



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

## تعليمات رقم (2) لسنة 2022

### بشأن حماية حقوق العملاء

استناداً لأحكام القرار رقم (132) لسنة 2011 بنظام الترخيص والرقابة على مؤسسات الإقراض المتخصصة، لا سيما المواد (21، 22، 35) منه،  
ووفقاً للصلاحيات المخولة لنا،  
وتحقيقاً للمصلحة العامة،  
فقد أصدرنا التعليمات التالية:

#### مادة (1)

##### التعريفات

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

|                       |                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المؤسسة:              | مؤسسة الإقراض المتخصصة.                                                                                                                                                             |
| العميل:               | الشخص الحاصل على أي خدمة أو منتج من المؤسسة.                                                                                                                                        |
| الإقراض المسؤول:      | تقديم خدمات الإقراض والتمويل للعملاء بشفافية وعدالة، وبما يتناسب مع احتياجاتهم وقدرتهم على السداد.                                                                                  |
| الإفراط في الاستدانة: | توسع العميل في الإقتراض حتى يصل إلى مرحلة عدم القدرة على سداد الدين كما هو مخطط له، أو أن التدفقات النقدية المستقبلية المتوقعة للعميل غير قادرة على تغطية التزاماته تجاه المديونية. |
| إجمالي الدخل:         | مجموع دخل الفرد الشهري أو العائلة سواء من راتب شهري أو عائدات أو أرباح أو أي دخل إضافي موثق حسب الأصول.                                                                             |
| سرية البيانات:        | الحفاظ على كافة البيانات التي حصلت عليها المؤسسة وكذلك العمليات والحركات المالية وحمايتها من الاطلاع والوصول غير المصرح به.                                                         |
| خصوصية البيانات:      | اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير اللازمة لضمان عدم الإفصاح عن أي بيانات ومعلومات تخص العميل لأي أطراف أو استخدامها لغايات أخرى دون موافقة العميل المسبقة.                             |

#### مادة (2)

##### الهدف ونطاق التطبيق

- تهدف أحكام هذه التعليمات إلى:
  - أ. تعزيز حماية حقوق العملاء من خلال ترسيخ مبادئ الشفافية والافصاح والمساءلة.
  - ب. تمكين العملاء من المفاضلة بين المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسات واختيار ما يناسب احتياجاتهم.
  - ت. الحد من الممارسات غير العادلة ومخاطر الإفراط في الاستدانة.
  - ث. تعزيز الثقة بقطاع الإقراض المتخصص.
2. تطبق أحكام هذه التعليمات على كافة مؤسسات الإقراض المتخصصة المرخصة من سلطة النقد.



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

### مادة (3)

#### التصميم المناسب والملائم للمنتجات والخدمات

يجب على المؤسسة الالتزام بالآتي:

1. أن تتضمن السياسة الائتمانية الجوانب الآتية فيما يتعلق بحماية حقوق العملاء:
  - أ. آليات تسعير المنتجات والخدمات وأسعار الفوائد والعوائد على القروض والتمويلات والعمولات وغرامات التأخير.
  - ب. ضوابط ومعايير منح القروض والتمويلات للأفراد والمجموعات، بما يشمل الضمانات المقبولة.
  - ت. آليات التعامل مع العميل والكفيل في حال التعثر وشروط الجدولة والهيكلية والمتابعات القضائية وتحصيل الديون وإعدامها.
  - ث. مع مراعاة أحكام المادة (4) فقرة (3) من هذه التعليمات، متوسط حجم القرض أو التمويل حسب كل منتج والحد الأقصى لمدة الاستحقاق وفترات السماح والحدود القصوى لنسبة الخصم من إجمالي دخل العميل سواء كمقترض أو كفيل لتسديد التزاماته المباشرة وغير المباشرة، مع بيان الأسس المعتمدة لدى المؤسسة لاحتسابه بشكل واضح.
2. أن تكون الخدمات والمنتجات المقدمة ملائمة لاحتياجات وامكانيات العميل، مع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار جميع العوامل المؤثرة من حيث الآتي:
  - أ. طبيعة المنتجات والخدمات بما يتناسب مع الغاية منها.
  - ب. فترة سداد القرض أو التمويل بما يتناسب مع قدرة العميل على السداد والهدف من القرض أو التمويل.
  - ت. توضيح كافة التكاليف التي يتحملها العميل مقابل حصوله على المنتج أو الخدمة بشفافية وعدالة.
  - ث. تحديد الضمانات بما يتناسب مع حجم وطبيعة القرض أو التمويل.
3. الحصول على موافقة سلطة النقد الخطية المسبقة على أي منتج أو خدمة أو تقنية جديدة أو التعديل على أي منها، شريطة أن يرفق بالطلب تقرير يثبت قيام المؤسسة بالآتي:
  - أ. تحديد وتقييم كافة المخاطر المرتبطة بالمنتج أو الخدمة أو التقنية الجديدة أو التعديلات على أي منها بما في ذلك مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
  - ب. تحديد كافة الضوابط والتدابير اللازمة لإدارة المخاطر وخفضها.
4. قياس مدى رضى العملاء عن المنتجات والخدمات المقدمة لهم بشكل دوري، من خلال الاستبانات والمقابلات وكذلك من خلال تحليل بياناتهم ونسب التسرب، واستخدام نتائج التقييم في تطوير سياساتها وإجراءاتها والمنتجات والخدمات المقدمة.

### مادة (4)

#### حماية العملاء من مخاطر الإفراط في الاستدانة

يجب على المؤسسة الالتزام بالآتي:

1. اعتماد إجراءات عمل وآليات تعزز حماية العملاء وتحد من مخاطر الإفراط بالاستدانة.
2. تحليل بيانات الفروع والمنتجات وشرائح العملاء بهدف تحديد الجوانب ذات المخاطر المرتفعة للاستدانة المفرطة.
3. دراسة الوضع المالي والتحري عن المعلومات الائتمانية للعميل والكفيل، وتوثيقها بالمستندات اللازمة عند المنح أو التجديد.
4. أن تكون فترة السداد متلائمة مع قدرة العميل ومصادر دخله، والالتزام بنسب الخصم من إجمالي دخل العميل أو الكفيل الموثق لدى المؤسسة لغايات تسديد التزاماته المباشرة وغير المباشرة كمقترض أو كفيل على النحو الآتي:
  - أ. 50% كحد أقصى من إجمالي دخل العميل لتسديد التزاماته المباشرة وغير المباشرة في حال أن العميل مقترض فقط.



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

- ب. مع مراعاة ما ورد في البند (أ) من هذه الفقرة، 75% كحد أقصى من اجمالي دخل العميل لتسديد التزاماته المباشرة وغير المباشرة في حال أن العميل مقترض وكفيل لقرض أو أكثر.
- ت. 50% كحد أقصى من اجمالي دخل العميل لتسديد التزاماته غير المباشرة في حال أن العميل كفيل لقرض أو أكثر.
5. مراعاة تاريخ خصم القسط الشهري على حساب العميل وبما يتناسب مع مصادر دخله مثل تاريخ ورود الراتب.
6. مراعاة منح القرض أو التمويل بنفس عملة دخل العميل، وفي حال اختلاف العملة يجب على المؤسسة اعتماد أسعار الصرف الصادرة عن سلطة النقد، كما يجب توعية العميل حول امكانية تعرضه لمخاطر سعر الصرف.
7. في حال كان عقد القرض أو التمويل مشتركاً مع أطراف أخرى، فيجب دراسة قدرات كل طرف وملاءته المالية بشكل منفصل ومستقل، وعدم جواز الاقتراض لشخص آخر أو نيابة عنه.

#### مادة (5)

##### الإفصاح والشفافية والإقراض المسؤول

يجب على المؤسسة الالتزام بالآتي:

1. توفير نشرات توعية للعملاء في كافة الفروع وعلى موقعها الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بها، تتضمن معلومات تفصيلية عن خدماتها ومنتجاتها وأسعار الفوائد والعوائد، وتحديد إذا ما كان سعر الفائدة ثابتاً أو متغيراً مع أمثلة توضيحية، وإجمالي تكاليف المنتج أو الخدمة، والضمانات المطلوبة، والمخاطر المرتبطة بالخدمة أو المنتج وكيفية تفاديها، والفئات والقطاعات المستهدفة وأية شروط أخرى، وتحديثها بشكل دوري وكلما اقتضت الحاجة.
2. توضيح الفرق بين أنواع القروض وأنواع التمويلات، وتوضيح ما قد يترتب على كل منهما في حال السداد المبكر.
3. توفير العميل على تعهد بصحة ودقة كافة المعلومات المطلوبة منه، وضرورة إعلام المؤسسة بأي تعديل أو تغيير على عنوانه أو أرقام هواتفه أو أي معلومات أخرى ذات أهمية.
4. توعية الكفيل وتوقيعه على مستند يفيد باطلاعه على مخاطر الكفالة والتزاماته في حال تأخر العميل عن سداد التزاماته وفق عقد القرض أو التمويل.
5. في حال رفضت المؤسسة طلب العميل للحصول على قرض أو أي خدمة أخرى، يجب إبلاغه بأسباب الرفض من خلال وسائل اتصال تضمن حماية البيانات الشخصية والخصوصية خلال مدة أقصاها (5) أيام عمل من تاريخ الرفض.

#### مادة (6)

##### عقود ومستندات القرض أو التمويل

يجب على المؤسسة الالتزام بالآتي:

1. أن تكون اللغة العربية هي اللغة الرسمية لكافة العقود المبرمة مع العميل، وأن يكون الخط واضح ومقروء، وفي حالة إبرام عقود بلغة أجنبية يجب أن يصحب النص ترجمة باللغة العربية على أن تكون اللغة العربية هي الأساس في تفسير أحكام تلك العقود.
2. أن يتضمن العقد بالحد الأدنى ما يلي:
  - أ. قيمة القرض أو التمويل رقماً وكتابة، والغرض منه.
  - ب. مدة القرض أو التمويل وفترة السماح (إن وجدت) وجدول السداد.
  - ت. سعر الفائدة أو العائد وتكلفة الإقراض أو التمويل السنوية (نسبة ومبلغاً) وأية تكاليف لم يتم تضمينها بهذه النسبة.



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

- ث. بيان آلية احتساب الفوائد أو العوائد والعمولات للعميل ضمن العقد أو ضمن ملحق خاص به، مع الإشارة إلى إمكانية تغيير قيمة القسط في حال كانت الفائدة متغيرة.
- ج. الضمانات والكفالات والشروط والأحكام المتعلقة بها، والالتزامات التي قد تترتب على الكفيل في حال إخلال العميل بالتزاماته تجاه المؤسسة.
- ح. عدد الأقساط وقيمتها وتاريخ استحقاقها وبيان أصل الدين بشكل منفصل عن الفوائد أو العوائد والعمولات والمصاريف.
- خ. شروط وآلية السداد المبكر للقرض أو التمويل وتحديد العمولة وأية مصاريف إضافية قد تستحق نتيجة ذلك.
- د. الغرامات وعمليات التأخير وأية مصاريف أخرى قد تترتب نتيجة الإخلال بأحكام العقد.
- ذ. الضوابط والمعايير المتعلقة بسرية وخصوصية بيانات العميل والكفيل.
- ر. عدم جواز إنهاء العقد قبل موعد انتهائه إلا في حال إخلال العميل بشروط العقد وبحيث يتم إنذاره خطياً على العنوان المعتمد لدى المؤسسة.
- ز. يحق للعميل في حال عدم استلامه القرض أو التمويل فسخ العقد والعدول عنه خلال مدة أقصاها يومي عمل من تاريخ توقيع العقد دون أن يترتب على العميل أي مصاريف نتيجة لذلك.
- س. إقرار العميل بصحة المعلومات والوثائق المقدمة للمؤسسة.
- ش. الإجراءات المتبعة من المؤسسة في حالة وفاة العميل.
3. أن يتم تدوين كافة بيانات العقد بخط واضح، ويحظر توقيع العميل أو الكفيل على أية عقود أو مستندات أو شيكات أو أوراق قبض أو كفالات دون تدوين كافة التفاصيل الخاصة بها.
4. أن يتم إجازة كافة نماذج العقود والمستندات من الدائرة القانونية أو المستشار القانوني للمؤسسة.
5. أن يتم استخدام عقود التمويل المقررة من المراقب الشرعي للمؤسسة التي تقدم خدمات ومنتجات إسلامية وفقاً لمعايير المحاسبة والمراجعة والضوابط للمؤسسات المالية الإسلامية ذات العلاقة.
6. منح العميل والكفيل مهلة كافية لمراجعة كافة بنود العقد والإجابة على كافة استفساراتهم والتأكد من فهمهم لجميع حقوقهم والتزاماتهم قبل توقيع العقد.
7. توقيع العميل والكفيل إن وجد على جميع صفحات العقود والمستندات الخاصة بها وتعديلاتها.
8. تزويد العملاء والكفيل بنسخة أصلية أو مصدقة وفق الأصول من العقود والمستندات، على أن يتم توفير ما يثبت استلامهم لذلك، وفي حال قيام العميل بطلبها مرة أخرى سواء كان هناك قضايا منظورة أمام القضاء بين الطرفين من عدمه يجب تزويده بها على أن يتم توثيق عملية تسليمها للعميل وفق الأصول.
9. عدم إجراء تعديل على أي بند من بنود العقد الموقع مع العميل أو الكفيل بدون الحصول على موافقة العميل والكفيل الخطية حسب واقع الحال.
10. يُحظر أن يتضمن العقد وملحقاته أية بنود تلزم العميل باستمرار تعامله مع المؤسسة.

#### مادة (7)

##### الإجراءات والإفصاحات بعد التسديد

يجب على المؤسسة الالتزام بالآتي:

1. تزويد العميل بشهادة براءة ذمة مجانية لمرة واحدة بعد تسديد التزاماته كاملة.
2. الطلب خطياً من الدوائر والجهات المختصة رفع إشارة الرهن عن أموال العميل وكفلانه المرهونة للمؤسسة فور تسديد كامل الالتزامات المترتبة على العميل تجاه المؤسسة وفق الأصول.



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

#### مادة (8)

##### التخلف عن السداد وفوائد التأخير

يجب على المؤسسة الالتزام بالآتي:

1. عدم تحديد قيمة أو نسب الرسوم والمصاريف القضائية.
2. في حال عدم وفاء العميل بالتزاماته، يجب على المؤسسة إخطار كل من العميل والكفلاء خطياً ورقياً أو إلكترونياً خلال مدة أقصاها (30) ثلاثين يوماً من تاريخ الإخلال، وأن يتضمن الإخطار بأنه سيتم اللجوء إلى حسابات الكفلاء لتسديد الأرصدة المستحقة ومتابعة ذلك قانونياً.
3. في حال تأجيل تسديد أي قسط، يجب أن يكون ذلك بموجب طلب خطي مقدم من العميل وبموافقة الكفلاء، شريطة أن يتم التوضيح للعميل التكاليف الإضافية التي ستترتب على ذلك.
4. احتساب فائدة التأخير على أصل الدين المستحق فقط.

#### مادة (9)

##### التسديد المبكر

1. يجب على المؤسسة، عند قيام العميل بالتسديد المبكر لمدىونيته بشكل كامل أو جزئي، الالتزام بالآتي:
  - أ. عدم فرض أية غرامات على العميل تحت أي مسمى في حال قيامه بسداد أي مبلغ قبل تاريخ الاستحقاق.
  - ب. عدم إجراء أي تغيير في شروط التعاقد أو رفع نسبة الفائدة في حال قيام العميل بالسداد الجزئي أو الكامل.
  - ج. عدم تحصيل أية فوائد أو أرباح على أقساط الفروض والتمويلات المسددة مبكراً.
  - د. تزويد العميل بناءً على طلبه بكشف حساب يعكس كافة حركات القيد والتسديد على حسابه، بما يشمل جدول سداد القرض أو التمويل، والأقساط المسددة والقائمة.
2. يجوز للمؤسسة استيفاء عمولة سداد مبكر بنسبة لا تتجاوز 1.5% من الرصيد المراد تسديده.

#### مادة (10)

##### مسؤولية الكفيل

1. في حال تخلف العميل عن سداد قسط أو أكثر، يجب على المؤسسة استيفاء القسط أو الأقساط المستحقة من الكفلاء بحيث يوزع الرصيد المستحق على جميع الكفلاء بالتساوي إن أمكن.
2. يُحظر اتخاذ أية إجراءات ضد الكفلاء إلا بعد مرور (30) ثلاثين يوماً من تاريخ إخطار العميل خطياً ورقياً أو إلكترونياً بتخلفه عن السداد شريطة أن يرسل نسخة من الإشعار إلى الكفلاء.

#### مادة (11)

##### جدولة القرض والتمويل غير المنتظم

1. يجوز للمؤسسة جدولة القرض أو التمويل بناءً على طلب العميل.
2. يجب على المؤسسة تنظيم عملية الجدولة خطياً بموجب عقد منفصل ويعتبر ملحق للعقد الأساسي.
3. يحظر على المؤسسة رفع سعر الفائدة أو العائد المحدد في العقد الأساسي في حال جدولة القرض أو التمويل.



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

## مادة (12)

### التأمين على حياة العميل

1. يجب على المؤسسة تحرير بوليصة تأمين على حياة العميل الحاصل على قرض أو تمويل ذو فترة سداد 48 شهراً فأكثر بنسبة تغطية 100% من قيمة القرض أو التمويل على أن تُجبر البوليصة لصالح المؤسسة.
2. يحظر على المؤسسة تحميل العميل أقساط التأمين على الحياة إلا بحدود التكلفة فقط دون تحقيق إيرادات، وفي حال إعادة مبالغ تتعلق بالتأمين فإنه يجب على المؤسسة إعادة هذه المبالغ للعميل.
3. في الحالات التي يتحمل فيها العميل قيمة التغطية للبوليصة، يجب على المؤسسة توزيع القيمة على طيلة فترة القرض أو التمويل بأقساط شهرية متساوية.
4. مع مراعاة ما ورد في الفقرة (1) من هذه المادة وشروط بوليصة التأمين وفي حال وفاة العميل، يُحظر على المؤسسة تحصيل أقساط القرض أو التمويل من الورثة أو الكفلاء، ويجب عليها المباشرة في إجراءات تحصيل قيمة بوليصة التأمين من الشركة المحررة للبوليصة لتغطية رصيد المديونية القائم على المتوفى.

## مادة (13)

### التسعير المسؤول

- يجب على المؤسسة الالتزام بما يلي عند احتساب تكلفة الإقراض أو التمويل:
1. توفر آلية واضحة لتسعير المنتجات والخدمات مبنية على عوامل السوق والمنافسة والمخاطر والتكاليف التي تتكبدها المؤسسة.
  2. أن يكون إجمالي تكلفة الإقراض محددة وواضحة للعملاء بحيث تشمل سعر الفائدة أو العائد السنوي والنفقات الإدارية الأخرى مثل رسوم التأمين والعمولات.
  3. الالتزام بأسعار الفائدة أو العائد المعلن عنها وتضمينها في العقود الموقعة مع العميل.
  4. عدم تحويل طريقة احتساب الفائدة أو العائد دون الحصول على الموافقة الخطية المسبقة للعميل والكفيل.
  5. يُحظر على المؤسسة التي تقدم أعمال التمويل الاسلامي استيفاء عمولات على تمويل المراجعة.
  6. يتم احتساب الفائدة أو العائد على القرض أو التمويل الممنوح على أساس أن عدد أيام السنة 365 يوماً.

## مادة (14)

### سرية البيانات

- يجب على المؤسسة الالتزام بالآتي:
1. اعتماد سياسة وإجراءات عمل تضمن الحفاظ على سرية البيانات، سواء كانت محفوظة لدى المؤسسة أو لدى طرف ثالث.
  2. أن تتوفر في الأنظمة المستخدمة لدى المؤسسة أو الطرف الثالث، معايير وضوابط الأمان والحماية بما يكفل حمايتها من الوصول غير المصرح به للبيانات.
  3. تحديد صلاحيات الوصول إلى البيانات بموجب ضوابط الرقابة الثنائية.
  4. تعتبر كافة بيانات ومعلومات العميل والكفيل معلومات سرية ويُحظر استعمالها أو مشاركتها مع الغير. خلافاً لأحكام القانون والتعليمات الصادرة بمقتضاه.
  5. الحصول على الموافقة المسبقة للعميل أو الكفيل "تصريح اطلاع" يخول المؤسسة بتبادل معلوماته الائتمانية مع نظام المعلومات الائتمانية لدى سلطة النقد.



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

6. الإفصاح للعملاء والكفلاء من بداية التعامل حول خصوصية وسرية بياناتهم ومعلوماتهم لدى المؤسسة، وشرحاً موجزاً لمعايير وضوابط المؤسسة للحفاظ على سرية بيانات العملاء والكفلاء، والنص على ذلك في العقود المعتمدة.
7. توقيع العاملين لدى المؤسسة على تعهد بالحفاظ على سرية البيانات بما يضمن التزامهم بعدم اساءة استعمال أو الإفصاح عن تلك البيانات أو المعلومات طيلة فترة عملهم بالمؤسسة وحتى بعد تركهم العمل بالمؤسسة.
8. اعتماد نظام عقوبات رادع في حال مخالفة أحكام هذه المادة.
9. اعتماد آليات وقنوات واضحة وأمنة وموثقة للرد على استفسارات العملاء والكفلاء، بما يكفل عدم الإفصاح عن أية معلومات أو بيانات تتعلق بهم لأي طرف غير مصرح له بذلك.

### مادة (15)

#### التعامل مع العميل والكفيل بعدالة واحترام

يجب على المؤسسة الالتزام بالآتي:

1. اعتماد مدونة سلوك، تتضمن القيم التنظيمية والمؤسسية ومعايير السلوك المهني والاخلاقي. في التعامل مع العميل والكفيل، وآليات واضحة ومحددة للرقابة على تطبيقها والالتزام بها، وتعميمها على الموظفين وتوقيعهم بالاطلاع عليها وفهمها والتعهد بالالتزام بما جاء فيها.
2. أن تتضمن مدونة السلوك معايير السلوك المهني والسلوكيات المحظورة ممارستها مع العميل والكفيل وضمان عدم وجود التمييز في اختيار العملاء المبني على العرق أو الجنس أو العمر أو الإعاقة أو الانتماء السياسي أو الطائفي أو الديني.
3. أن يكون اختيار العملاء مستنداً إلى التحليل المبني على المخاطر، والفئات والشرائح المستهدفة للمنتجات والخدمات.
4. بذل العناية الواجبة للتأكد من التزام الموظفين بالتعامل مع العملاء والكفلاء بعدالة واحترام، من خلال اعداد استبانة لتقييم رضا العملاء، والعمل الخفي، ودراسة وتحليل شكاوى العملاء وذلك على سبيل المثال لا الحصر، واتخاذ إجراءات للتحسين والتطوير.
5. اعتماد إجراءات محددة للتعامل مع العملاء الذين لا يستطيعون القراءة والكتابة أو الذين يعانون من أي تحديات جسدية.
6. تقديم الإرشاد اللازم للعملاء لاختيار القرض أو التمويل، أو الخدمة بما يتناسب مع احتياجاتهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ذات العلاقة ومساعدتهم باتخاذ القرارات التي تناسب احتياجاتهم وقدراتهم.
7. رفع الوعي للعملاء من خلال نشر كتيبات توضح مسؤوليات العميل والكفيل، وضرورة تقديم معلوماته بشكل كامل ودقيق والتأكد من فهمه لنصوص العقود التي يتم توقيعها وحقه بالاستفسار عن أي بند غير واضح.
8. تزويد العميل بالكشوفات المتعلقة بمديونيته، على أن تتضمن كافة التفاصيل والبيانات الضرورية وبحد أدنى ما يلي:
  - أ. قيمة أصل القرض أو التمويل.
  - ب. نسبة وقيمة الفوائد أو العوائد.
  - ت. المصاريف والعمولات وأية تكاليف أخرى.
  - ث. جدول الأقساط والدفعات المسددة.
  - ج. قيمة وعدد الأقساط المستحقة والفوائد أو العوائد المستحقة.
  - ح. الرصيد القائم للقرض أو التمويل.
9. يحظر على العاملين لدى المؤسسة وتحديد أولئك المناط بهم مسؤولية متابعة التحصيل القيام بالآتي:
  - أ. نقل معلومات غير صحيحة للعميل أو الكفيل (كتابياً أو شفهاً أو أي وسيلة أخرى) حول عواقب التخلف عن السداد.
  - ب. الكتابة على المراسلات البريدية وغيرها من المخابرات المرسلة للعميل أو الكفيل ما يشير ظاهراً إلى أنها تتعلق بتحصيل دين أو أية أمور مالية خاصة.



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

## مادة (16)

### معالجة شكاوى العملاء

يجب على المؤسسة الالتزام بالآتي:

1. اعتماد إجراءات عمل خاصة للتعامل مع شكاوى العملاء، شريطة أن تتضمن الآتي:

- أ. آلية التعامل مع الشكاوى.
- ب. جهة الاتصال من المؤسسة.
- ت. الإجراء الواجب اتخاذه لمعالجة الشكاوى.
- ث. الفترة الزمنية لمعالجة الشكاوى والرد عليها شريطة أن لا تزيد عن (10) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى، ويجوز للمؤسسة تمديد مدة الرد على الشكاوى (5) أيام عمل إضافية شريطة إرسال كتاب رسمي للمشتكي لإعلامه بذلك، على أن لا تتجاوز الفترة الزمنية لمعالجة أي شكاوى والرد عليها (30) يوم عمل من تاريخ استلام الشكاوى.
- ج. إبلاغ المشتكي بإجراءات المؤسسة وما أسفرت عنه دراسة الشكاوى والنتيجة النهائية، وذلك بموجب كتاب خطي.
- ح. إعلام المشتكي بأن له الحق حال عدم اقتناعه برد المؤسسة، بالتقدم بشكاوى لسلطة النقد أو اللجوء للقضاء، ويحظر على المؤسسة إجبار المشتكي على التنازل عن حقه بالشكاوى سواء لدى المؤسسة أو سلطة النقد أو القضاء.
- خ. الاحتفاظ بسجلات لكافة الشكاوى والإجراءات المتخذة بما يمكن سهولة الرجوع إليها.
2. اسناد مهام معالجة شكاوى العملاء ومتابعتها داخل المؤسسة لمسؤول حماية العملاء.
3. توفير قنوات ملائمة لاستقبال الشكاوى والإعلان عنها للعملاء مثال ذلك (الهاتف، الفاكس، البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي للمؤسسة)، على أن تتضمن صندوق الشكاوى في كافة الفروع، والقيد عليه "صندوق الشكاوى" وتوفير نموذج تقديم الشكاوى مجدداً فيه إجراءات تقديم الشكاوى وفق الملحق رقم (1).
4. الرد على كافة البنود الواردة في الشكاوى وباتفصيل.
5. تحديد موظف في كل فرع وتكليفه بالمسؤولية عن استلام الشكاوى الواردة للفروع، أو من خلال تحديد بريد الكتروني خاص بالشكاوى، على أن يتم قيدها في سجل خاص ومنحها رقم تسلسلي وارسالها الى مسؤول حماية العملاء.
6. اعلام المشتكي باستلام الشكاوى باستخدام الوسيلة التي تم بها تقديم الشكاوى.
7. في حال كانت الشكاوى منظورة أمام القضاء فإنه يجوز للمؤسسة الاعتذار عن إجابة المشتكي.
8. عدم اتخاذ أي إجراءات عقابية بحق المشتكي.
9. إجراء تحليل شامل للشكاوى بشكل دوري، بحيث يتم تحليل اتجاه الشكاوى ومواضيعها، وفي حال تكرارها على موضوع محدد يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة لمعالجة سبب الشكاوى بشكل جذري تلافياً لحدوثها في المستقبل.
10. رفع تقارير ربع سنوية لمجلس الإدارة حول الإجراءات المتخذة في مجال حماية العملاء مع تحليل الشكاوى والاستفسارات المقدمة للمؤسسة وكيفية التعامل معها بهدف تحسين الخدمات والعمليات.
11. تزويد سلطة النقد بتقرير دوري ربع سنوي، من خلال البريد الإلكتروني "CRMC@pma.ps" خلال مدة أقصاها (10) أيام عمل من نهاية كل ربع، بحيث يشمل كافة الشكاوى والإجراءات المتخذة بشأن معالجتها وفق الملحق رقم (2).

## مادة (17)

### معالجة الشكاوى المقدمة من العملاء الى سلطة النقد

يجب على المؤسسة الالتزام بالآتي:



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

1. الرد على كتاب سلطة النقد الموجه للمؤسسة بشأن الشكوى خلال مدة أقصاها (5) أيام عمل، على أن يكون الرد بكتاب رسمي وبشكل تفصيلي على كافة حيثيات الشكوى مدعماً بالوثائق والمستندات المؤيدة.
2. يجوز للمؤسسة طلب مهلة إضافية للرد على الشكوى على أن لا تتجاوز الفترة الإضافية (5) أيام عمل.
3. يجوز لسلطة النقد طلب أية مستندات إضافية بعد رد المؤسسة وفق ما تراه سلطة النقد مناسباً.
4. في حال كان قرار سلطة النقد لصالح المشتكي فإنه يجوز لها اتخاذ الإجراءات التالية:
  - أ. الطلب من المؤسسة اتخاذ إجراءات تصحيحية لمعالجة الشكوى وتزويد سلطة النقد بما يثبت ذلك.
  - ب. الطلب من المؤسسة اتخاذ إجراءات تصحيحية لموضوع الشكوى لكافة العملاء في حال تبين أن المخالفة عامة، وبما يشمل تعديل السياسة والإجراءات الخاصة بذلك.
  - ت. اتخاذ الإجراءات القانونية وبما يشمل فرض العقوبات وفق القانون والتعليمات.

#### مادة (18)

##### أحكام ختامية

1. يجب على المؤسسة تطوير سياساتها وإجراءات العمل بما يتوافق مع أحكام هذه التعليمات، وتطوير أدوات رقابية لضمان تطبيقها.
2. يجب على المؤسسة تدريب كافة الموظفين العاملين في مجال الإقراض والتمويل على متطلبات هذه التعليمات على أن يشمل التدريب الجوانب النظرية والعملية، وأن تشمل عملية التقييم السنوي ونظام الحوافز والمكافآت في المؤسسة على معايير لقياس الأداء حول مدى التزام الموظفين بأحكامها والسياسات والإجراءات المنبثقة عنها.
3. يجب على المؤسسة إعداد دليل للعملاء يستند إلى أحكام هذه التعليمات وتوفير نسخة مجانية منه في كافة فروع المؤسسة وتسليمها للعملاء في بداية التعامل معهم، كما يجب نشره على الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

#### مادة (19)

##### العقوبات

يُعاقب كل من يخالف أحكام هذه التعليمات وفقاً لأحكام القرار رقم (132) لسنة 2011 بنظام الترخيص والرقابة على مؤسسات الإقراض المتخصصة وتعديلاته.

#### مادة (20)

##### تصويب الأوضاع

يجب على المؤسسة تصويب أوضاعها وفق أحكام هذه التعليمات خلال مدة أقصاها (3) ثلاثة أشهر من تاريخ نفاذ هذه التعليمات.

#### مادة (21)

##### الإلغاء

1. تُلغى التعليمات رقم (1) لسنة 2016 بشأن معالجة شكاوى الجمهور.
2. تُلغى التعليمات رقم (2) لسنة 2016 بشأن الإقراض المسؤول وذلك فيما يخص مؤسسات الإقراض المتخصصة.



سلطة النقد الفلسطينية  
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

3. يُلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذه التعليمات.

### مادة (22)

#### التنفيذ والنفذ

يجب على كافة الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ أحكام هذه التعليمات، وتُطبق من تاريخ صدورها.  
صدرت في مدينة رام الله بتاريخ 2022/3/2 م

د. فراس ملحم

المحافظ

زاس

ملحق رقم (1)  
نموذج تقديم شكوى

بيانات مقدم الشكوى:

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

لجهة المشتكى عليها: .....  
تفاصيل الشكوى:

|  |
|--|
|  |
|--|

- المرفقات:
  - تاريخ تقديم الشكوى:
  - توقيع المشتكى:
  - تعليمات تقديم الشكوى:
1. يتم تقديم الشكوى من المشتكى شخصياً أو من ينوب عنه قانوناً مستخدماً نموذج تقديم الشكوى المعتمد لدى مؤسسة الإقراض.
  2. يتم الرد على الشكوى خلال 10 أيام عمل من تاريخ تقديمها للدراسة.
  3. تزويد المشتكى بنسخة مختومة من الشكوى.
  4. إفصاح المشتكى عن اسمه وصفته وشكواه بشكل سليم مع بيان وسيلة الاتصال به.
  5. في حال عدم رد الجهة المشتكى عليها أو عدم قناعة المشتكى بالرد يقوم المشتكى بتقديم شكوى خطية لدى سلطة النقد من خلال قاعتي استقبال الجمهور في مدينتي رام الله وغزة بتعبئة نموذج خاص بذلك أو بواسطة الفاكس أو البريد الالكتروني مرفقاً بها رد الجهة المشتكى عليها.

ملحق رقم (2): التقرير الربعي وتصنيف الشكاوى

أولاً: نموذج التقرير الربع سنوي بشأن شكاوى العملاء الواردة للمؤسسة:

| الرقم المتسلسل | اسم المشتكي | رقم الهاتف/ الفاكس | موضوع الشكاوى | تاريخ تقديم الشكاوى | تاريخ الرد على المشتكي | آلية معالجة مؤسسة الإقراض المتخصصة للشكاوى ونتيجتها | الملاحظات |
|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|
|                |             |                    |               |                     |                        |                                                     |           |

ثانياً: تصنيف الشكاوى المقدمة لغاية تاريخ التقرير الحالي:

| التصنيف                         | العدد | النسبة | عدد الشكاوى التي ثبت فيها وقوع مخالفة من قبل المؤسسة لتعليمات سلطة النقد | نسبة الشكاوى التي ثبت فيها وقوع مخالفة من قبل المؤسسة لتعليمات سلطة النقد |
|---------------------------------|-------|--------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| أسعار الفوائد والعمولات والرسوم |       |        |                                                                          |                                                                           |
| سلوك التعامل المهني             |       |        |                                                                          |                                                                           |
| العقود                          |       |        |                                                                          |                                                                           |
| الضمانات والكفالات              |       |        |                                                                          |                                                                           |
| الدعاية والاعلان                |       |        |                                                                          |                                                                           |
| حملات الجوائز                   |       |        |                                                                          |                                                                           |
| أمور أخرى تحدد                  |       |        |                                                                          |                                                                           |
| المجموع                         |       |        |                                                                          |                                                                           |