



سلطة النقد الفلسطينية



معالجة شكاوى المتعاملين

مع المصارف ومؤسسات الإقراض وشركات الصرافة

 www.pma.ps



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

رام الله - فلسطين ص.ب 452 | هاتف: +970 2 2415250 | فاكس: +970 2 2409922
غزة - فلسطين ص.ب 4026 | هاتف: +970 8 2825292 | فاكس: +970 8 2844487
البريد الإلكتروني: info@pma.ps

إجراءات معالجة الشكاوى لدى سلطة النقد

- ❖ استلام شكاوى العملاء على المصارف، مؤسسات الاقراض، وشركات الصرافة من خلال قنوات متعددة (الفاكس، البريد الالكتروني، التسليم في قاعتي استقبال الجمهور في كل من مدينتي رام الله وغزة)
- ❖ التحقق من توافق الشكاوى مع شروط ومتطلبات قبولها
- ❖ مخاطبة الجهة المشتكى عليها وفق الأصول
- ❖ في حال أن موضوع الشكاوى لا يعبر عن مخالفة مصرفية يتم تقديم النصيحة الملائمة للمشتكى حول الوسيلة المناسبة التي يمكن إتباعها لمعالجة موضوعه
- ❖ استلام رأي الجهة المشتكى عليها ودراسته وفقاً للتعليمات والأنظمة المعمول بها
- ❖ التعاون مع الدائرة القانونية للحصول على استشاره قانونية حول موضوع الشكاوى اذا اقتضى الأمر ذلك
- ❖ الرد على المشتكى خطياً خلال 10 أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى، وفي حال تطلب معالجة الشكاوى مزيداً من الوقت فإنه يتم التواصل مع المشتكى لإبلاغه بذلك
- ❖ يجوز لسلطة النقد الرجوع عن أية توصيات تم اصدارها في حال تبين قيام المشتكى بتقديم أية معلومات مضللة أو خاطئة

اللجوء إلى القضاء

- ❖ يجوز للمشتكى اللجوء إلى القضاء للنظر في شكواه في أي وقت يشاء
- ❖ يجوز لسلطة النقد التوقف عن معالجة الشكاوى عند علمها بقيام المشتكى باللجوء إلى القضاء



وسائل تقديم الشكاوى إلى سلطة النقد
❖ بواسطة الموقع الالكتروني لسلطة النقد (www.pma.ps)
❖ بواسطة فاكس رقم: (02-2407074)
❖ بواسطة صفحة التواصل الاجتماعي (فيسبوك) الخاصة بسلطة النقد
❖ تقديم الشكاوى مباشرة في قاعتي استقبال الجمهور في مدينتي رام الله وغزة

تسعى سلطة النقد الفلسطينية إلى حماية حقوق مستهلكي الخدمات المصرفية ومعالجة شكاواهم على المصارف، مؤسسات الاقراض، وشركات الصرافة وفقاً للممارسات الفضلى والمعايير الدولية، حيث قامت بإنشاء قسم خاص يعنى بمعالجة شكاوى عملاء هذه المؤسسات وتوعيتهم بحقوقهم وفقاً للتشريعات النافذة وإجراءات العمل المعتمدة. قامت سلطة النقد بإصدار تعليمات للمصارف، مؤسسات الاقراض، وشركات الصرافة تُنظم آلية معالجة شكاوى العملاء من قبلها، وقد تضمنت التعليمات أحكام وإجراءات معالجة الشكاوى وبما يشمل إنشاء وحدة مستقلة لاستقبال الشكاوى وتوفير خط هاتفي للاتصال المباشر مع الوحدة وإنشاء بريد الكتروني لاستقبال الشكاوى، ووضع صناديق للشكاوى في كافة فروع ومكاتب المصارف، مؤسسات الاقراض المتخصصة، وشركات الصرافة.

الجهات التي يمكن للمواطن تقديم الشكاوى عليها لدى سلطة النقد

1. المصارف العاملة في فلسطين
2. مؤسسات الاقراض العاملة في فلسطين
3. شركات الصرافة العاملة في فلسطين

شروط النظر في الشكاوى لدى سلطة النقد

1. أن لا تكون الشكاوى منظورة أمام القضاء
2. أن لا يكون قد صدر في موضوعها حكم قضائي
3. أن لا تكون منظورة أمام لجنة تحكيم محلية أو خارجية
4. أن لا تتعلق الشكاوى بقضايا عمالية ونقابية
5. أن تكون الشكاوى مستكملة لكافة البيانات المطلوبة:

- ❖ اسم المشتكى
 - ❖ عنوانه ووسيلة الاتصال به
 - ❖ تفاصيل الشكاوى
 - ❖ الوثائق المدعمة للشكاوى
6. أن تكون الشكاوى على المؤسسات الخاضعة لرقابة سلطة النقد

آلية تقديم الشكاوى إلى سلطة النقد

- ❖ على المشتكى مخاطبة الجهة المشتكى عليها أولاً قبل التوجه إلى سلطة النقد.
- ❖ يتوجه المشتكى إلى سلطة النقد في حال عدم معالجة شكواه أو عدم الرد عليه أو عدم قناعته برد الجهة المشتكى عليها.