



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعليمات رقم (6) لسنة 2026

بشأن شمول الأشخاص ذوي الإعاقة في الخدمات المصرفية

استناداً لأحكام القرار بقانون رقم (9) لسنة 2010 بشأن المصارف، لا سيما المادتين (43، 72) 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:
الأشخاص ذوي الإعاقة: وفق التعريف الوارد في قانون رقم (4) لسنة 1999 بشأن حقوق المعوقين أو أي تشريع يحل محله.

مادة (2)

الهدف ونطاق التطبيق

- تهدف أحكام هذه التعليمات إلى ضمان حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على الخدمات والمنتجات المصرفية شأنهم شأن غيرهم من المواطنين، وتمكينهم من إدارة شؤونهم المصرفية بكل يسر وخصوصية وحماية حقوقهم ومصالحهم بما يتماشى مع الممارسات العالمية لإدراج وشمول الإعاقة.
- تطبق أحكام هذه التعليمات على كافة المصارف المرخص لها من سلطة النقد بمزاولة العمل المصرفي.

مادة (3)

معايير تهيئة ومواءمة البيئة المادية لإتاحة الوصول

يجب على المصرف الالتزام بمعايير تهيئة ومواءمة البيئة المادية التالية:

- توفير موقف خاص واسع مع وضع لافتة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة بقرب المدخل الرئيسي أو في المواقف الخاصة بالمصرف مع مراعاة المحافظة على عدم استخدامه من الأشخاص من غير ذوي الإعاقة بالتنسيق مع الهيئات المحلية.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

2. توفير المنحدرات المائلة أمام المداخل الرئيسية لمباني فروع المصارف حسب المقاييس الهندسية المثلث بحيث يتم مراعاة ارتفاع وطول المنحدر المائل بما يكفل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة بطريقة آمنة وبشكل مستقل، مع التأكد من أن يكون سطح المنحدرات خشن وغير قابل للانزلاق ومحاط بقضبان حديدية على ارتفاعين مختلفين من الجهتين ومثبتة بشكل متين.
3. تهيئة المداخل الرئيسية والممرات الداخلية، واستخدام أرضيات مؤشرات التوجيه اللمسية للأشخاص ذوي الإعاقات البصرية لاستدلالهم للوصول لمكتب الاستقبال أو مكاتب أمناء الصناديق أو الخدمات المصرفية الأخرى بطريقة مستقلة وبدون عوائق.
4. التأكد من خلو المداخل والممرات من العتبات، واستخدام نوع بلاط داخلي غير قابل للانزلاق.
5. مراعاة أن تكون المساحة الداخلية في منطقة الاستقبال والمنطقة الداخلية عند مكاتب أمناء الصناديق وخدمة العملاء واسعة بحيث تسمح بتحريك ودوران مستخدمي الكراسي المتحركة.
6. أن تكون الإضاءة واضحة وموزعة بشكل متساوي.
7. وضع شريط خشن ملموس على حواف الأدرج الداخلية بحيث يكون لونه واضح ومتباين مع لون بلاط الأدرج الداخلية.
8. أن يكون مكتب الاستقبال ومكتب أمين الصندوق ذو ارتفاع مناسب لكافة الأشخاص ذوي الإعاقة وعلى وجه التحديد الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية وقصار القامة، أو أن يكون له نطاقان للارتفاع لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمستخدمين من الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم أو توفير مكاتب مناسبة لتقديم الخدمة لهم والحرص على جاهزية مكتب الاستقبال بإمدادهم بكافة المعلومات المطلوبة وبطرق ميسرة وتقديم العون والدعم في حال رغبوا في ذلك.
9. مصاعد كهربائية ومداخل واسعة ملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة في مقرات ومكاتب الفروع بما يتناسب مع متطلبات جميع الأشخاص ذوي الإعاقة، مع مراعاة اتساع مداخلها وتزويدها بالإشارات الملموسة (برايل) والمسموعة والمرئية اللازمة لتسهيل استعمالها، مع مراعاة كون المساحة أمام المصاعد كافية وتتسع لدوران الكرسي المتحرك.
10. مراعاة أن تكون الإضاءة في منطقة تقديم الخدمات المصرفية واضحة وموزعة بشكل متساوي تمكن الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية الجزئية أو ضعاف البصر من قراءة النصوص بوضوح، وتمكن الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية من قراءة الشفاه.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

11. توفير مرفق صحي بحيث يكون مُصمم بشكل مواعٍ ومهيئ لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة بغض النظر عن نوع إعاقاتهم، ومراعاة المقاييس والتصميم الهندسي المناسب لهم، وترتيبه داخلياً بشكل يلبي متطلباتهم ويكفل لهم الاستقلالية والسلامة العامة، وبما يشمل توفير إنارة واضحة وموزعة بشكل متساو والتأكد من تثبيت مقابض الأبواب وقوابس الإنارة على ارتفاعات ملائمة.

مادة (4)

معايير المواءمة الخاصة بتهيئة المعلومات والاتصال والتواصل

يجب على المصرف الالتزام بمعايير المواءمة الخاصة بتهيئة المعلومات والاتصال والتواصل التالية:

1. توفير كافة المعلومات المتاحة ورقياً أو إلكترونياً بطرق مهيئة بديلة، مثل الكتيبات والنشرات المصرفية والنماذج المستخدمة في العمليات المصرفية والمالية بطريقة برايل، أو توفيرها مطبوعة بخط كبير، أو بألوان متباينة تلبية لمتطلبات خاصة بالعملاء من الأشخاص ذوي الإعاقة أو موظف مختص أو وسيلة مسموعة لقراءة النماذج إلكترونياً.
2. توفير لافتات بأشكال يسهل قراءتها وفهمها في المباني الخاصة بها والمرافق الأخرى المتاحة لعامة الجمهور، كما يجب توفير أشكال من المساعدة البشرية والوسطاء، بمن فيهم المرشدين والقراء ومترجمي لغة الإشارة أو تدريب بعض الموظفين على التواصل بلغة الإشارة كلغة بديلة تستخدم مع الأشخاص من ذوي الإعاقة السمعية.
3. توفير النصوص المكتوبة ولغة الإشارة لأي فيديو مصور متعلق بحماية المستهلك ومراعاة اتباع تعليمات المواءمة للمواد المصورة من حيث الألوان والأحجام إن أمكن.
4. تهيئة الموقع الإلكتروني للمصرف بشكل يوائم استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة بغض النظر عن نوع إعاقاتهم وتمكينهم من استخدام الموقع والوصول للمعلومات والخدمات المتاحة عليه، مع ضمان وصولهم إلى خدمات الدعم التي توفرها المصارف سواء عبر البريد الإلكتروني الآمن أو الموقع الإلكتروني أو خاصية الدردشة، ويمكن الإستعانة بإرشادات الوصول العالمية مثل Content Accessibility Guidelines – Level AA (WCAG) 2.1.
5. توفير شاشة في كل فرع بخاصية الاتصال المرئي (فيديو) تكون متصلة مركزياً بموظفين مدربين على التواصل بلغة الإشارة مع إمكانية عرض النصوص التي يقوم الموظف بقراءتها على الشاشة.
6. طباعة بطاقة تعريفية "Business Card" لموظف الفرع المختص بمتابعة شؤون الأشخاص ذوي الإعاقة بنظام برايل.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (5)

المنتجات والخدمات المصرفية

يجب على المصرف اتخاذ كافة التدابير اللازمة والفعالة لضمان المساواة للعملاء ذوي الإعاقة في إدارة شؤونهم المالية والمساواة في الحصول على الخدمات المصرفية والتسهيلات الائتمانية وغيرها من الخدمات المصرفية، وذلك على النحو التالي:

1. توفير نماذج فتح حساب وعقود التسهيلات بطرق بديلة مثل توفيرها بالخط المكبر، ومطبوعة بطريقة برايل، وتوفير طباعتها بألوان مختلفة ومتباينة بما يناسب متطلبات الشخص ذوي الإعاقة البصرية الجزئية، كما يجب على موظفي المصرف شرح النماذج والإجراءات والمتطلبات بطريقة يسهل فهمها.
2. اعتماد توقيع أو ختم أو بصمة العميل ذي الإعاقة البصرية التامة أو الجزئية أو ذي الإعاقة السمعية دون اشتراط وجود شهود وذلك شريطة قيامهم بالتوقيع على تعهد لمرة واحدة موثق بوجود شاهدين من غير موظفي المصرف، بحيث يقر العميل تحمله كامل المسؤولية عن إجراء المعاملات المصرفية دون وجود شهود وإعفاء المصرف من أي مسؤولية تترتب على ذلك، ويتضمن التعهد على كافة بيانات العميل وصورته الشخصية ونوع إعاقته وشكل التوقيع الذي اختاره، وفي حال قيام الشخص ذي الإعاقة (العميل) بتعديل توقيعه فإنه يجب توقيع تعهد جديد وفق المتطلبات أعلاه.
3. فتح الحسابات وكافة المعاملات المصرفية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية عن طريق البصمة (ورقية أو إلكترونية) وبحضور شاهدين، وذلك في حال عدم قيام العميل ذو الإعاقة البصرية بالتوقيع على التعهد الوارد في البند (2) من هذه المادة.
4. مساعدة العملاء ذوي الإعاقة على تعبئة النماذج والطلبات والعقود في حال طلب العميل ذلك بشكل موثق، على أن يتم ذلك من قبل موظفين اثنين من المصرف في حال عدم وجود شهود.
5. اعتماد الوكالات العدلية المتعلقة بقيام العملاء ذوي الإعاقة بتعيين وكلاء لهم لإدارة حساباتهم المصرفية، مع توعيتهم بالمخاطر المترتبة على استخدام هذه الوكالات وطرق الغائها.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

6. منح العميل ذو الإعاقة بطاقة صراف آلي و/أو بطاقة ائتمان و/أو دفاتر شيكات وفق طلبه، وذلك بعد الحصول منه على إقرار خطي بإخلاء مسؤولية المصرف وإطلاعه على كافة تفاصيل المخاطر المصاحبة لذلك، بشرط توفير شروط المواءمة والإجراءات الاحترازية المذكورة في البند (2) من هذه المادة، وعلى أن يراعي المصرف في ذلك ما يلي:

أ. إمكانية إصدار بطاقات خصم/ ائتمان مزودة بخاصية اللمس باستخدام طريقة برايل وصورة شخصية عند الطلب.

ب. شرح الشروط والأحكام بوضوح للعميل من الأشخاص ذوي الإعاقة قبل إصدار مثل هذه البطاقات وبكافة الطرق البديلة لضمان وصول المعلومات والشروط والأحكام بطريقة صحيحة وواضحة.

7. إمكانية إضافة طرق تحقق أخرى للمصادقة على صحة الشيكات وللمنع الاحتيال أو سوء الاستخدام.

8. توفير صناديق أمانات تتناسب مع متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة من حيث سهولة الوصول لها واستخدامها، أو توفير صناديق متحركة لخدمتهم في حال تعذر دخولهم إلى منطقة الصناديق.

9. تهيئة الخدمات الرقمية المتاحة والتطبيقات البنكية باستخدام الهاتف المحمول، بحيث يتم اتباع التصميم العالمي بالمقاييس التي تلائم كافة الأشخاص دون استثناء، مع ضمان موائمة التطبيقات البنكية الرقمية بحيث تسمح بتكبير الخط ووصول برنامج قارئ الشاشة الناطق للمعلومات وقرائنها للأشخاص ذوي الإعاقة.

10. توفير أجهزة صراف آلي مهيئة وموائمة لوصول واستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة من حيث الوصول المادي والمعلوماتي، على أن يتوفر بالحد الأدنى جهاز صراف آلي واحد مهيئ لكل مصرف في كل مدينة، بحيث تكون ناطقة باللغة العربية على الأقل، تصميم لوحة المفاتيح المستخدمة بأزرار واسعة نوعاً ما وتحتوي على الرموز البارزة (النافرة) مع توفر المعلومات بطريقة برايل، ورموز خاصة لتحديد مفاتيح التأكيد والإدخال والإلغاء والمسح، ومنفذ إيصال السماعات.

11. توفير خدمة الرسائل القصيرة (SMS) للعملاء ذوي الإعاقة وبناءً على طلبهم المسبق.

12.

مادة (6)

أحكام عامة

يجب على المصرف الالتزام بما يلي:

1. مراجعة إجراءات العمل المعتمدة وتطويرها لتشمل متطلبات واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة بكافة فئاتهم.
2. إعداد دليل إرشادي يوضح كيفية تقديم الخدمات المصرفية للأشخاص ذوي الإعاقة وتدريب موظفي خدمة العملاء في كافة الفروع على كيفية القيام بذلك.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

3. تمييز حسابات الأشخاص ذوي الإعاقة على النظام البنكي وفقاً لنوع الإعاقة (الحركية، البصرية، السمعية، النطقية).
4. الالتزام بمواصفات وتعليمات ومعايير دليل الأبنية الصادر عن نقابة المهندسين الفلسطينيين - مركز القدس بشأن ملائمة المباني لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة.
5. الصيانة الدورية والتأكد من جاهزية هذه التجهيزات بشكل مستمر، لضمان استدامة استخدامها وعدم تعطيلها.
6. تزويد سلطة النقد بتقرير في نهاية كل سنة بعدد العملاء ذوي الإعاقة بحيث تحدد الفروع التي يتعاملون معها، طبيعة الإعاقة، نوع الخدمات التي حصلوا عليها.
7. تزويد سلطة النقد بخطة عمل لتصويب وضع الفروع القائمة قبل صدور هذه التعليمات.

مادة (7)

الإلغاء

1. تلغى التعليمات رقم (8) لسنة 2017 بشأن ملائمة مباني المصارف والخدمات المصرفية لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.
2. يلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذه التعليمات.

مادة (8)

العقوبات

يُعاقب كل من يخالف أحكام هذه التعليمات وفق أحكام القرار بقانون رقم (9) لسنة 2010 بشأن المصارف.

المادة (9)

التنفيذ والنفاذ

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

صدرت في مدينة رام الله بتاريخ 24 / 09 / 2026.

يحيى شنار

المحافظ