



سلطة النقد الفلسطينية

## معالجة شكاوى

المتعاملين مع المؤسسات  
المالية المصرفية

(مصارف، مؤسسات الاقراض  
المتخصصة، شركات/محال الصرافة)

احسبها  
صلح  
وطور حياتك

## احسبها صلح وطور حياتك

«أن تعرف خير من أن لا تعرف»

سلطة النقد الفلسطينية:

رام الله:

هاتف: +970 2 2415250 - فاكس: +970 2 2409922 - ص.ب: 452

غزة:

هاتف: +970 2 2825713 - فاكس: +970 2 2844487 - ص.ب: 4026

الموقع الإلكتروني: www.pma.ps

- يجوز لسلطة النقد الرجوع عن أية قرارات تم اتخاذها في إطار معالجة الشكاوى في حال تبين قيام المشتكي بتقديم أية معلومات مضللة أو خاطئة أو منقوصة أو قيامه بإخفاء لجوئه إلى القضاء، أو في حال تقديم الشكاوى في تاريخ لاحق لتاريخ اللجوء للقضاء.

## آليات تقديم الشكاوى لدى سلطة النقد:

- الموقع الإلكتروني لسلطة النقد. (www.pma.ps)
- الفاكس 2407074 - 02.
- تقديم الشكاوى مباشرة إلى الوحدة المختصة في سلطة النقد.

## الجهات المشتكى ضدها:

- المصارف العاملة في فلسطين الساري ترخيصها حتى تاريخ تقديم الشكوى.
- مؤسسات الإقراض المتخصصة العاملة في فلسطين الساري ترخيصها حتى تاريخ تقديم الشكوى.
- شركات/ محال الصرافة الساري ترخيصها حتى تاريخ تقديم الشكوى.

## شروط النظر في الشكاوى لدى سلطة النقد:

- أن لا تكون الشكوى منظورة أمام القضاء.
- أن لا يكون قد صدر في موضوعها حكم قضائي.
- أن لا تكون الشكوى منظورة أمام لجنة تحكيم.
- أن تكون الشكوى قد تم عرضها على المصرف ذات العلاقة واستلام المشتكي رد المصرف خطياً على شكواه.
- أن تكون الشكوى تتعلق بالمؤسسات الخاضعة لرقابة سلطة النقد.
- أن لا تتعلق الشكوى بقضايا عمالية ونقابية.
- أن لا تتعلق بشروط العمل والامتيازات الوظيفية لموظفي المؤسسات الخاضعة لرقابة سلطة النقد.
- أن تكون الشكوى مستكملة لكافة البيانات المطلوبة:
  - اسم المشتكي ورقم حسابه في المصرف.
  - عنوان المشتكي ووسيلة الاتصال به.
  - شرح واضح عن الإشكالية التي يواجهها، وأسبابها وتفاصيلها.
  - الوثائق المدعمة للشكوى.
  - نسخة عن كتاب جواب المؤسسة المالية المصرفية على الشكوى.

## إجراءات سلطة النقد في معالجة شكاوى العملاء:

- يتم استلام شكاوى العملاء من خلال قنوات متعددة مثل (الفاكس، البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى استلامها بشكل مباشر من خلال زيارات العملاء لمقرات سلطة النقد في كل من مدينتي رام الله وغزة).
- يتم التحقق من توافرها مع شروط ومتطلبات قبول الشكاوى.
- يتم إدخال الشكوى على برنامج نظام شكاوى العملاء ليتم متابعتها حسب الأصول.
- يتم إرسال كتاب للجهة المشتكى عليها (إذا استدعى الأمر ذلك).
- في حال أن موضوع الشكوى لا يعبر عن مخالفة مصرفية، يتم تقديم النصيحة الملائمة للمشتكي حول الوسيلة المناسبة التي يمكن إتباعها لمعالجة موضوع شكواه.
- يتم استلام رأي الجهة المشتكى عليها ودراسته وتحليل صحة ما ادعى به المشتكي ومدى توافقه مع التعليمات والأنظمة المعمول بها.
- يتم الرد على المشتكي خطياً، موضحاً فيه خطوات وقرارات سلطة النقد لمعالجة الشكوى.

## اللجوء إلى القضاء:

- يجوز للمشتكي اللجوء إلى القضاء للنظر في شكواه في أي وقت يشاء.
- يجوز لسلطة النقد التوقف عن معالجة الشكوى لدى معرفتها بقيام المشتكي باللجوء إلى القضاء.

إن تنظيم بيئة العمل المصرفي والإشراف والرقابة على الجهاز المصرفي بالإضافة إلى توعية جمهور المتعاملين مع المصارف جميعاً، تشكل هدفاً تسعى سلطة النقد إلى تحقيقه، لذا أنشأت سلطة النقد وحدة مستقلة لتوعيه الجمهور ومعالجة شكاواهم وتعريفهم بحقوقهم وفقاً للتشريعات النافذة وإجراءات العمل المتبعة والمعتمدة. بناءً عليه، تم إصدار تعليمات للمصارف تضمنت إنشاء وحدة مستقلة لدى المصارف لمعالجة شكاوى العملاء، ووضع صناديق للشكاوى في كل فرع من فروعها.

## آلية معالجة الشكاوى لدى سلطة النقد:

- على المشتكي التوجه إلى وحدة معالجة الشكاوى لدى المصرف الذي يتعامل معه لتقديم شكواه والحصول على رد المصرف خطياً قبل التوجه إلى سلطة النقد للنظر في شكواه، ويمكن الاتصال مع وحدة معالجة الشكاوى لدى المصرف خلال فروع المصرف المنتشرة في المحافظات أو من خلال صناديق الشكاوى داخل الفروع أو حتى من خلال الاتصال الهاتفي مع المصرف.
- يتوجه المشتكي إلى سلطة النقد في حال عجزت الوحدة التي تقوم بمعالجة الشكاوى لدى المصرف من تسوية الشكوى ومعالجتها.
- يتوجه المشتكي إلى القضاء في الحالات التي لا تخضع الشكوى فيها لاختصاصات سلطة النقد.