



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعليمات رقم (7) لسنة 2021 بشأن تنظيم علاقة شركات خدمات الدفع مع المستخدمين

استناداً لأحكام القرار بقانون رقم (17) لسنة 2012 بشأن قانون تسوية المدفوعات الوطني ولا سيما المادتين (5) و(9) منه،
واستناداً لما أقره مجلس إدارة سلطة النقد في جلسته رقم (236) بتاريخ 2021/06/23،
وتحقيقاً للمصلحة العامة،
فقد أصدرنا التعليمات الآتية:

الفصل الأول التعريفات ونطاق التطبيق

مادة (1)

تعريفات

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

سلطة النقد:	سلطة النقد الفلسطينية.
مقدم الخدمة:	الشركة المرخص لها من سلطة النقد لتقديم خدمات الدفع.
المستخدم:	الشخص الذي يستخدم خدمة الدفع بصفته دافع أو مستفيد.

مادة (2)

الهدف ونطاق التطبيق

1. تهدف هذه التعليمات إلى تنظيم علاقة مقدم الخدمة مع المستخدمين بشكل آمن وشفاف.
2. تطبق أحكام هذه التعليمات على كافة الشركات المرخص لها من قبل سلطة النقد لتقديم خدمات الدفع.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

الفصل الثاني

المستخدمين

مادة (3)

حماية حقوق المستخدم

يجب على مقدم الخدمة الالتزام بالآتي:

1. اعتماد سياسة واضحة للمحافظة على سرية معلومات المستخدم وحمايتها.
2. تزويد المستخدم عند التوقيع و/أو عند الطلب بنسخة عن العقود والشروط والأحكام.
3. تزويد المستخدم عند الطلب بكشف حساب يبين تفاصيل الحركات المالية المنفذة.
4. توفير الإرشاد والدعم الفني للمستخدمين، والإجابة على إستفساراتهم.
5. توفير خط هاتف على مدار الساعة (7/24) وأية وسائل أخرى تمكن المستخدم من الإبلاغ الفوري عن فقدان أو سرقة أو استخدام غير مصرح به لخدمة الدفع أو رموز التشفير والمعلومات الأمنية الخاصة بها، شريطة توثيق الإبلاغ وتاريخه ووقته.
6. إبلاغ المستخدم فوراً بأي خلل في صحة تنفيذ أمر الدفع.
7. تزويد المستخدم بإشعار خطي أو إلكتروني وبحد أدنى إرسال رسالة نصية SMS بعد أية تعديلات على الشروط والأحكام وذلك قبل شهر على الأقل من سريان تنفيذ هذه التعديلات.

مادة (4)

معلومات التعاقد

يجب على مقدم الخدمة تنظيم العلاقة مع المستخدم وفق أسس تعاقدية واضحة تحتوي بالحد الأدنى ما يلي:

1. الشروط والأحكام المتعلقة بالخدمة والحقوق والالتزامات الناشئة عنها.
 2. وصف مبسط وكامل لخدمة الدفع ومزاياها.
 3. إجراءات معالجة الاعتراضات والشكاوى.
 4. آلية الحصول على الكشوفات المالية والإشعارات.
 5. تضمين الالتزامات التالية على المستخدم:
- أ. استخدام خدمة الدفع وتطبيقاتها بشكل آمن وبما يتوافق مع متطلبات وإجراءات استخدامها، واتخاذ كافة الإجراءات التحوطية للحفاظ على رموز و/أو كلمات السر وأية متطلبات أمنية أخرى.
- ب. تبليغ مقدم الخدمة دون تأخير من لحظة معرفة المستخدم بأي خطأ محتمل في حساباته و/أو أي أوامر غير مصرح بها تم تنفيذها أو عند تعرض أدوات الدفع للسرقة أو الضياع.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

- ت. تقديم الاعتراض من قبل المستخدم خلال مدة أقصاها (45) خمسة وأربعين يوماً على أي أمر دفع من تاريخ الخصم من الحساب.
- ث. إفصاح المستخدم عن أي تغيير في رقم الهاتف الخليوي الخاص به.

مادة (5)

الشكاوى

يجب على مقدم الخدمة الالتزام بالآتي:

1. تحديد آلية وإجراءات تقديم الشكاوى والاعتراضات من قبل المستخدمين.
2. تخصيص قسم/ وحدة/ موظف للتعامل مع شكاوى المستخدمين.
3. توفير قنوات ملائمة للتقدم بالشكاوى والاعلان عنها.
4. تكون معالجة الشكاوى ونتائجها ضد أي من وكلاء مقدم الخدمة من مسؤولية مقدم الخدمة.
5. رفع تقرير دوري ربع سنوي لسلطة النقد بحيث يشمل كافة الشكاوى الواردة والإجراءات المتخذة بشأن معالجتها وفق الملحق رقم (1).

مادة (6)

معالجة الشكاوى

يجب على مقدم الخدمة الالتزام بالآتي عند معالجة شكاوى المستخدمين:

1. طلب المعلومات الأساسية أدناه من المستخدم بالحد الأدنى:
أ. اسم مقدم الشكاوى ووسائل الاتصال به.
ب. موضوع الشكاوى.
ت. أية مستندات معززة للشكاوى.
2. تسليم المستخدم اشعاراً باستلام الشكاوى من قبل مقدم الخدمة.
3. قيد الشكاوى بسجل خاص للشكاوى وتضمينه كافة المعلومات الخاصة بها.
4. إشعار المستخدم بأي نواقص خلال (4) أربعة أيام عمل كحد أقصى من تاريخ تقديم الشكاوى، ومنحه فترة (5) خمسة أيام عمل لاستكمالها.
5. الرد على المستخدم خلال مدة أقصاها (10) عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى مستكملة، بما يتضمن المعلومات التالية بالحد الأدنى:
أ. الرقم المرجعي للشكاوى.
ب. موضوع الشكاوى.
ت. القرار النهائي بخصوص الشكاوى مسبباً.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

ث. معلومات الاتصال المباشرة لمقدم الخدمة في حال رغبة المستخدم بالحصول على إيضاحات.
6. في حال عدم معالجة شكاوى المستخدمين خلال الفترة الزمنية المحددة لذلك أو في حال عدم إقتناع المستخدمين بنتائج معالجة الشكاوى فإنه يحق للمستخدمين تقديم الشكاوى إلى سلطة النقد للبت في الموضوع، ويكون قرار سلطة النقد ملزماً لمقدم الخدمة ما لم تكن منظورة أمام القضاء.

مادة (7)

أوامر الدفع المعترض عليها

يجب على مقدم الخدمة رد مبلغ أوامر الدفع المعترض عليها أو التي ثبت تنفيذها بشكل غير صحيح من قبل مقدم الخدمة في غضون (3) أيام عمل إلى المستخدم من تاريخ إثبات صحة الاعتراض.

مادة (8)

تجميد حساب المستخدم

1. يجب على مقدم الخدمة تجميد حساب المستخدم الذي لا يجري عليه حركات مالية لمدة تزيد عن سنة، شريطة أن يتم إشعار المستخدم قبل (30) ثلاثين يوماً من تاريخ نفاذ التجميد.
2. يستثنى من التجميد الوارد في الفقرة (1) من هذه المادة حركات الحساب المرتبطة بالعمولات والرسوم التي يتقاضاها مقدم الخدمة من المستخدم وفق ما تقرره سلطة النقد.
3. إنشاء سجل بعنوان "الحسابات الجامدة" يتضمن قائمة بأسماء أصحاب الحسابات الجامدة وتاريخ فتح الحساب وتاريخ تجميده والرصيد القائم وكافة المعلومات المتوفرة عنهم والإجراءات المتخذة للوصول إليهم.
4. توفير الرقابة الثنائية على الحسابات الجامدة وحماية السجل وتدقيقه بشكل دوري وبمستوى رقابي أعلى من المستوى المطبق على بقية الحسابات.
5. وضع وتطبيق آليات للتواصل مع أصحاب الحسابات الجامدة وتحديد المسؤولين عن ذلك وتوثيق هذا التواصل وإعداد التقارير الدورية ونتائج المتابعات.
6. يجوز تفعيل الحساب الجامد بعد توقيع المستخدم أو المكلف عنه قانوناً على طلب خطي لإعادة تفعيل الحساب وفق النموذج المعتمد لدى مقدم خدمة الدفع، وكذلك التوقيع على إقرار بصحة أرصدة الحساب المتوفرة في حساب المستخدم لحظة التفعيل.
7. الاحتفاظ بملفات خاصة للحسابات الجامدة التي تم تفعيلها بحيث يحفظ فيها طلب المستخدم بإعادة تفعيل الحساب وإقرار بصحة الأرصدة لحظة التفعيل.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (9)

إغلاق حساب المستخدم

1. يجب على مقدم الخدمة إغلاق حساب المستخدم بناءً على طلبه وبدون تأخير ودون أن يؤثر ذلك على الالتزامات المترتبة عليه.
2. يجوز لمقدم الخدمة إغلاق الحساب الجامد شريطة أن يكون رصيد الحساب صفر.
3. يجب على مقدم الخدمة وضع الإجراءات المناسبة التي تكفل سحب كامل الرصيد القائم في الحساب من قبل المستخدم بغض النظر عن سقف السحب اليومي وتوثيق ذلك عند إغلاق الحساب.

مادة (10)

إدارة حسابات المتوفين

يجب على مقدم الخدمة الالتزام بالآتي:

1. تحديث بيانات المستخدمين بشكل مستمر ومتابعة الصحف اليومية ووسائل الإعلام المختلفة وأية وسائل أو أنظمة توفرها سلطة النقد لمعرفة حالات الوفاة لمستخدمي مقدم الخدمة.
2. إعداد إجراءات عمل للتعامل مع حسابات المتوفين بما يكفل الرقابة الثنائية وضبط أية مخاطر متعلقة بهذه الحسابات، على أن تشمل الإجراءات بالحد الأدنى ما يلي:
 - أ. وضع تحفظ على حساب المتوفى في أنظمة مقدم الخدمة لحظة العلم بالوفاة، بحيث لا يتم السماح بتنفيذ أية حركة أو عملية على حساب المتوفى.
 - ب. حصر جميع أرصدة حساب المتوفى في أدوات الدفع المختلفة والمحافظ التابعة له والتحفظ عليها.
 - ت. فصل ملفات حسابات المتوفين عن الحسابات الأخرى، وإرفاق الوثائق والمستندات التي تؤكد صحة أرصدة الحساب.
 - ث. موافقة الدائرة القانونية أو المستشار القانوني لمقدم الخدمة على توزيع الحصص للورثة وفقاً لحجة حصر الإرث.
 - ج. إخضاع هذه الحسابات إلى برامج التدقيق الداخلي على الأقل مرة واحدة سنوياً.
 - ح. إعداد تقارير دورية ونتائج المتابعات على هذه الحسابات، وتزويد سلطة النقد بتقرير ربع سنوي عن حسابات المتوفين.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

- خ. في حال مرور سنة على عدم تصفية أرصدة المتوفى وتوزيعها على الورثة، يتم تحويل أرصدة حسابات المتوفين إلى حساب "الأرصدة غير المطالب فيها".
- د. بعد مرور سنة على تحويلها إلى حساب "الأرصدة غير المطالب فيها"، يتم الإعلان عن هذه الحسابات في صحيفة يومية تصدر في فلسطين و/أو على الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بمقدم الخدمة والطلب من الورثة مراجعة مقدم الخدمة.
- ذ. بعد مرور سنة على عدم مطالبة أي شخص أو جهة بأرصدة هذه الحسابات بعد الإعلان عنها كما ورد في الفقرة (د) من هذه المادة، يتم تحويل تلك الأرصدة إلى سلطة النقد وفق الآلية التي تحددها سلطة النقد مرفقاً بها كشفاً تفصيلياً بكافة المعلومات والإجراءات المتخذة، وفي حال مراجعة الورثة لمقدم الخدمة بعد تحويل الأرصدة إلى سلطة النقد يقوم مقدم الخدمة بمتابعة سلطة النقد بالموضوع.

مادة (11)

الأرصدة غير المطالب فيها

1. يجب تحويل الأرصدة القائمة في الحسابات الجامدة التي مضى فترة عشرة سنوات على تاريخ آخر حركة تمت عليها دون الاستدلال على أصحابها خلال هذه الفترة بالرغم من استنفاد كافة وسائل الاتصال الممكنة إلى حساب منفصل (معلق) يسمى "أرصدة غير مطالب فيها"، بحيث لا يسمح بقبول أية حركة على حساب المحفظة الالكترونية المحول إلى "أرصدة غير مطالب فيها".
2. بعد مرور سنة من تاريخ تحويل الحسابات الجامدة إلى أرصدة غير مطالب فيها، على مقدم الخدمة الإعلان في صحيفة يومية تصدر في فلسطين و/أو على الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بمقدم الخدمة عن أسماء أصحاب تلك الحسابات بعد الحصول على موافقة سلطة النقد والطلب من أصحاب هذه الارصدة مراجعة مقدم الخدمة.
3. في حال عدم الاستدلال على أصحاب تلك الحسابات بعد مرور سنة أخرى من تاريخ نشر الإعلان يتم تحويل تلك الأرصدة إلى سلطة النقد وفق الآلية التي تحددها سلطة النقد مرفقاً بها قائمة بأسماء أصحابها وكافة المعلومات المتوفرة عن أصحابها من مستندات إثبات شخصية وعناوين وأرقام هواتف وملخص بالإجراءات المتخذة للوصول إليهم.
4. يتم تزويد سلطة النقد بتقرير ربع سنوي حول حسابات المحافظ الالكترونية الجامدة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (12)

الرسوم والعمولات

يجب على مقدم الخدمة الالتزام بالآتي:

1. التعليمات الصادرة عن سلطة النقد بخصوص الرسوم والعمولات.
2. الإعلان عن كافة الرسوم والعمولات ونشرها على نحو واضح وصريح وبحد أدنى الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة والتطبيق الإلكتروني للخدمة.
3. تزويد المستخدمين بإشعار خطي أو الكتروني بعد أية تعديلات على الرسوم والعمولات قبل شهر على الأقل من سريان تنفيذ هذه التعديلات.
4. موافقة المستخدم المسبقة على تكاليف الخدمة وسعر الصرف إن وجد قبل تنفيذ أمر الدفع.
5. يجوز للمستخدم ومقدم الخدمة الاتفاق على اقتطاع الرسوم والعمولات من مبلغ أمر الدفع.

مادة (13)

الإلغاء

1. تلغى التعليمات رقم (3) لسنة 2020 بشأن تنظيم علاقة شركات خدمات الدفع مع المستخدمين.
2. يلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذه التعليمات.

مادة (14)

التنفيذ والنفذ

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

صدرت في مدينة رام الله بتاريخ 30/06/2021 م

د. فراس ملحم

المحافظ

زاس