



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعليمات رقم (1) لسنة 2016 بشأن معالجة شكاوى الجمهور

استناداً إلى أحكام المادة رقم (22) من النظام الرئاسي رقم (132) لسنة 2011 بشأن الترخيص والرقابة على مؤسسات الإقراض المتخصصة،
ووفقاً للصلاحيات المخولة لنا،
وتحقيقاً للمصلحة العامة،
فقد أصدرنا التعليمات التالية:

المادة (1)

الغاية

تهدف هذه التعليمات إلى تعزيز الثقة بالقطاع المالي والمصرفي وترسيخ مبادئ الشفافية والافصاح الشامل بين مؤسسات الإقراض المتخصصة وعملائها.

المادة (2)

نطاق التطبيق

تنطبق أحكام هذه التعليمات على كافة مؤسسات الإقراض المرخصة العاملة في فلسطين.

المادة (3)

أحكام عامة

1. يتم إسناد مهام معالجة شكاوى الجمهور لدى مؤسسة الإقراض المتخصصة إلى وظيفة التدقيق الداخلي لديها.
2. يجوز لسلطة النقد طلب إسناد مهام معالجة شكاوى الجمهور ومتابعتها بشكل مستقل داخل مؤسسة الإقراض المتخصصة وفقاً لحجم عمل المؤسسة وتطور نشاطها.
3. يجب على مؤسسة الإقراض المتخصصة وضع صندوق للشكاوى في كافة الفروع والفيد عليه "صندوق الشكاوى"، والإعلان بشكل واضح داخل الفروع عن إجراءات تقديم الشكاوى الواردة في الملحق رقم (1).



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

4. يجب تسليم المشتكي نسخة عن الشكوى بعد ختمها من قبل مؤسسة الإقراض بما يفيد استلامها على أن تكون مؤرخة من قبل المؤسسة.
5. يجب تحديد موظف مختص في كل فرع وتكليفه بالمسؤولية عن فتح صندوق الشكاوى وقيدها في سجل خاص ومنحها رقم متسلسل وإرسالها إلى المدقق الداخلي أو للموظف المسئول عن الشكاوى في حال تعيينه.
6. يجب الرد على الشكوى خطياً بعد أقصى عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى والاحتفاظ بنسخة من الرد عليها.
7. في حال كانت الشكوى المستلمة منظورة أمام القضاء فإنه يجوز للمؤسسة الاعتذار عن إجابة المشتكي لأن شكواه منظورة أمام القضاء، كما يجوز بحثها ومتابعتها لتسويتها.
8. يجب إعداد إجراءات عمل مكتوبة بشأن البنود أعلاه والإفصاح عنها للموظفين، بحيث تشمل (آلية التعامل مع الشكوى، جهة الاتصال لدى المؤسسة، الإجراء الواجب اتخاذه لمعالجة الشكوى، الفترة الزمنية لمعالجة الشكوى والرد عليها).
9. يجب رفع تقرير دوري ربع سنوي لسلطة النقد "دائرة علاقات الجمهور وانضباط السوق" بحيث يشمل كافة الشكاوى الواردة والإجراءات المتخذة بشأن معالجة وتصويب مواضعها وفق الملحق رقم (2).

المادة (4)

التنفيذ والنفذ

يجب على كافة الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ أحكام هذه التعليمات، وتطبق من تاريخ صدورها.

صدرت في مدينة رام الله بتاريخ 2016/03/07 م،

الموافق: 27 جمادى أول 1437 هـ

دائرة علاقات الجمهور وانضباط السوق

سلطة النقد الفلسطينية

ملحق رقم (1)

نموذج تقديم شكوى ضد مؤسسات الإقراض المتخصصة

بيانات مقدم الشكوى:

الاسم الرباعي:	Full name:
رقم الهاتف:	Tel No.:
رقم المحمول:	Mobile No.:
رقم الفاكس:	Fax No.:

الجهة المشتكى عليها:

تفاصيل الشكوى:

Complaint Details:

--

• المرفقات:

• تاريخ تقديم الشكوى:

• توقيع المشتكى:

• تعليمات تقديم الشكوى:

1. يتم تقديم الشكوى من صاحب الشكوى شخصياً أو من ينوب عنه قانوناً مستخدماً نموذج تقديم الشكوى المعتمد.
2. يتم الرد على الشكوى خلال 10 أيام عمل من تاريخ تقديمها لمؤسسة الإقراض.
3. تزويد المشتكى بنسخة مختومة من الشكوى.
4. أن تتعلق الشكوى بخدمات مؤسسة الإقراض أو أحد فروعها أو موظفيها.
5. إفصاح المشتكى عن اسمه وصفته وشكواه بشكل سليم مع بيان وسيلة الاتصال به.
6. في حال رفض مؤسسة الإقراض المتخصصة استلام الشكوى يحق للمشتكى التوجه لسلطة النقد.

ملحق رقم (2)

تقرير الشكاوى المقدم ضد مؤسسات الإقراض المتخصصة

الملاحظات	معالجة المؤسسة للشكاوى	تاريخ الرد على المشتكي	تاريخ تقديم الشكاوى	موضوع الشكاوى	رقم الهاتف / الفاكس	اسم المشتكي	الرقم المتسلسل