



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعميم رقم (١٥٧ / 2024)

إلى كافة المصارف العاملة في فلسطين

التاريخ: الإثنين، 04 تشرين الثاني، 2024

الموضوع: مراكز خدمات الجمهور لدى المصارف

عطفًا على التعليمات رقم (12) لسنة 2023 بشأن "استمرارية الدورة المالية للإقتصاد الوطني" التي تم بموجبها الطلب من المصارف تفعيل وتنشيط خدمة مراكز خدمات الجمهور، وفي ضوء ورود شكاوى على بعض المصارف تتعلق بخدمة تلك المراكز والمتمثلة بعدم أو تأخر الرد على مكالمات العملاء واستفساراتهم عبر الوسائل الإلكترونية المستخدمة لدى المصرف لمتابعة شكاوى العملاء، تؤكد سلطة النقد على ضرورة الالتزام بأحكام التعليمات أعلاه، وذلك بتعزيز آليات التواصل مع العملاء من خلال توفير الموارد والإمكانيات المناسبة لتخفيض فترات انتظار العملاء للرد على مكالماتهم الهاتفية واستفساراتهم والاستجابة السريعة لطلباتهم واتخاذ الاجراءات اللازمة لمراقبة أداء مراكز خدمات الجمهور وفق الأصول.

مجموعة المراقبة

سلطة النقد الفلسطينية