



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعليمات رقم (3) لسنة 2026 بشأن الأحداث التشغيلية

استناداً لأحكام القرار بقانون رقم (41) لسنة 2022 بشأن المدفوعات الوطني، لا سيما المادتين (7، 18) منه، وبناءً على ما أقره مجلس إدارة سلطة النقد في جلسته رقم (299) بتاريخ 10/6/2026، ووفقاً للصلاحيات المخولة لنا، وتحقيقاً للمصلحة العامة، فقد أصدرنا التعليمات التالية:

مادة (1) التعريفات

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

الأحداث التشغيلية : احتمالية التعرض للخسائر الناجمة عن عدم كفاية أو فشل الإجراءات الداخلية أو العنصر البشري أو الأنظمة التقنية أو الأحداث الخارجية أو غيرها من أحداث تؤدي إلى فشل العمليات.

مادة (2) الهدف ونطاق التطبيق

1. تهدف أحكام هذه التعليمات إلى تنظيم عملية الإبلاغ عن الأحداث التشغيلية.
2. تطبق أحكام هذه التعليمات على كافة الشركات المرخص لها من سلطة النقد لتقديم خدمات المدفوعات.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (3)

الإبلاغ عن الأحداث التشغيلية

يجب على شركة خدمات المدفوعات الالتزام بالآتي:

1. إبلاغ سلطة النقد فوراً عبر الهاتف والبريد الإلكتروني عن أي من الأحداث التشغيلية التالية وكذلك عند الانتهاء من معالجة الحدث وعودة الخدمات، ومن ثم الإبلاغ عبر قنوات التواصل الرسمية بشكل تفصيلي خلال ثلاثة أيام

عمل بحد أقصى من تاريخ اكتشاف أو وقوع الحدث:

أ. تعطل الأعمال أو فشل أو تشويش لمدة تزيد عن (15) دقيقة على أي مما يلي: الخدمات، الأنظمة، القنوات الإلكترونية بمختلف أنواعها، الأنظمة المدارة من أطراف أخرى مثل (فيزا، ماستر كارد)، أنظمة مكافحة غسل الأموال، أنظمة تسجيل الكاميرات وأية أنظمة أخرى يتم من خلالها تنفيذ العمليات المالية.

ب. الأخطاء البشرية التي تؤثر على حسابات المستخدمين أو قد تؤثر على الشركة مثل إدخال بيانات خاطئة.

ت. الهجمات السيبرانية والقرصنة الإلكترونية وأي انتهاك لأمن المعلومات أو تسريب/ تسريب البيانات.

ث. التزيف أو التزوير للبطاقات بمختلف أنواعها والوثائق والمستندات ... الخ .

ج. الإحتيال الداخلي أو الخارجي مثل الأحداث المتعلقة بالإختلاس وخيانة الأمانة وإساءة الائتمان.

ح. الأحداث المتعلقة بأي طرف ثالث متعاقد معه تؤثر أو من المرجح أن تؤثر على أنظمة وخدمات الشركة.

خ. الأضرار أو الخسائر التي تلحق بالأصول الحرجة أو المباني والناجمة عن الإهمال أو ضعف الضوابط

الداخلية أو بسبب اعتداء، أو اقتحام أو أعمال شغب أو كوارث طبيعية أو أي أحداث مماثلة.

د. السطو أو السرقة.

ذ. أية أحداث أخرى قد تؤثر على الشركة وقدرتها على استمرارية أعمالها.

2. أن يتضمن الإبلاغ بالحد الأدنى المعلومات التالية:

أ. طبيعة ووصف الحدث وأسبابه.

ب. تاريخ وقوع واكتشاف الحدث.

ت. وضع الحدث (منتهى/ قائم).

ث. تأثير الحدث (مالي، استراتيجي، سمعة، قانوني، .. الخ)، وتحديد الأنظمة التي تأثرت بالحدث.

ج. الخسائر الفعلية أو المحتملة، ومبالغ التأمين المستردة إن وجدت.

ح. الإجراءات الفورية المتخذة من الشركة لاحتواء الحدث والحد من آثاره.

خ. الإجراءات التصحيحية لمنع تكرار الحدث.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

3. اعداد واعتماد سياسة وإجراءات عمل واضحة للإبلاغ الداخلي عن الأحداث التشغيلية تحمي وتشجع الموظفين على الإبلاغ، وآلية توثيق لجميع الأحداث التشغيلية، بما يشمل نتائج التحقيقات الداخلية والإجراءات التصحيحية المتخذة ومتابعة تنفيذها ومراجعة الضوابط الرقابية.

مادة (4)

الإلغاء

يلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذه التعليمات.

مادة (5)

العقوبات

يُعاقب كل من يخالف أحكام هذه التعليمات وفق أحكام القرار بقانون رقم (41) لسنة 2022 بشأن المدفوعات الوطني.

مادة (6)

التنفيذ والنفاذ

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

صدرت في مدينة رام الله، بتاريخ: 2026/ 10 / 12 م

يحيى شنار

المحافظ