العميل بنسخة مطبوعة من تقريره الائتماني وفق طلبه والصادر من نظام التقارير الائتمانية، بالإضافة إلى ختم التقرير.
4. تزويد العميل بنسخة من الفاتورة الصادرة من النظام مختومة، حيث يجب أن توضح هذه الفاتورة اجمالي الرسوم التي قام العميل بدفعها مقابل الحصول على التقرير الخاص به والتي تشمل رسوم مزود الخدمة ورسوم سلطة النقد، حيث يجب الحصول على توقيع العميل عليها وبما يفيد استلامه لنسخة من تقريره.
5. الاحتفاظ بنسخة ورقية لكل من نماذج طلب التقارير الائتمانية والفواتير التي يتم طباعتها وتوقيع العملاء عليها.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

6. عدم الاحتفاظ بنسخة من التقارير الائتمانية الخاصة بالعمل.

المادة (5)

الاعتراض على بيانات التقارير الائتمانية

يشترط لقبول تقديم طلب اعتراض على بيانات التقارير الائتمانية الخاصة بالعمل ما يلي:

1. حصول العميل مسبقاً على تقريره الائتماني.
2. تقديم الاعتراض على نفس نوع التقرير الذي تم طلبه من قبل العميل فقط أو من يفوضه بذلك.
3. التحقق من شخصية مقدم طلب الاعتراض وفق أحكام المادة (4) من هذه التعليمات.
4. الاعتراض على التقرير لمرة واحدة فقط، وفي حال رغبة العميل بتقديم اعتراض ثاني فإنه بحاجة لطلب تقرير جديد قبل تقديم الاعتراض على بيانات التقرير.

المادة (6)

دراسة طلب الاعتراض وإجراءات المعالجة

بعد استلام طلب الاعتراض من قبل سلطة النقد من خلال النظام، يتم البدء بإجراءات معالجة الاعتراض وفقاً لما يلي:

1. تقوم سلطة النقد بمخاطبة مزود الخدمة الذي تم الاعتراض على بياناته للرد على فحوى الاعتراض.
2. يمنح مزود الخدمة الذي تم الاعتراض على بياناته فترة (5) خمسة أيام عمل للرد على طلب سلطة النقد وتصحيح البيانات الخاطئة ان وجدت.
3. تقوم سلطة النقد باتخاذ الاجراءات اللازمة للرد على طلب العميل وتصحيح البيانات بأثر رجعي من تاريخ بداية الإفصاح الخاطئ عن البيانات.
4. ابلاغ العميل بما يفيد معالجة اعتراضه وامكانية حصوله على تقرير جديد بعد تعديل البيانات، وذلك من خلال ارسال رسالة نصية قصيرة (SMS) على رقم الهاتف النقال للعميل أو موظف مزود الخدمة مدخل الاعتراض في حال عدم توفر رقم هاتف نقال للعميل.
5. ابلاغ مزود الخدمة الذي قام بالاستعلام عن العميل خلال فترة الثلاثة أشهر السابقة لتاريخ تعديل البيانات وذلك لإشعارهم بوجود خطأ في بيانات العميل المستعلم عنه من طرفهم وإعلامهم بالتصويب.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

6. تقوم سلطة النقد بالرد على اعتراض العميل خلال (10) عشرة أيام عمل من تاريخ استلام طلب الاعتراض، إلا في الحالات التي تحتاج لوقت أطول في المتابعة مع العميل أو مزود البيانات لتسوية المشكلة، فسيتم إبلاغ العميل بالمدة الإضافية المطلوبة وأسبابها.

المادة (7)

الرسوم

1. يتقاضى مزود الخدمة الرسوم التالية:
 - أ. رسوم بدل طباعة تقرير بقيمة (10) عشرة شواقل.
 - ب. يتم تحصيل رسوم بدل الطباعة وفق الآلية المعتمدة لدى مزود الخدمة.
 - ت. في حال تجاوز عدد صفحات التقرير المطبوع (7) سبعة صفحات، يتقاضى مزود الخدمة رسوم إضافية بقيمة (0.5) نصف شغل عن كل صفحة إضافية.
2. يحظر على مزود الخدمة تقاضى أية رسوم في الحالات التالية:
 - أ. تقديم طلب اعتراض على بيانات التقارير الائتمانية.
 - ب. طباعة التقارير الائتمانية لمرة واحدة بعد تعديل الخطأ في بيانات العميل خلال مدة ستة أشهر من تاريخ التعديل لدى نفس مزود الخدمة الذي تم تقديم الاعتراض لديه.
3. تتقاضى سلطة النقد رسوم مقابل كل تقرير ائتماني يتم منحه للعميل بقيمة (5) خمسة شواقل.
4. لا تتقاضى سلطة النقد رسوم في الحالات التالية:
 - أ. الحصول على تقرير ائتماني مرة واحدة لكل سنة ميلادية.
 - ب. الحصول على تقرير ائتماني مرة واحدة بعد تعديل الخطأ في بيانات العميل خلال مدة ستة أشهر من تاريخ التعديل.
5. يتم قيد الرسوم على حسابات المصارف من قبل سلطة النقد في نهاية كل شهر وإشعارهم رسمياً بذلك.
6. يتم قيد الرسوم على حسابات مؤسسات الاقراض المتخصصة في نهاية كل شهر وإرسال فاتورة لهم بذلك ليتم تسديدها في حسابات سلطة النقد.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

المادة (8)

أحكام عامة

يجب على مزود الخدمة الالتزام بما يلي:

1. توفير خدمة تزويد العملاء بتقاريرهم الائتمانية من خلال كافة فروع ومكاتبه.
2. تقديم الخدمة لكافة المواطنين بناءً على طلب العميل من خلال تعبئة نموذج الطلب الخاص بذلك.
3. تخصيص موظف واحد على الأقل لدى كل فرع ومكتب يكون جزء من مهامه تقديم خدمة طباعة التقارير الائتمانية وتزويدها للعملاء وكذلك استقبال اعتراضات العملاء على بيانات التقارير الائتمانية.
4. استخدام نظام التقارير الائتمانية وفق أحكام المادة (4) من هذه التعليمات.
5. عدم طباعة تقارير ائتمانية من النظام دون تفويض وطلب مسبق من العميل.

المادة (9)

الإلغاء

1. تلغى التعليمات رقم (2011/03) بخصوص حصول العملاء على تقاريرهم الائتمانية والاعتراض عليها لدى المصارف.
2. تلغى التعليمات رقم (2011/01) بخصوص حصول العملاء على تقاريرهم الائتمانية والاعتراض عليها لدى مؤسسات الاقتراض.

المادة (10)

التنفيذ والنفاذ

على كافة الجهات المختصة كل فيما يخصه تنفيذ أحكام هذه التعليمات، وتطبق أحكام هذه التعليمات اعتباراً من تاريخ 2017/02/05.

صدرت في مدينة رام الله بتاريخ 2017/02/02

دائرة انضباط السوق

سلطة النقد الفلسطينية