



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعليمات رقم (5) لسنة 2023 بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء

استناداً لأحكام القرار بقانون رقم (9) لسنة 2010 بشأن المصارف، لا سيما المواد (2، 40، 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:

العميل:	الشخص الطبيعي أو المعنوي الحاصل على أي منتج أو خدمة من المصرف.
حقوق العميل:	إطار تعاقدى واضح يحدد العلاقة بين المصرف والعميل بشكل يمكن العميل من الحصول على معلومات كافية وشفافة بشأن الخدمات التي يتم تقديمها وتحسين المعرفة والمهارة اللازمتين لإدارة العلاقة مع المصرف واتخاذ القرارات المالية بشكل مدروس.
الإئتمان:	التسهيلات أو التمويلات الممنوحة من المصرف التجاري أو المصرف الإسلامي.
الإفراط في الاستدانة:	توسع العميل في الإئتمان حتى يصل إلى مرحلة عدم القدرة على سداد الدين كما هو مخطط له، أو عدم قدرة تدفقات العميل النقدية المستقبلية المتوقعة على تغطية التزاماته تجاه المديونية.
إجمالي الدخل:	مجموع صافي دخل الفرد أو العائلة الشهري أو السنوي بما يشمل أي دخل آخر موثق لدى المصرف.
سرية البيانات:	الحفاظ على كافة البيانات التي حصل عليها المصرف والعمليات والحركات المالية.
خصوصية البيانات:	اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير اللازمة لضمان عدم الإفصاح عن أي بيانات ومعلومات تتعلق بالعميل لأي طرف أو استخدامها لغايات أخرى دون موافقة العميل المسبقة أو وفقاً لأحكام القانون.
الإعلان المقروء:	الإعلان الذي يتم نشره من خلال الصحف أو المجلات أو المواقع الإلكترونية أو مواقع



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

التواصل الاجتماعي أو أي طريقة أخرى مشابهة.	
الإعلان المقروء الجزئي: الإعلان الذي يتم نشره من خلال منشور اعلاني (Brochure) أو نشرة اعلانية (Flyer)	
الإعلان المقروء المختصر: الإعلان الذي يتم نشره من خلال يافطة اعلانية (Billboard) أو راية اعلانية (Web Banner) أو أي طريقة أخرى مشابهة.	
الإعلان المسموع: الإعلان غير المكتوب الذي يتم نشره من خلال الاذاعات أو المواقع الالكترونية أو من خلال الهاتف أو أية طريقة أخرى مشابهة.	
الإعلان المرئي: الإعلان الذي يتم نشره من خلال محطات التلفزة أو المواقع الالكترونية أو شاشات العرض أو شاشات الصراف الآلي لدى فروع مزود الخدمة أو بأية طريقة أخرى مشابهة.	
تكلفة الإقتراض السنوية: نسبة مئوية سنوية من مبلغ القرض تحتسب على أساس قيمة وأجل المبلغ الذي تلقاه العميل مع مبالغ دفعات السداد ومواعيدها شاملة كافة الرسوم والعمولات ويستثنى من ذلك غرامات التأخير، ويؤخذ بعين الاعتبار التناقص المستمر في أصل القرض بعد كل دفعة.	
البرنامج: برنامج احتساب نسبة تكلفة الإقتراض السنوية.	
صافي التعرض: صافي القيمة المتبقية من الائتمان المستحق على العميل في تاريخ معين.	

مادة (2)

الهدف ونطاق التطبيق

- تهدف أحكام هذه التعليمات إلى تعزيز حماية حقوق العملاء من خلال الآتي:
 - تنظيم قواعد العمل في السوق بهدف ضبطه والحفاظ على استقرار الأسعار.
 - ترسيخ مبادئ الشفافية والافصاح والمساءلة في التعامل مع العملاء.
 - تمكين العملاء من فهم المنتجات والخدمات التي تقدمها المصارف واختيار ما يناسب احتياجاتهم.
 - الحد من الممارسات غير العادلة ومخاطر الإفراط في الاستدانة.
 - تعزيز الثقة بالقطاع المصرفي والحفاظ على الاستقرار المالي.
- تطبق أحكام هذه التعليمات على كافة المصارف المرخص لها من سلطة النقد بمزاولة العمل المصرفي في فلسطين.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (3)

شروط منح الائتمان

1. يجب على المصرف الالتزام بما يلي عند منح الائتمان:
 - أ. الإيضاح للعميل عن تفاصيل وأنواع الائتمان وشروطه وآليات الاحتساب وتكاليفه المباشرة وغير المباشرة.
 - ب. تحديد أسعار الفائدة/ العائد على الائتمان والعمولات وغرامات التأخير ورسوم التأمين وغيرها من الرسوم.
 - ت. تسعير المنتجات والخدمات وفق آليات مبنية على عوامل السوق والمنافسة والمخاطر والتكاليف.
 - ث. تحديد فيما إذا كانت الفائدة/ العائد متغير أو ثابت، وشرح الفروقات في الاحتساب للعميل مع مراعاة صيغ التمويل في المصارف الإسلامية.
 - ج. تحديد الضمانات المقبولة لغايات منح الائتمان، وأن تتناسب الضمانات المطلوبة مع حجم مخاطر الائتمان.
 - ح. تقديم المساعدة للعميل لاختيار أفضل الحلول المصرفية المناسبة له من حيث الشروط والأسعار.
 - خ. التأكد عند دراسة الطلب من ملاءمة شروط الائتمان مع قدرة العميل على سداد الأقساط في المواعيد المحددة.
 - د. التأكد من أن الائتمان يتم تنفيذه لتمويل ذات الأنشطة المستهدفة في طلب الائتمان.
 - ذ. توحيد عدد أيام السنة لغايات احتساب الفوائد المدينة والدائنة.
 - ر. عدم تحويل طريقة احتساب الفائدة/ العائد على الائتمان دون الحصول على الموافقة الخطية المسبقة أو الموثقة للعميل والكفيل.
 - ز. منح الإئتمان بنفس عملة دخل العميل، وفي حال اختلاف العملة يجب على المصرف توعية العميل حول إمكانية تعرضه لمخاطر سعر الصرف.
 - س. توجيه العملاء لاختيار المنتج والخدمة المناسبة ذات التكلفة الأقل.
 - ش. عدم تجاوز أسعار الفائدة على منتج الجاري مدين دوار للأفراد والفائدة على التجاوز في حسابات الجاري مدين ما نسبته 2% بحد أقصى عن أسعار الفائدة المعتمدة على القروض والجاري مدين في المصرف وفقاً لمخاطر العملاء.
2. يجب على المصرف توفير نظام وتطوير منهجية لتصنيف وتقييم مخاطر الائتمان (CRR) بحيث يوفر النظام ملف المخاطر للمقترض والتصنيفات المبنية على التقييم الكمي والنوعي لعوامل الخطر، وأن يتم بناء النماذج اللازمة لتطبيق عوامل التحكم لاشتقاق تصنيفات المخاطر اللازمة لتحديد مستويات المخاطر المختلفة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (4)

تغير أسعار الائتمان بعد المنح

1. يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

- أ. تخطيط مستويات زيادة الفوائد/ العوائد على الائتمان بوتيرة تتناسب مع معدلات التضخم في فلسطين.
 - ب. تقييم مخاطر رفع العائد/ الفائدة على الائتمان الممنوح لمشاريع البنية التحتية ومشاريع الإنتاج التي تمول سلع أساسية وحيوية وتقييم مدى تأثير رفع الفوائد على زيادة معدلات التعثر من جهة وارتفاع كلفة هذه السلع على المستفيد النهائي من جهة أخرى.
 - ت. إشعار العميل في حال ارتفاع أو انخفاض أسعار الفائدة/ العائد على الائتمان قبل ثلاثة أشهر على الأقل من تاريخ تغييره على الائتمان والأنظمة البنكية.
 - ث. عدم تجاوز قيمة القسط 50% من دخل المقترض المسجل بأي حال من الأحوال بما يشمل ارتفاع أسعار الفوائد.
 - ج. أن يشرح للمقترضين عند تقديم طلب الحصول على الائتمان كيفية تحديد أسعار الفائدة المتغيرة الخاصة بهم (بما في ذلك في حالة زيادة الأسعار)، خاصة في حالة قروض الرهن العقاري وتقديم معلومات عن المنتجات الأخرى التي يقدمها المصرف والتي توفر التكاليف على المقترض وذلك في الحالة التي يواجه فيها المقترض زيادة في قيمة اقساط الرهن العقاري، وتسهيل الانتقال إلى منتج آخر أو التحول إلى مصرف آخر، والحصول على موافقة المقترض على ذلك.
 - ح. يجب على المصرف التحلي بالمسؤولية ومراعاة أن يبقى الائتمان الممنوح ميسور التكلفة على المقترض، وخاصة المقترضين الافراد.
2. مع مراعاة ما ورد في الفقرة (1) من هذه المادة، يجوز للمصرف الاتفاق مع العميل على هيكل الدين في حال الاعتراض على زيادة الفائدة او تجاوز قيمة القسط ما نسبته 50% من الدخل والاتفاق على جدول سداد جديد، وفي هذه الحالة يجوز للمصرف زيادة عمر القرض بحد أقصى 24 شهر عن العمر الأصلي للقرض.
3. يجوز لسلطة النقد الطلب من المصرف تكوين احتياطي خاص يعادل قيمة فرق الهامش في حال تجاوز هامش الفائدة ما نسبته 4% بين الفائدة المقبوضة والفائدة المدفوعة، ويخصص هذا الاحتياطي لمواجهة مخاطر التعثر المتوقعة نتيجة تعثر العملاء عن السداد بسبب ارتفاع نسبة الفائدة على الائتمان.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (5)

العقود والمستندات

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. اعداد العقود المتعلقة بالائتمان باللغة العربية، 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. إجازة كافة نماذج العقود والمستندات من الدائرة القانونية أو المستشار القانوني للمصرف والإجازة من هيئة الرقابة الشرعية للعقود في المصرف الإسلامي.
3. أن يتضمن العقد الآتي:
 - أ. قيمة الإئتمان رقماً وكتابة، والغرض منه.
 - ب. مدة الإئتمان وفترة السماح (إن وجدت) وجدول السداد.
 - ت. سعر الفائدة/ العائد وتكلفة الإئتمان السنوية (نسبةً ومبلغاً) وأية تكاليف لم يتم تضمينها في هذه النسبة.
 - ث. بيان أصل الدين بشكل منفصل عن الفوائد/ العوائد والعمولات والمصاريف.
 - ج. بيان آلية احتساب الفوائد/ العوائد على الإئتمان ضمن العقد أو ضمن ملحق خاص به.
 - ح. تحديد المؤشر الذي تم اعتماده لاحتساب الفوائد/ العوائد، وتحديد هامش الفائدة/ العائد الإضافي الذي يرغب المصرف في احتسابه.
 - خ. الإشارة بشكل واضح في العقد إلى إمكانية تغير قيمة القسط في حال كانت الفائدة/ العائد متغيرة.
 - د. تفاصيل الضمانات والكفالات والشروط والأحكام المتعلقة بها، والالتزامات التي قد تترتب على الكفيل في حال إخلال العميل بالتزاماته تجاه المصرف.
 - ذ. تحديد عدد الأقساط وقيمتها وتواريخ الاستحقاق وتزويد العميل بها.
 - ر. شروط السداد المبكر للإئتمان وتحديد أية مصاريف إضافية قد تستحق نتيجة ذلك.
 - ز. الغرامات وعمولات التأخير وأية مصاريف أخرى قد تترتب نتيجة الإخلال بأحكام العقد.
 - س. الضوابط والمعايير المتعلقة بسرية وخصوصية بيانات العميل والكفيل.
 - ش. شروط إنهاء العقد قبل موعد انتهائه، ويشترط في هذه الحالة اعلام العميل وانذاره خطياً على عنوانه المعتمد.
 - ص. تحديد الإجراءات القانونية التي سيتم اتخاذها في حال الوفاة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

4. منح العميل الحق في حال عدم استلامه الإئتمان وفي حالة عدم اصدار المصرف كتاب تعهد لأي طرف في إطار منح الائتمان بفسخ العقد والعدول عنه خلال مدة أقصاها يومي عمل من تاريخ توقيع العقد دون أن يترتب على العميل أي مصاريف نتيجة لذلك.
5. توقيع العميل والكفيل على نموذج شروط الائتمان المرفق بهذه التعليمات.
6. عدم توقيع العميل أو الكفيل على أية عقود أو مستندات أو شيكات أو أوراق قبض أو كفالات دون تدوين كافة التفاصيل الخاصة بها.
7. منح العميل والكفيل مهلة كافية لمراجعة كافة بنود العقد والإجابة على كافة استفساراتهم والتأكد من فهمهم لجميع حقوقهم والتزاماتهم قبل توقيع العقد.
8. التأكد من توقيع العميل والكفيل على جميع صفحات العقود والمستندات الخاصة بها وتعديلاتها.
9. تزويد العميل والكفيل بنسخة أصلية أو مصدقة وفق الأصول من كافة العقود والمستندات الموقعة من قبلهم، على أن يتم توفير ما يثبت استلامهم لذلك، ويجب على المصرف تزويد العميل بنسخة مصدقة عنها في حال طلبها مرة أخرى وبغض النظر عما إذا كان هناك قضايا منظورة أمام القضاء بين الطرفين أو لا، على أن يتم توثيق عملية تسليمها للعميل وفق الأصول.
10. تزويد العميل والكفيل بملخص بيانات الإئتمان وفق الملحق رقم (1)، وتوقيعهم بما يفيد الاستلام.
11. عدم اجراء تعديل على أي بند من بنود العقد الموقع مع العميل أو الكفيل بما يشمل عملية الجدولة أو الهيكلة بدون الحصول على موافقة العميل والكفيل الخطية حسب واقع الحال.

مادة (6)

تنفيذ الائتمان وكلفته السنوية

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. تنفيذ الائتمان بوسائل الكترونية، والامتناع عن صرف الائتمان نقداً لصالح العملاء.
2. احتساب نسبة تكلفة الاقتراض السنوية للمستهلك الراغب في الحصول على قرض من خلال إدخال البيانات اللازمة على البرنامج وفقاً لإرشادات البرنامج المرفقة، ملحق رقم (4).
3. تزويد العميل بنسخة مطبوعة من نتيجة احتساب نسبة تكلفة الاقتراض السنوية والتي تصدر عن البرنامج، وذلك عند تقدم العميل بالاستفسار عن قرض لدى المصرف، وتعتبر نسبة تكلفة الاقتراض السنوية التي يتم تزويدها للعميل سارية المفعول لمدة 8 أيام عمل فقط من تاريخ طباعة مستند احتساب التكلفة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

4. تزويد العميل بنسخة مطبوعة من احتساب تكلفة الاقتراض السنوية بعد حصوله على قرض وتنفيذه بشكل فعلي لدى المصرف وذلك في حال طلب العميل.
5. توفير البرنامج لدى موظف واحد على الأقل لدى كافة الفروع والمكاتب.
6. توفير خدمة احتساب نسبة تكلفة الاقتراض السنوية مجاناً لكافة العملاء.
7. توضيح أنواع المؤشرات التي يتم الاعتماد عليها في تسعير الائتمان للعميل، والفروقات بينهم.
8. استكمال البيانات الحقيقية على البرنامج وذلك وفقاً للبيانات المستخرجة من النظام البنكي.
9. استكمال البيانات على البرنامج في الأماكن المخصصة لها وفق إرشادات استخدام البرنامج المرفقة مع هذه التعليمات.

مادة (7)

الإجراءات والإفصاحات بعد التسديد

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. تزويد العميل بشهادة براءة ذمة مجانية لمرة واحدة فور تسديد كامل التزاماته في حال الطلب، ويجب على المصرف تزويد العميل بشهادة براءة ذمة لمرة أخرى أو شهادة التزامات خلال ثلاثة أيام عمل كحد أقصى من تاريخ الطلب.
2. الطلب خطياً من الدوائر والجهات المختصة رفع إشارة الرهن عن أموال العميل وكفلائه المرهونة للمصرف عند طلب العميل وتسديده كامل الالتزامات المترتبة عليه تجاه المصرف وفق الأصول.
3. التأكد من تزويد سلطة النقد بالبيانات اللازمة لتحديث قاعدة بيانات المعلومات الائتمانية.

مادة (8)

التقارير الائتمانية

يجب على المصرف منح العملاء وبناءً على طلبهم المسبق تقاريرهم الائتمانية المستخرجة من خلال نظام التقارير الائتمانية وختمها وفق الأصول، والاعتراض على بياناتها من خلال كافة فروع ومكاتبه، وبما يتوافق مع التعليمات النافذة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (9)

التخلف عن السداد وفوائد التأخير

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. اعداد إجراءات عمل للتعامل مع العملاء والكفيل عند التعثر، وتحديد شروط الجدولة والهيكلية والمتابعات القضائية وآليات تحصيل الديون وإعدامها.
2. اشعار العميل بالبدء في الإجراءات القانونية للتنفيذ على الضمانات في حالة التعثر.
3. عدم تحديد قيمة أو نسب الرسوم والمصاريف القضائية التي سيتحملها المقترض، ويتم البت في ذلك من قبل المحكمة.
4. في حال عدم وفاء العميل بالتزاماته، يجب على المصرف إشعار كل من العميل والكفيل خطياً ورقياً أو إلكترونياً خلال مدة أقصاها (30) ثلاثين يوماً من تاريخ الإخلال، وأن يتضمن الاشعار بأنه سيتم اللجوء إلى حسابات الكفيل لتسديد الأرصدة المستحقة ومتابعة ذلك قانونياً.
5. في حال تأجيل تسديد أي قسط، يجب أن يتم ذلك بموجب طلب خطي مقدم من العميل وبموافقة الكفيل، شريطة أن يتم التوضيح للعميل التكاليف الإضافية التي ستترتب على ذلك.
6. احتساب فائدة التأخير على قيمة الدين المستحق فقط.

مادة (10)

جدولة الإئتمان والإئتمان غير المنتظم

1. يجوز للمصرف هيكلية أو جدولة الإئتمان بناءً على طلب العميل.
2. يجب على المصرف دعوة العميل لهيكلية أو جدولة الائتمان في حال ارتفاع قيمة الأقساط عن 20% من قيمة القسط لأي سبب من الأسباب.
3. يجب على المصرف تنظيم عملية الهيكلية أو الجدولة خطياً بموجب عقد منفصل ويعتبر ملحق للعقد الأساسي.
4. يحظر على المصرف رفع سعر الفائدة المحدد في العقد الأساسي في حال هيكلية أو جدولة الإئتمان.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (11)

التسديد المبكر

1. يجب على المصرف، عند قيام العميل بالتسديد المبكر لمديونيته 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/ عوائد على أقساط الإئتمان المسددة مبكراً.
 - د. إعادة كافة الفوائد/ العوائد المخصومة مقدماً المقيدة على الرصيد المسدد مبكراً الى العميل.
 - هـ. تزويد العميل بناءً على طلبه بكشف حساب يعكس كافة حركات القيد والتسديد على حسابه، بما يشمل جدول سداد الإئتمان، والأقساط المسددة والقائمة.
2. يعفى العميل من عمولة السداد المبكر في حال رغبته بتسديد الإئتمان مبكراً لأسباب تتعلق بارتفاع أسعار الفائدة، وذلك في حال بلغت نسبة الارتفاع في سعر الفائدة أكثر من 2% عن قيمة الفائدة في تاريخ توقيع العقد، ويجب على المصرف الإعلان عن ذلك للعملاء.
3. يلتزم المصرف باستيفاء عمولة السداد المبكر وفق النسبة المحددة في التعليمات الصادرة عن سلطة النقد.

مادة (12)

الضمانات وما في حكمها

- يجب على المصرف الالتزام بالآتي:
1. عدم استيفاء شيكات أو كمبيالات كضمانة من العميل بقيمة تزيد عن قيمة الدين والفوائد.
 2. التأكد من تحديد قيمة الشيكات والكمبيالات المستوفاة كضمانة بتاريخ الحصول على الإئتمان.
 3. عدم استيفاء تأمينات نقدية من العميل بدون فوائد، ويجوز للمصرف الاتفاق خطياً مع العميل على تخفيض أسعار الفوائد على الإئتمان في حال استيفاء تأمينات نقدية بفوائد صفرية.
 4. التأكد من أن الضمانات المستوفاة حقيقية وقابلة للتسييل عند تعثر العميل.
 5. عدم المبالغة في استيفاء الضمانات، لما لذلك من آثار سلبية على سلوك السوق ورغبة العملاء بالحصول على الإئتمان.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

6. الحصول على تخمينات واقعية للتحقق من القيمة الحقيقية للضمانات قبل المنح، والمحافظة على تخمينها بصفة دورية من أكثر من مخمن في حالة التعثر.
7. التأكد من تنفيذ الرهونات على الضمانات والأصول المرهونة وفقاً لأحكام القانون.

مادة (13)

العلاقة مع الكفيل

1. يجب على المصرف بيان الأثر القانوني والاقتصادي المترتب على كفالة العميل.
2. يحظر على المصرف الحصول على كفالة أكثر من شخصين لمنح ائتمان للعميل الواحد، ويستثنى من ذلك القروض والتمويلات المجمعة أو تلك الممنوحة للأقرباء من الدرجة الأولى.
3. مع مراعاة الفقرة (2) من هذه المادة، يحظر على المصرف الحصول على كفالة أكثر من شخص في حال توفر ضمانات عينية منقولة أو غير منقولة ما لم تكن قيمة الضمانات العينية أقل من قيمة الائتمان الممنوح.
4. يجب على المصرف استيفاء القسط أو الأقساط المستحقة من الكفلاء في حال تخلف العميل عن السداد بالتساوي، أو نسبة وتناسب وفي جميع الأحوال، يجب ألا تتجاوز قيمة الخصومات ما نسبته 50% من إجمالي الدخول المحولة.
5. يُحظر على المصرف اتخاذ أية إجراءات ضد الكفلاء إلا بعد مرور (30) ثلاثين يوماً من تاريخ إخطار العميل ورقياً أو إلكترونياً بتخلفه عن السداد شريطة أن يرسل نسخة من الإشعار إلى الكفلاء.
6. يجب على المصرف بذل العناية الواجبة وافهام طرفي العلاقة الزوجية بتداعيات كفالة الزوج أو الزوجة في حال الانفصال.
7. يحظر على المصرف قبول كفالة الزوج أو الزوجة في قروض الرهن العقاري وقروض السكن إلا في حال تسجيل العقار أو الأصول موضع الرهن باسم الزوجين.

مادة (14)

التأمين على حياة العميل/ الشخص الطبيعي

1. يجب على المصرف تحرير بوليصة تأمين على حياة العميل الحاصل على إئتمان لفترة تزيد على 48 شهراً بنسبة تغطية 100% من قيمة صافي التعرض على أن تُجبر البوليصة لصالح المصرف.
2. يجب على المصرف توعية العميل بمخاطر عدم الإفصاح الدقيق أو السليم عن الحالة الصحية وأثر ذلك على الالتزام بالوفاء ببوليصة التأمين.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

3. يحظر على المصرف تحميل العميل أقساط التأمين على الحياة إلا بحدود التكلفة فقط دون تحقيق إيرادات، وفي حال إعادة مبالغ تتعلق بالتأمين فإنه يجب على المصرف إعادة هذه المبالغ للعميل.
4. في الحالات التي يتحمل فيها العميل قيمة التغطية للبوليصة، يجب على المصرف توزيع القيمة على فترة الإئتمان بأقساط شهرية متساوية.
5. مع مراعاة ما ورد في الفقرة (1) من هذه المادة وشروط بوليصة التأمين، يجب على المصرف تسديد الإئتمان من خلال شركة التأمين في حالة وفاة العميل المقترض، ويحظر على المصرف في هذه الحالة تحصيل أقساط الإئتمان من الورثة أو الكفلاء إلا في حال رفض شركة التأمين التغطية.

مادة (15)

المنتجات الجديدة

- يجب على المصرف الالتزام بالحصول على موافقة سلطة النقد المسبقة على أية برامج أو منتجات أو خدمات أو تقنيات جديدة، كما يجب عليه اعلام سلطة النقد في حال التعديل على المنتجات والخدمات والتقنيات التي سبق الحصول على موافقة عليها، ويشمل ذلك البرامج الجديدة الملحقة المتعلقة بمنتجات أو خدمات قائمة لدى المصرف، شريطة أن يرفق بالطلب تقرير يثبت قيام المصرف بالآتي:
1. تحديد وتقييم كافة المخاطر المرتبطة بالمنتج أو الخدمة أو التقنية الجديدة أو التعديلات على أي منها بما في ذلك مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
 2. تحديد كافة الضوابط والتدابير اللازمة لإدارة المخاطر وخفضها.
 3. موافقة هيئة الرقابة الشرعية للمصرف الإسلامي على المنتجات الجديدة وآليات تنفيذها.

مادة (16)

حماية العملاء من مخاطر الإفراط في الاستدانة

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. اعتماد إجراءات عمل وآليات تعزز حماية العملاء وتحد من مخاطر الإفراط بالاستدانة.
2. تحليل بيانات العملاء وتقييم مخاطرتهم وتحديد العملاء ذوي المخاطر المرتفعة والحد من مخاطر الاستدانة المفرطة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

3. دراسة الوضع المالي والتحري عن المعلومات الائتمانية للعميل والكفيل، وتوثيقها بالمستندات اللازمة عند المنح أو التجديد.
4. أن تكون فترة السداد ملائمة لقدرة العميل على السداد وفقاً لمصادر دخله، والالتزام بنسب الخصم من إجمالي دخل العميل أو الكفيل الموثق لدى المصرف لغايات تسديد التزاماته كمقترض أو كفيل على النحو الآتي:
 - أ. 35% كحد أقصى من إجمالي دخل العميل في حال كان العميل مقترض فقط وبعملة تختلف عن عملة دخله.
 - ب. 40% كحد أقصى من إجمالي دخل العميل في حال كان العميل مقترض فقط وبنفس عملة دخله.
 - ت. 50% كحد أقصى من إجمالي دخل العميل في حال كان العميل مقترض وكفيل لإئتمان أو أكثر.
 - ث. خلافاً لما ورد في البنود (أ، ب، ت) من هذه الفقرة والفقرة (1/ث) من المادة (4) من هذه التعليمات، يجوز للمصرف تجاوز النسب المشار إليها بهامش لا يتعدى 20% إضافية في حال كان صافي المتبقي من الراتب بعد حسم القسط والالتزامات المباشرة وغير المباشرة أكثر من (800) ثمانمائة دولار أمريكي.
5. مراعاة تاريخ استحقاق القسط الشهري على حساب العميل وبما يتناسب مع مصادر دخله.
6. في حال كان عقد الإئتمان مشتركاً مع أطراف أخرى، فيجب دراسة قدرات كل طرف وملاءته المالية بشكل منفصل ومستقل، وعدم جواز الاقتراض لصالح شخص آخر أو نيابة عنه إلا في حال وجود وكالة.

مادة (17)

الإفصاح والشفافية

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. الإعلان عن أسعار الفوائد/ العوائد المدينة والدائنة والرسوم والعمولات المعتمدة في المصرف بشكل واضح ومقروء في كافة الفروع والمكاتب وعلى الموقع الإلكتروني.
2. نشر أسعار الفائدة ومعدلاتها على الائتمان وعلى الودائع بشكل شهري وبيان أسعار الفوائد مقابل البرامج المقدمة.
3. الإفصاح في كافة العقود والمستندات ونماذج طلب الخدمات والمنتجات وبشكل صريح عن قيمة العمولة المستوفاة.
4. توضيح الفرق بين أنواع الائتمان، وكافة الحقوق والالتزامات المترتبة عليها بما يشمل السداد المبكر.
5. عدم تقديم إفصاح جزئي أو منحاز من أجل جذب العميل، وتجنب عرض الجوانب الإيجابية للمنتج و/أو الخدمة فقط وتأجيل الإفصاح عن كامل خصائص المنتج.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

6. توقيع العميل على تعهد بصحة ودقة كافة المعلومات المطلوبة منه، وضرورة إعلام المصرف بأي تعديل أو تغيير على عنوانه أو أرقام هواتفه أو أي معلومات أخرى ذات أهمية.
7. في حال رفض المصرف طلب العميل للحصول على إئتمان أو أي خدمة أخرى، يجب إبلاغه بأسباب الرفض.

مادة (18)

التوعية المالية

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. توفير نشرات توعيه للعملاء في كافة الفروع والمكاتب وعلى موقعه الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي الخاصة به، تتضمن معلومات تفصيلية عن خدماته ومنتجاته وأسعار الفوائد/العوائد، وتحديد إذا ما كان سعر الفائدة/معدل العائد 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. 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، ومنحهم الوقت الكافي لاستيعاب وفهم المعلومات المتعلقة بالخدمة/المنتج.
3. توعية الكفيل وتوقيعه على مستند يفيد باطلاعه على مخاطر الكفالة والتزاماته في حال تأخر العميل عن سداد التزاماته وفق عقد الإئتمان.

مادة (19)

الحماية من عمليات الاحتيال

يجب على المصرف حماية ودائع عملائه ومدخراتهم وغيرها من الأصول المالية التي تقع في دائرة معاملاتهم مع المصرف، وذلك من خلال وضع أنظمة الرقابة والحماية التي تتسم بالكفاءة والفاعلية بهدف الحد من عمليات الاحتيال والاختلاس ومنع تكرارها في المستقبل، والمتابعة المستمرة لضمان كفاءة الأنظمة المستخدمة لمواكبة التغيرات في الأساليب الاحتيالية، وفق ما ينظمه القانون والتشريعات النافذة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (20)

سرية وخصوصية البيانات

يجب على المصرف وضع الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية سرية وخصوصية بيانات العملاء من الاطلاع والوصول غير المصرح به، كما يجب على المصرف الحفاظ على سرية بيانات العملاء وحساباتهم، ولا يجوز الاطلاع عليها أو كشفها إلا وفق التشريعات النافذة.

مادة (21)

المنافسة

1. يجب على المصرف الالتزام بتوفير المعلومات الكافية للعميل لإجراء المقارنات بين الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية المقدمة من المصرف والمقدمة من المصارف الأخرى.
2. يُحظر على المصرف أن يضمن عقد فتح الحساب أو عقد الائتمان أو أية عقود أخرى وملحقاتها أية بنود تلزم العميل باستمرار تعامله مع المصرف، أو فرض عوائق تمنع العميل من نقل تعاملاته بسهولة إلى مصرف آخر.

مادة (22)

الإسناد الخارجي

يجب على المصرف عند الرغبة بالتعاقد مع طرف ثالث لتقديم خدمات اسناد خارجي لصالح المصرف تضمين العقد الموقع مع الطرف الثالث تعهد بالحفاظ على سرية وخصوصية بيانات عملاء المصرف، وأية بيانات أو معلومات يحصل عليها نتيجة القيام بعمليات الاسناد الخارجي لصالح المصرف.

مادة (23)

تضارب المصالح

يجب على المصرف اعتماد سياسة واجراءات عمل للحد من تضارب المصالح في المصرف، كما يجب وبشكل مستمر تقييم مدى الالتزام بها ومدى كفايتها للحد من تضارب المصالح، ورفع تقارير دورية بنتائج ذلك إلى مجلس إدارة المصرف أو من يفوضه بذلك.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (24)

سلوكيات وأخلاقيات العمل

1. اعتماد مدونة سلوك تتضمن القيم التنظيمية والمؤسسية ومعايير السلوك المهني والأخلاقي 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. تقديم الإرشاد اللازم للعملاء لاختيار الإئتمان أو الخدمة بما يتناسب مع احتياجاتهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ذات العلاقة ومساعدتهم باتخاذ القرارات التي تناسب احتياجاتهم وقدراتهم.
3. تزويد العميل بالكشوفات المتعلقة بمديونيته، على أن تتضمن كافة التفاصيل والبيانات الضرورية وبحد أدنى الآتي:

- أ. قيمة أصل الإئتمان.
 - ب. نسبة وقيمة الفوائد/ العوائد.
 - ت. المصاريف والعمولات وأية تكاليف أخرى.
 - ث. جدول الأقساط والدفوعات المسددة.
 - ج. قيمة وعدد الأقساط المستحقة والفوائد/ العوائد المستحقة.
 - ح. الرصيد القائم للإئتمان.
4. الحرص على امتلاك الموظف الذي يتعامل مباشرة مع العملاء الآتي:
 - أ. الأمانة في أداء واجباته والعمل بكفاءة وفاعلية ومهنية وأن يزود العملاء المتوقعين والحاليين بالمعلومات الصحيحة.
 - ب. امتلاك المعرفة الكافية بالمنتجات والخدمات على النحو المطلوب لمساعدة العملاء وتوعيتهم.
 - ت. الحرفية اللازمة والاستقلالية الوظيفية وعدم تنفيذ أية أعمال أو الدخول في اية شركات مع العملاء.
 - ث. أن يكون حاصلاً على المؤهلات العلمية والعملية اللازمة لتقديم المشورة وتنفيذ المعاملات.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (25)

التعامل مع العميل والكفيل بعدالة واحترام

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. تضمين مدونة السلوك الواردة في المادة (22) من هذه التعليمات 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.
2. أن يكون اختيار العملاء مستنداً إلى التحليل المبني على المخاطر، والفئات والشرائح المستهدفة للمنتجات والخدمات.
3. بذل العناية الواجبة للتأكد من التزام الموظفين بالتعامل مع العملاء والكفلاء بعدالة واحترام ونزاهة وصدق خلال كافة مراحل علاقة العميل مع المصرف، من خلال اعداد استبانة لتقييم رضا العملاء، والعمل الخفي، ودراسة وتحليل شكاوى العملاء وذلك على سبيل المثال لا الحصر، واتخاذ إجراءات للتحسين والتطوير.
4. اعتماد إجراءات محددة للتعامل مع العملاء الذين لا يستطيعون القراءة والكتابة أو الذين يعانون من أي تحديات جسدية وبما يشمل ذلك العملاء الذين لا يستطيعون الوصول الى داخل الفرع.
5. يحظر على العاملين لدى المصرف وتحديدأ أولئك المناط بهم مسؤولية متابعة التحصيل القيام بالآتي:
 - أ. نقل معلومات غير صحيحة للعميل أو الكفيل (كتابياً أو شفهيأ أو أي وسيلة أخرى) حول عواقب التخلف عن السداد.
 - ب. الكتابة على المراسلات البريدية وغيرها من المخاطبات المرسلة للعميل أو الكفيل ما يشير ظاهرها إلى أنها تتعلق بتحصيل دين أو أية أمور مالية خاصة.
6. 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.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (26)

معالجة شكاوى العملاء

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

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

أ. آلية التعامل مع الشكاوى.

ب. جهة الاتصال من المصرف.

ت. الإجراء الواجب اتخاذه لمعالجة الشكاوى.

ث. الفترة الزمنية لمعالجة الشكاوى والرد عليها شريطة ألا تزيد عن (10) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى، ويجوز للمصرف تمديد مدة الرد على الشكاوى (5) أيام عمل إضافية شريطة إشعار المشتكي بالطرق المناسبة، على ألا تتجاوز الفترة الزمنية لمعالجة أي شكاوى والرد عليها (30) يوم عمل من تاريخ استلام الشكاوى.

ج. إبلاغ المشتكي بإجراءات المصرف وما أسفرت عنه دراسة الشكاوى والنتيجة النهائية بطرق الإشعار المختلفة.

ح. إعلام المشتكي بأن له الحق حال عدم اقتناعه برد المصرف، بالتقدم بشكاوى لسلطة النقد أو اللجوء للقضاء، ويحظر على المصرف إجبار المشتكي على التنازل عن حقه بالشكاوى سواء لدى المصرف أو سلطة النقد أو القضاء.

خ. الاحتفاظ بسجلات لكافة الشكاوى والإجراءات المتخذة بما يمكن سهولة الرجوع إليها.

2. إسناد مهام معالجة شكاوى العملاء ومتابعتها داخل المصرف لمراقبة الإمتثال.

3. توفير قنوات ملائمة لاستقبال الشكاوى والإعلان عنها للعملاء مثال ذلك (الهاتف/ خط مباشر، الفاكس، البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي للمصرف)، على أن تتضمن صندوق للشكاوى في كافة الفروع، والقيود عليه "صندوق الشكاوى" وتوفير نموذج تقديم الشكاوى محدداً فيه إجراءات تقديم الشكاوى وفق الملحق رقم (2).

4. الرد على كافة البنود الواردة في الشكاوى وبالتفصيل.

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 وإرسالها إلى مسؤول حماية العملاء.

6. اعلام المشتكي باستلام الشكاوى باستخدام طرق الاشعار المختلفة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

7. في حال كانت الشكوى منظورة أمام القضاء فإنه يجوز للمصرف الاعتذار عن إجابة المشتكي.
8. عدم اتخاذ أي اجراءات عقابية بحق المشتكي.
9. إجراء تحليل شامل للشكاوى بشكل دوري، بحيث يتم تحليل اتجاه الشكاوى ومواضيعها، وفي حال تكرارها على موضوع محدد يتم اتخاذ الاجراءات 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 للمصرف وكيفية التعامل معها بهدف تحسين الخدمات والعمليات.
11. تزويد سلطة النقد بتقرير دوري ربع سنوي، من خلال البريد الإلكتروني "CRM@pma.ps" خلال مدة أقصاها (10) أيام عمل من نهاية كل ربع، بحيث يشمل كافة الشكاوى والإجراءات المتخذة بشأن معالجتها وفق الملحق رقم (3).

مادة (27)

معالجة الشكاوى المقدمة من العملاء إلى سلطة النقد

1. يجب على المصرف الرد على كتاب سلطة النقد الموجه له بشأن الشكاوى خلال مدة أقصاها (5) أيام عمل، على أن يكون الرد بكتاب رسمي وبشكل تفصيلي على كافة حيثيات الشكاوى مدعماً بالوثائق والمستندات المؤيدة.
2. يجوز للمصرف طلب مهلة إضافية للرد على الشكاوى شريطة ألا تتجاوز الفترة الإضافية (5) أيام عمل.
3. يجوز لسلطة النقد طلب أية مستندات إضافية بعد رد المصرف وفق الترتيب والتوقيت الذي تراه مناسباً.
4. في حال كان قرار سلطة النقد لصالح المشتكي، يجب على المصرف اتخاذ إجراءات للمعالجة على مستوى العميل المشتكي أو كافة العملاء وفقاً لما تقرره سلطة النقد.

مادة (28)

الإعلانات وحملات الجوائز

يجب على المصرف الالتزام بالآتي:

1. اعتماد إجراءات عمل وتشكيل لجنة وبرنامج للسحب على الجوائز سواء كانت نقدية أم عينية أو خدماتية.
2. تسليم الجائزة للفائز بنفس العملة أو النوع والمواصفات التي تم الإعلان عنها وتوثيق ذلك.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

3. الإعلان للجمهور قبل وقت كافي في حال قرر المصرف انهاء حملة الجوائز قبل تاريخ انتهائها المقرر أو تعديل الشروط والأحكام أو تعديل الجوائز شريطة الحصول على موافقة سلطة النقد المسبقة.
4. الإفصاح عن الفائزين بالجوائز وفقاً لشروط وأحكام الحملة، بحيث يتم الإعلان عن أسماء الفائزين وقيمة الجوائز التي حصلوا عليها، وفي حال رغب المصرف الإفصاح عن شروط ومميزات الحملة في إعلان الفائزين فإنه يتم الإفصاح عن كافة المعلومات التي تم الإفصاح عنها في الإعلان الرئيسي للحملة.
5. تزويد سلطة النقد بأية بيانات أو مستندات أو إعلانات تتعلق بالمنتجات والخدمات وحملات الجوائز وفق ما تراه مناسباً.
6. موافقة هيئة الرقابة الشرعية قبل إطلاق اعلان المنتج أو الخدمة أو حملة الجوائز لدى المصرف الإسلامي.
7. أن تكون صياغة الإعلان واضحة وبلغة بسيطة ومباشرة وبخط واضح ومقروء بما في ذلك الهوامش.
8. ألا تتضمن صياغة الإعلان وعوداً غير حقيقية أو غير مفهومة أو مبالغ فيها وعدم تضخيم ميزات المنتج أو الخدمة المعلن عنها وبما يخالف الشروط والأحكام الخاصة بالمنتج أو الخدمة أو الحملة المعلن عنها.
9. الإفصاح عن تاريخ انتهاء فترة سريان الأسعار التشجيعية سواء كانت خصومات أم إعفاءات أم رسوم ابتدائية في حال قيام المصرف بتقديم منتج أو خدمة برسوم تشجيعية أو ابتدائية.
10. في حال احتواء الإعلان على رموز مختصرة، فإنه يتم شرح معناها بصراحة في المواد الدعائية التي تم الإفصاح بها عن الشروط والأحكام الخاصة بالمنتج أو الخدمة أو الحملة المعلن عنها.
11. إظهار اسم المصرف في إعلان المنتج أو الخدمة بشكل واضح، وفي حال وجود تعاون بين المصرف وجهة أخرى في تقديم المنتج أو الخدمة فإنه يتم إظهار اسم المصرف والجهة المتعاون معها بشكل واضح.
12. الإفصاح عن الفوائد والعمولات المترتبة على تأجيل أقساط المقترضين، وذلك في حال الإعلان عن خدمة تأجيل أقساطهم.
13. اعتماد اللغة العربية كلغة أساسية للإعلان أو الدعاية.
14. تتناسب حجم خط ملاحظات الإعلان مع بنود الإعلان.
15. يجوز للمصرف الإعلان من خلال الإعلانات الترويجية دون ذكر تفاصيل المنتج أو الخدمة.
16. يجوز لسلطة النقد الطلب من المصرف إيقاف الإعلان أو حملة الجوائز في حال مخالفتها لمتطلبات أحكام هذه التعليمات أو مخالفتها لأحكام وشروط المنتج أو الخدمة أو حملة الجوائز.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (29)

شروط الإعلان المقروء والإعلان المقروء الجزئي للمنتج أو الخدمة

يجب توفر الشروط التالية عند الإعلان عن منتج أو خدمة من خلال الإعلان المقروء أو الإعلان المقروء الجزئي:

1. شعار البنك واسم المنتج أو الخدمة والأحكام والشروط الأساسية للحصول على المنتج أو الخدمة.
2. صفات وميزات المنتج أو الخدمة.
3. حقوق العملاء والتزاماتهم.
4. مميزات الحملة المرافقة للمنتج أو الخدمة وتاريخ نهايتها وبدايتها (في حال اختلاف تاريخ البداية عن تاريخ الإطلاق).
5. طرق الاستفسار عن المعلومات والتفاصيل الإضافية للمنتج أو الخدمة.
6. تحديد الفئة الموجه لها الإعلان في حال تم استهداف فئة محددة.

مادة (30)

شروط الإعلان المقروء المختصر للمنتج أو الخدمة

يجب توفر الشروط التالية عند الإعلان عن منتج أو خدمة من خلال الإعلان المقروء المختصر:

1. اسم المنتج أو الخدمة.
2. اسم المصرف وطرق الحصول على المزيد من المعلومات.

مادة (31)

شروط الإعلان المسموع والإعلان المرئي للمنتج أو الخدمة

يجب توفر الشروط التالية عند الإعلان عن منتج أو خدمة من خلال الإعلان المسموع أو الإعلان المرئي:

1. الأحكام والشروط الأساسية للحصول على المنتج أو الخدمة.
2. مميزات الحملة المرافقة للمنتج أو الخدمة وتاريخ بدايتها (في حال اختلاف تاريخ البداية عن تاريخ الإطلاق)، ونهايتها.
3. اسم مزود الخدمة وطرق الحصول على مزيد من المعلومات بخصوص المنتج أو الخدمة.
4. الفئة الموجه لها المنتج أو الخدمة في حال تم استهداف فئة محددة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (32)

شروط الإعلان المقروء والإعلان المقروء الجزئي لإطلاق حملة جوائز

يجب توفر الشروط التالية عند إطلاق حملة جوائز من خلال الإعلان المقروء والإعلان المقروء الجزئي:

1. مبالغ وقيم الجوائز العينية والنقدية بشكل تفصيلي.
2. موعد السحب على كل جائزة.
3. تاريخ بداية الحملة (في حال اختلاف تاريخ البداية عن تاريخ الاطلاق)، ونهايتها أو تجديدها.
4. الفئة المستهدفة من الحملة في حال تم استهداف فئة محددة.
5. خضوع حسابات التوفير المشاركة بالحملة للفوائد/ الأرباح من عدمه.
6. خضوع الجوائز لضريبة الدخل/ الجمارك أو أي اقتطاعات أخرى من عدمه.
7. الجوائز الخاصة بفروع المصرف في فلسطين فقط للمصارف الوافدة.
8. طرق الاستفسار عن المعلومات والتفاصيل الإضافية لحملة الجوائز.
9. ذكر عبارة "خاضعة لشروط وأحكام مزود الخدمة".

مادة (33)

شروط الإعلان المقروء المختصر لإطلاق حملة جوائز

يجب توفر الشروط التالية عند إطلاق حملة جوائز من خلال الإعلان المقروء المختصر:

1. اسم حملة الجوائز.
2. اسم المصرف وطرق الحصول على المزيد من المعلومات.

مادة (34)

شروط الإعلان المسموع والإعلان المرئي لإطلاق حملة جوائز

يجب توفر الشروط التالية عند إطلاق حملة جوائز من خلال الإعلان المسموع والإعلان المرئي:

1. شروط الدخول في السحب على الجوائز، مثل رصيد الحد الأدنى لحساب التوفير وعمر حساب التوفير.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

2. مبالغ وقيم الجوائز العينية والنقدية.
3. مواعيد السحب على جوائز الحملة.
4. اسم المصرف وطرق الحصول على مزيد من المعلومات بخصوص الحملة.
5. تاريخ نهاية الحملة أو تاريخ تجديدها.

مادة (35)

التعبير المضلل

يحظر على المصرف عند رغبته بالإعلان عن أي منتج أو خدمة أو حملة جوائز القيام بالآتي:

1. ذكر عبارة "عمولات منافسة" أو "فائدة/ عوائد منافسة" أو "فائدة/ عوائد مخفضة" أو ما يشابهها إلا في حال تحديد قيمة العمولة أو الفائدة/ العائد، أو ذكر عبارة "إجراءات سهلة وميسرة" إلا في حال ذكر الإجراءات صراحة.
2. ذكر عبارة "بدون عمولات" أو ما يشابهها في حال وجود عمولات مباشرة أو غير مباشرة.
3. النص على أن الفائدة/ العائد المحتسب على الإئتمان هي بنسبة صفر % أو "بدون فوائد" بينما يتم فعلياً احتساب فائدة/ العائد على الإئتمان الممنوح وبما يخالف بنود عقد الإئتمان.
4. ذكر عبارة "إئتمان أكيد" أو "دون موافقة مسبقة" أو ما يشابهها، إلا إذا كان الإئتمان لا يوجب أي شرط للحصول عليه.
5. الإشارة إلى عبارات مثل "العديد من الجوائز الأخرى" أو "جوائز قيمة" أو ما يشابهها دون تحديد نوع وقيمة الجوائز.
6. ذكر عبارة "اشترى الآن وادفع لاحقاً" أو ما يشابهها دون الإفصاح التام عن وجود عملية اقتراض تابعة لعملية شراء السلعة.
7. أي عبارات أو جمل أو مفاهيم غير واضحة لها أكثر من تفسير تقود مستهلك الخدمة إلى الغبن أو التضليل مثل عبارة "حتى نهاية المخزون".



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (36)

تسعير الودائع

1. يجب على المصرف اعتماد آليات تسعير للودائع تتفق مع آليات التسعير على الائتمان من حيث الاعتماد على المؤشرات وقابلية التغير في أسعار الفوائد والعوائد وفقاً للتغيرات في أسعار الفوائد عالمياً.
2. يجب على المصرف دفع فوائد دائنة على الودائع المربوطة وحسابات التوفير التي تزيد قيمتها عن سقف الودائع المشمولة بضمان الودائع وشمول هذه الحسابات في سياسات توزيع الأرباح، وأن يتم وضع آليات مناسبة لضمان تحقيق المودعين أرباحاً مناسبة على الودائع.
3. يجب على المصرف وضع الخطط المناسبة للتخلي عن جوائز التوفير كمصدر أو وسيلة للحصول على الودائع، ويجب في هذه الحالة عدم شمول الودائع التي تزيد قيمتها عن سقف الودائع المشمولة بضمان الودائع ضمن الحسابات المشاركة بجوائز التوفير، وعلى المصرف وضع خطة لتصويب وضع حسابات التوفير لديه خلال عام من تاريخ صدور هذه التعليمات.

مادة (37)

أحكام ختامية

1. يجب على مجلس إدارة المصرف والإدارة التنفيذية تبني ممارسات الإفصاح الخاصة بالمنتجات و/أو الخدمات المالية على مستوى المصرف.
2. يجب على المصرف تطوير سياساته وإجراءات العمل بما يتوافق مع أحكام هذه التعليمات، وتطوير أدوات رقابية لضمان التزام موظفي المصرف بتطبيقها.
3. يجب على المصرف تدريب كافة الموظفين ذوي العلاقة على متطلبات هذه التعليمات على أن يشمل التدريب الجوانب النظرية والعملية، وأن تشمل عملية التقييم السنوي ونظام الحوافز والمكافآت في المصرف على معايير لقياس الأداء حول مدى التزام الموظفين بأحكامها والسياسات والإجراءات المنبثقة عنها.
4. يجب على المصرف إعداد دليل للعملاء يستند إلى أحكام هذه التعليمات، وتوفير نسخة مجانية منه في كافة فروع المصرف وتسليمها للعملاء في بداية التعامل معهم، كما يجب نشره على الموقع الإلكتروني للمصرف.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

مادة (38)

العقوبات

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

مادة (39)

تصويب الأوضاع

تطبق هذه التعليمات اعتباراً من تاريخ صدورها، ويجب على المصرف تصويب أوضاعه وفق أحكام هذه التعليمات خلال فترة لا تتجاوز شهرين من تاريخ سريانها.

مادة (40)

الإلغاء

1. تُلغى المواد رقم (2/4) و(3/4) و(4/4) من التعليمات رقم (2010/4) بشأن الإفصاح وأخلاقيات العمل ومعالجة الشكاوى.
2. تُلغى التعليمات رقم (2) لسنة 2016 بشأن الإقراض المسؤول.
3. تُلغى التعليمات رقم (1) لسنة 2017 بشأن المنتجات المالية والمصرفية والإعلانات والدعايات وحملات الجوائز الخاصة بها.
4. تُلغى التعليمات رقم (4) لسنة 2019 بشأن برنامج تكلفة الاقتراض السنوية.
5. تُلغى التعليمات رقم (36) لسنة 2020 بشأن السداد المبكر للتمويلات.
6. يُلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذه التعليمات.

مادة (41)

التنفيذ والنفذ

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

صدرت في مدينة رام الله بتاريخ 2023/05/30 م

د. فراس ملحم

المحافظ

ملحق رقم (1)
ملخص بيانات الائتمان

	إسم المقترض:
	رقم حساب المقترض:
	نوع الائتمان:
	تاريخ المنح:
	الغرض من الائتمان:
	اجمالي قيمة الائتمان:
	تاريخ المنح:
	نوع الفائدة/ العائد:
	نسبة الفائدة/ العائد السنوي:
	الحد الأدنى للفائدة/ العائد:
	الحد الأعلى للفائدة/ العائد:
	نسبة العمولة وقيمتها وموعد خصمها:
	قيمة القسط الشهري الأساسي:
	قيمة القسط الشهري مضاف إليه الفائدة/ العائد:
	نسبة القسط الشهري من اجمالي الدخل:
	عدد أقساط الائتمان:
	تاريخ استحقاق أول قسط:
	تاريخ استحقاق آخر قسط:
	قيمة بوليصة التأمين على الحياة:
القروض العقارية	
	قيمة العقار حسب العقد:
	قيمة سند الرهن:
	القيمة التخمينية للعقار:
	درجة رهن العقار:
	نوع العقار (سكني، رهن عقاري):

ختم وتوقيع المصرف:

توقيع المقترض بالاستلام:

توقيع الكفلاء بالاستلام:

التاريخ:

ملحق رقم (2)
نموذج تقديم شكوى

بيانات مقدم الشكوى:

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

الجهة 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 المصرف.
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 (رقم: 022415322) أو البريد الالكتروني (CRM@PMA.PS) مرفقاً بها رد الجهة المشتكى عليها.

ملحق رقم (3): التقرير الربعي وتصنيف الشكاوى

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

الرقم المتسلسل	اسم المشتكي	رقم الهوية	رقم الهاتف/ الفاكس	الفرع	المحافظة	موضوع الشكوى	تاريخ تقديم الشكوى	تاريخ الرد على المشتكي	آلية معالجة المصرف للشكوى	الملاحظات

ثانياً: تصنيف الشكاوى:

التصنيف	العدد	النسبة من اجمالي عدد الشكاوى	عدد الشكاوى التي ثبت فيها وقوع مخالفة من قبل المصرف لتعليمات سلطة النقد	نسبة الشكاوى التي ثبت فيها وقوع مخالفة من قبل المصرف لتعليمات سلطة النقد
التسهيلات الائتمانية:				
التقارير الائتمانية والشيكات:				
خدمات مصرفية إلكترونية:				
إجراءات عمل الفروع:				
البطاقات الائتمانية:				
أجهزة الصراف الآلي:				
الحسابات المصرفية:				
الحوالات المالية:				
الرسوم والعمولات:				
أمور أخرى تحدد:				
المجموع				

ملحق رقم (4):

ارشادات الاستخدام
برنامج احتساب تكلفة الاقتراض السنوية

يقوم الموظف بالدخول إلى البرنامج من خلال فتح الرابط الخاص بالبرنامج وهو:

<http://192.168.3.5:8181/apr/apr.aspx>

أولاً: الصفحة الرئيسية (المقدمة)

تظهر هذه الصفحة عند فتح الرابط مباشرة وتحتوي على جزئين وهما كالآتي:

1. معلومات القرض/ التمويل

- اسم العميل: يتم استخدام اسم العميل الثلاثي على الأقل.
- رقم الهوية/ التعريف للعميل: يتم ادخال رقم الهوية للعميل أو رقم الجواز في حال عدم توفر هوية.
- نوع القرض/ التمويل: يتم الاختيار من الخيارات المدرجة مسبقاً وهي (شخصي، تمويل عقار، تمويل شراء سيارة، شخصي لأغراض السكن، تمويل مشتريات، مرابحة، إيجارة منتهية بالتمليك).
- نوع القرض/ التمويل: يتم ادخال مبلغ القرض بالأرقام فقط.
- العملة: يتم الاختيار من الخيارات المدرجة مسبقاً وهي (دولار أمريكي، دينار أردني، شيكل اسرائيلي، يورو).
- عدد الأقساط: يتم ادخال عدد الأقساط لسداد القرض/ التمويل.
- تكرار الأقساط: يتم الاختيار من الخيارات المدرجة مسبقاً وهي (شهرياً، يومياً، أسبوعياً، كل أسبوعين، كل أربعة أسابيع، ربعياً، كل نصف سنة، سنوياً).
- تاريخ منح القرض/ التمويل: يتم ادخال تاريخ منح القرض بشكل يدوي، أو الضغط على أيقونة التقويم بجانب الخانة لاختيار التاريخ (من التقويم).
- تاريخ القسط الأول: يتم ادخال تاريخ القسط الأول بشكل يدوي، أو الضغط على أيقونة التقويم بجانب الخانة لاختيار التاريخ (من التقويم).
- تاريخ القسط الأخير: يظهر تلقائياً تاريخ القسط الأخير من القرض/ التمويل، حيث ان هذا التاريخ يتم احتسابه تلقائياً بناءً على تاريخ القسط الأول للقرض/ التمويل وعدد دفعاته.
- قيمة القسط المتكرر: يتم ادخال قيمة القسط أو الدفعة المتكررة طوال فترة سداد القرض/ التمويل وفي الغالب يكون هو نفس قيمة القسط الأول.
- قيمة القسط الأخير/ قيمة القسط الأول: في هذه الخانة يتم ادخال قيمة القسط المختلف عن باقي الأقساط حيث في الغالب تكون قيمة القسط الأخير تختلف عن القسط المتكرر وذلك لأنه يتم ترصيد كافة الفروقات وسدادها من القسط الأخير، وفي حال كان القسط الأول هو المختلف فإنه يتم اختيار القسط الأول من القائمة ومن ثم يتم ادخال قيمة القسط.
- نسبة الفائدة/ الربح: يتم ادخال نسبة الفائدة/ الربح لهذا القرض/ التمويل وهي كنسبة مئوية.

- طريقة احتسابها على أساس: يتم اختيار طريقة احتساب الفائدة/ الربح من الخيارات المدرجة مسبقاً وهي: الرصيد المتناقص، ثابت (أصل القرض/ التمويل).

2. تكاليف القرض/ التمويل:

- آلية تسديد الفائدة/ الربح: يتم الاختيار من الخيارات المدرجة مسبقاً وهي (بشكل دوري مع الأقساط، مقدماً). ويظهر الخيار الأول بشكل دوري مع الأقساط حيث ان معظم القروض/ التمويلات يتم استقطاع الفائدة مع الأقساط الدورية.
- إجمالي الفائدة/ الربح: يتم ادخال المبلغ الإجمالي لقيمة الفائدة/ الربح التي سيقوم العميل بدفعها طوال فترة القرض.
- آلية تسديد الرسوم/ العمولات: يتم الاختيار من الخيارات المدرجة مسبقاً وهي (مقدماً، بشكل دوري مع الأقساط). ويظهر الخيار الأول مقدماً حيث ان معظم القروض/ التمويلات يتم استقطاع العمولة عند المنح.
- مشاركة العميل في بوليصة التأمين: يتم الاختيار من الخيارات المدرجة مسبقاً وهي (لا يوجد تأمين مع هذا القرض/ التمويل، التأمين يتم دفعه بشكل كامل من البنك/ المؤسسة، يتم دفع جزء من التأمين من قبل العميل)، وفي حال اختيار "يتم دفع جزء من التأمين من قبل العميل" تظهر خانتي جديدتين كما يلي:



1. يتم تسديد أقساط التأمينات على الحياة: يتم الاختيار من الخيارات المدرجة مسبقاً وهي (مقدماً عند صرف القرض/ التمويل، بشكل دوري مع الأقساط).

2. إجمالي أقساط التأمين على الحياة: يتم ادخال المبلغ الإجمالي لقيمة أقساط التأمين على الحياة التي سيقوم العميل بدفعها مقابل الحصول على القرض/ التمويل.

ثانياً: احتساب نسبة تكلفة الاقتراض السنوية وطباعة التقرير

بعد الانتهاء من تعبئة كافة الحقول المذكورة أعلاه والتأكد من تعبئتها بشكل صحيح ومتناسق فإنه يتم الضغط على أيقونة "احتساب تكلفة الاقتراض السنوي (APR)" الموجودة أسفل الشاشة حيث تظهر النسبة المحتسبة لهذا القرض/ التمويل في حال كانت البيانات المدخلة صحيحة ومتناسقة، ويظهر بالاسفل جدول السداد الخاص بهذا القرض والذي يحتوي على ثلاثة أعمدة وهي (رقم الدفعة، تاريخ الدفعة، ومبلغ الدفعة) وذلك لكافة الأقساط الخاصة بالقرض/ التمويل).

في حال لم تكن البيانات المدخلة صحيحة أو متناسقة فإنه لا يتم احتساب النسبة وتظهر الرسالة التحذيرية التالية: "الرجاء التأكد من الأرقام المدخلة هنالك فرق بين القيمة الإجمالية للأقساط من جهة ومجموع التكاليف التي تدفع بشكل دوري بالإضافة إلى أصل القرض من جهة أخرى، الفرق بقيمة: ----".

ومن ثم يتم استخراج التقرير التفصيلي الذي يتم تسليمه للعميل والذي يحتوي على تفاصيل القرض/ التمويل وبما يشمل (بيانات العميل، بيانات القرض/ التمويل المطلوب، نسبة تكلفة الاقتراض السنوية، ملاحظات بخصوص النسبة، بيانات التسعير الخاصة بهذا القرض/ التمويل، وجدول يلخص التكاليف الكلية للقرض/ التمويل حيث يتم الحصول على هذا التقرير من خلال الضغط على أيقونة  حيث  - تظهر الخيارات التي يمكن استخراج التقرير بها وهي:



ومن المفضل اختيار استخراج التقرير بصيغة PDF.