



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعميم رقم (20/2019)

إلى كافة المصارف العاملة في فلسطين

التاريخ: الثلاثاء، 22 كانون الثاني، 2019

الموضوع: وقف بطاقات الصراف الآلي في حال عدم تحديث البيانات

في ضوء ورود العديد من شكاوى المواطنين حول مباشرة بعض المصارف بسحب/ حجز بطاقات الصراف الآلي للعملاء من خلال أجهزة الصراف الآلي بسبب عدم تجاوبهم مع دعوات المصارف لتحديث بياناتهم لدى المصرف، وبهدف المحافظة على حقوق مستهلكي الخدمات المصرفية وتعزيز ثقتهم بمزودي الخدمات، يطلب من المصارف اتباع الخطوات التالية في حجز/ سحب بطاقات الصراف الآلي لأغراض تحديث البيانات:

1- يتم اشعار المستهلك ثلاث مرات عبر الـ SMS أو وسيلة التواصل المحددة بين الطرفين.

2- تكون فترات اشعار العميل مرة كل اسبوع عمل على الأقل شريطة ابراز هذه الاشعارات على جهاز الصراف الآلي عند محاولة العميل استخدام الجهاز.

3- يمكن للمصرف بعد ذلك سحب/ حجز البطاقة من خلال جهاز الصراف الآلي بعد انقضاء مدة الاشعارات المحددة في البندين (1 ، 2) من هذا التعميم، ويتم إعادة تسليمها للمستهلك بعد تحديث بياناته وفقاً للأصول.

وعليه، يطلب من كافة المصارف الالتزام بالخطوات الاجرائية أعلاه حفاظاً على حقوق الطرفين.

دائرة انضباط السوق

سلطة النقد الفلسطينية