



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعليمات رقم (8) لسنة 2017

بشأن ملائمة مبادئ المصارف والخدمات المصرفية لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة

استناداً إلى أحكام القرار بقانون رقم (09) لسنة 2010 بشأن المصارف، لا سيما المادة (72) منه،
ووفقاً للصلاحيات المخولة لنا،
وتحقيقاً للمصلحة العامة،
فقد أصدرنا التعليمات التالية:

المادة (1)

التعريفات

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

الأشخاص ذوي الإعاقة هم الأشخاص الذين تم تعريفهم في قانون حقوق المعوقين رقم (4) لسنة 1999، والحاملين لبطاقة خاصة بالمعاقين وفق القانون أعلاه.

المادة (2)

الهدف

تهدف هذه التعليمات إلى ترسيخ حق الأشخاص ذوي الإعاقة وذلك على النحو التالي:

1. التمتع بالعيش الكريم.
2. الحصول على الخدمات المصرفية شأنهم شأن غيرهم من المواطنين وتمكينهم من إدارة شؤونهم المصرفية بكل يسر وخصوصية.
3. منحهم الأولوية في الحصول على الخدمات المصرفية.
4. حماية حقوقهم كمستهلكين للخدمات المصرفية.
5. تعزيز نسب الشمول المالي من خلال إيصال الخدمات المصرفية لكافة فئات المجتمع وخاصة فئة ذوي الإعاقة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

المادة (3)

نطاق التطبيق

تطبق أحكام هذه التعليمات على كافة المصارف العاملة في فلسطين، وبما لا يتعارض مع القوانين والأنظمة الأخرى السارية في فلسطين.

المادة (4)

مواصفات المباني الهندسية لملاءمة ذوي الإعاقة

يجب على المصارف توفير مواصفات هندسية في مقرات الفروع والمكاتب لملاءمتها لاستخدام ذوي الإعاقة وذلك على النحو التالي:

1. مدخل وممرات وأسطح مائلة (شواط) ملائمة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية في كل فرع للفروع الأرضية.
2. جهاز رفع آلي في الفروع القديمة التي تقع في الطوابق العليا والتي لا يتوفر بها مصاعد كهربائية أو مداخل خاصة لذوي الإعاقة الحركية بعد الحصول على الموافقات اللازمة من المؤجر والهيئة المحلية.
3. مصاعد كهربائية ومداخل واسعة ملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة، في مقرات ومكاتب الفروع بما يتناسب مع احتياجات جميع الأشخاص ذوي الإعاقة، مع مراعاة اتساع مداخلها وتزويدها بالإشارات الملموسة والمسموعة والمرئية اللازمة لتسهيل استعمالها.
4. مداخل وممرات مناسبة تسهل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية إلى كافة أجهزة الصراف الآلي الواقعة خارج مقرات وفروع المصارف بعد الحصول على الموافقات اللازمة من المؤجر والهيئة المحلية.
5. توفير مكتب خاص في كل فرع يتلائم مع متطلبات ذوي الإعاقة، ووضع الشعار الخاص بذوي الإعاقة بشكل واضح على المكتب.
6. تجهيز كافة المرافق العامة في كل فرع لتخدم الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية.
7. مراعاة توفير موقف سيارة خاص لذوي الإعاقة في كل فرع في حال توفر مواقف مخصصة للمصرف.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

المادة (5)

المنتجات والخدمات المصرفية

على المصرف اتخاذ كافة التدابير اللازمة والفعالة لضمان المساواة للعملاء ذوي الإعاقة في إدارة شؤونهم المالية والمساواة في الحصول على الخدمات المصرفية والتسهيلات الائتمانية وغيرها من الخدمات المصرفية، وذلك على النحو التالي:

1. توفير نماذج فتح حساب وعقود التسهيلات بالخط المكبّر مطبوعة بنظام بريل.
2. اعتماد توقيع العميل المكفوف أو ذو الإعاقة السمعية دون اشتراط وجود شهود وذلك شريطة قيامهم بالتوقيع على تعهد لمرة واحدة موثق بوجود شاهدين من غير موظفي المصرف، بحيث يقر العميل تحمله كامل المسؤولية عن اجراءه المعاملات المصرفية دون وجود شهود وإعفاء المصرف من أي مسؤولية تترتب على ذلك. ويتضمن التعهد الموقع على كافة بيانات العميل وصورته الشخصية ونوع إعاقته وشكل التوقيع الذي اختاره.
3. في حال قيام الشخص ذو الإعاقة (العميل) بتعديل توقيعه فإنه يجب توقيع تعهد جديد وفق متطلبات البند رقم (2) أعلاه.
4. فتح الحسابات وكافة المعاملات المصرفية للمكفوفين عن طريق البصمة وبحضور شاهدين، وذلك في حال عدم قيام العميل المكفوف بالتوقيع على التعهد الوارد في البند رقم (02) أعلاه.
5. تكليف موظف من الفرع بقراءة الشروط والأحكام الأساسية الخاصة بفتح الحساب للمكفوفين وضعاف البصر.
6. مساعدة العملاء ذوي الإعاقة على تعبئة النماذج والطلبات والعقود في حال طلب العميل ذلك، على أن يتم ذلك من قبل موظفين (اثنين) من المصرف في حال عدم وجود شهود.
7. اعتماد الوكالات العدلية المتعلقة بقيام العملاء ذوي الإعاقة بتعيين وكلاء لهم لإدارة حساباتهم المصرفية، مع ضرورة توعيتهم بالمخاطر المترتبة على استخدام هذه الوكالات وطرق الغائها.
8. منح العميل ذو الإعاقة بطاقة صراف آلي / بطاقة ائتمان أو دفاتر شيكات وفق طلب العميل المسبق، وذلك بعد الحصول منه على إقرار خطي بإخلاء مسؤولية المصرف وإطلاعه على كافة تفاصيل المخاطر المصاحبة للخدمة المطلوبة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

9. على المصرف توفير صناديق أمانات تتناسب مع احتياجات الأشخاص (العملاء) ذوي الإعاقة من حيث سهولة الوصول لها واستخدامها، أو توفير صناديق متحركة لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة في حال تعذر دخولهم إلى منطقة الصناديق.
10. توفير خدمة الرسائل القصيرة (SMS) للعملاء ذوي الإعاقة وبناءً على طلبهم المسبق.

المادة (6)

أجهزة الصراف الآلي والموقع الإلكتروني

1. توفير أجهزة صراف آلي ناطقة باللغة العربية بحيث تكون أزرارها بنظام بريل (أرقام وحروف نافرة)، على أن يتوفر بالحد الأدنى جهاز صراف آلي واحد لكل مصرف في كل مدينة على الأقل.
2. طباعة الشعار الخاص بذوي الإعاقة على أجهزة الصرافات الآلية المتوافقة بشكل كامل مع استخدامات ذوي الإعاقة، والاعلان عن مواقع هذه الأجهزة على الموقع الإلكتروني للمصرف.
3. تطوير الموقع الإلكتروني للمصرف لملاءمة استخدام ذوي الإعاقة، مثل توفير مواد سمعية للمكفوفين.

المادة (7)

أحكام عامة

على كافة المصارف الالتزام بما يلي:

1. مراجعة اجراءات العمل المعتمدة وتطويرها لتشمل متطلبات واحتياجات الاشخاص ذوي الاعاقة بكافة فئاتهم.
2. اعداد دليل إرشادي يوضح كيفية تقديم الخدمات المصرفية للأشخاص ذوي الاعاقة وتدريب موظفي الفروع على كيفية القيام بذلك.
3. تمييز حسابات الأشخاص ذوي الإعاقة على النظام البنكي وفقاً لنوع الإعاقة.
4. تدريب موظف واحد على الأقل لدى كل فرع على استخدام لغة الإشارة والتخاطب بها.
5. طباعة بطاقة تعريفية "Business Card" لموظف الفرع المختص بالتعامل مع ذوي الاعاقة بنظام بريل.
6. طباعة نشرات وبروشورات ترويجية وتعريفية بالخدمات المصرفية بنظام بريل.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

7. توفير تسجيلات صوتية آلية من خلال جهاز مزود بسماعات للأذن داخل الفروع المخصصة لذوي الإعاقة، إعداد وتوزيع تسجيلات صوتية تشرح أهم الشروط والأحكام التي تتضمنها العقود والنماذج التي يوقع عليها العميل المكفوف بالإضافة إلى عرض جميع المواد التوعوية بما يتناسب مع العملاء المكفوفين والصم.
8. تقديم كافة الخدمات المصرفية للعملاء ذوي الإعاقة بما في ذلك التسهيلات/ التمويلات الائتمانية ودفاتر الشيكات التي تقدمها المصارف لأي عميل آخر، وذلك دون زيادة أي أعباء عليهم من فوائد/ عوائد / رسوم وغيرها، مع ضرورة قيام المصارف بتوعية العملاء من هذه الفئة بالمخاطر المحتملة التي قد ينطوي عليها تقديم هذه الخدمات وخاصة التسهيلات أخذاً بالاعتبار الطبيعة الخاصة بأوضاعهم مقارنة بالعملاء الآخرين.
9. تزويد سلطة النقد بتقرير في نهاية كل سنة بعدد العملاء ذوي الإعاقة بحيث تحدد الفروع التي يتعاملون معها، طبيعة الإعاقة، نوع الخدمات التي حصلوا عليها.
10. الالتزام بمواصفات وتعليمات ومعايير دليل الأبنية الصادر عن نقابة المهندسين الفلسطينيين - مركز القدس بشأن ملائمة المباني لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة.

المادة (7)

العقوبات والغرامات

يعاقب كل من يخالف أحكام هذه التعليمات بغرامة لا تقل قيمتها عن (5,000) خمسة آلاف دولار أمريكي ولا تزيد قيمتها عن (15,000) خمسة عشر ألف دولار أمريكي.

المادة (8)

الإلغاء

يلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذه التعليمات.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

المادة (9) التنفيذ والنفاذ

على كافة الجهات المختصة كل فيما يخصه تنفيذ أحكام هذه التعليمات، وتطبق أحكام هذه التعليمات اعتباراً من تاريخ صدورهما للفروع الجديدة، واعتباراً من تاريخ 2018/01/01 للفروع القائمة.

صدرت في مدينة رام الله بتاريخ 2017/06/11 م
الموافق: 16 رمضان 1438 هـ

دائرة انضباط السوق
سلطة النقد الفلسطينية