



# حقوق المقترضين "طالبى الائتمان" وفقاً لتعليمات سلطة النقد رقم (5) لسنة 2023

المحامية المتدربة  
تالا الحلبي

# حقوق المقترضين "طالبى الائتمان" وفقاً لتعليمات سلطة النقد رقم (5) لسنة 2023

في إطار سعي سلطة النقد الفلسطينية لتطوير التعليمات الناظمة للعمل المصرفي في فلسطين، وبما يتماشى مع أفضل الممارسات والمعايير الدولية الفضلى من جهة، ومن جهة أخرى لتعزيز مبادئ الشفافية والعدالة والإفصاح المتعلقة بعمليات الإقراض التي تقوم بها البنوك من جهة أخرى، بما يضمن حماية حقوق العملاء ومساعدتهم على الوفاء بالتزاماتهم أصدرت تعليمات رقم (2) لسنة 2016 بشأن الإقراض المسؤول، والذي عرفته بأنه تقديم منتجات تمويلية تتناسب مع احتياجات العملاء وقدرتهم على السداد.

لاحقاً، أصدرت سلطة النقد الفلسطينية تعليمات رقم (5) لسنة 2023 بشأن ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء لتطبق على كافة المصارف المرخص لها في فلسطين، بهدف تنظيم قواعد العمل في السوق وترسيخ مبادئ الشفافية والإفصاح والمساءلة بما يمكن العملاء من فهم المنتجات والخدمات التي تقدمها المصارف، والحد من الممارسات غير العادلة بما يعزز الثقة بالقطاع المصرفي ويحافظ على الاستقرار المالي، ولغت بموجبها تعليمات رقم (2) لسنة 2016 بشأن الإقراض المسؤول.

وقد نصت التعليمات الجديدة على عدة حقوق للعميل، إذ عرفتها بأنها "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".

**لذلك، نلخص في هذا المقال أهم ما يجب أن تلتفت إليه كمقترض عند التقدم بطلب للحصول على ائتمان:**

- **ضمان الحصول على التوعية المالية:** عليك ضمان الحصول على التوعية اللازمة بما يكفل اتخاذ قرارات مالية مدروسة وفعالة بشكل لا يضر مصالحك، من خلال التزود بكافة المعلومات التي تخص الخدمات والمنتجات المقدمة بشكل واضح ومختصر، والتمكن من فهم المخاطر الأساسية وبيان إذا ما كان سعر الفائدة ثابت أم متغير والضمانات المطلوبة لطلب الائتمان، مع التزام المصارف بتحديثها بشكل دوري أو كلما اقتضت الحاجة.
- **ضمان الحماية الواجبة لسرية بياناتك الشخصية:** لغايات ضمان عدم تسرب بياناتك الشخصية إذ يقع لزاماً على المصرف وضع الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية سرية وخصوصية بياناتك الخاصة من الاطلاع والوصول غير المصرح به، حيث تقوم المسؤولية المدنية في حال وقوع تسرب للبيانات المالية الخاصة.
- **ضمان الإفصاح الواضح والفعلي:** يتم ذلك من خلال اطلاعك على كافة الشروط والتفاصيل الكاملة والالتزامات المترتبة عند عرض الوثائق والمعلومات والعقود، ولا تتم بالتوقيع على المعاملات غير المكتملة، مع حرصك على الاطلاع على أسعار الفوائد/ العوائد المدينة والدائنة والرسوم والعمولات المعتمدة في المصرف بشكل واضح ومقروء، وفي حال رفض طلبك في الحصول على ائتمان فإنه يحق لك معرفة أسباب الرفض.

• **التأكيد على أهمية الالتزام في برنامج السداد:** تأتي هذه الأهمية لما يترتب عليه من آثار على الضمانات المقدمة، فمن المرجح ان يطلب البنك منك تقديم ضمانات على القرض، أي أنه في حال عدم السداد يستطيع البنك بيع المال المرهون في المزاد العلني واستيفاء قيمة القرض في حال تخلفك عن سداد القرض، أو تقديم شيكات أو كمبيالات مستحقة الأداء في حال عدم السداد بقيمة لا تزيد عن قيمة الدين والفوائد. ويكون ذلك وفق إجراءات قانونية، وهو ما يعرف بالمخاطر الائتمانية.

• **اطلاّعك على محددات وشروط سعر الفائدة:** يجب على المصرف تخطيط مستويات زيادة الفوائد/العوائد على الائتمان بوتيرة تتناسب مع معدلات التضخم في فلسطين واشعارك في حال ارتفاع أو انخفاض أسعار الفائدة/العائد على الائتمان قبل ثلاثة أشهر على الأقل من تاريخ تغييره على الائتمان والأنظمة البنكية، والانتباه إلى احتمالية وجود فائدة عند التأخر في سداد الأقساط المستحقة بحقك. ويكون احتساب فائدة التأخير على قيمة الدين المستحق فقط، مما يزيد من نسبة الدين المترتب في ذمتك، فمن الواجب الانتباه الى الالتزام بسداد كافة الأقساط في موعدها والتأكد من تحقق السداد من خلال التواصل المستمر مع البنك، وفي حال عدم التزام في دفع الأقساط المستحقة يكون للبنك اللجوء الى حسابات الكفيل لتسديد الأرصدة المستحقة بعد اشعارك واشعار الكفيل خطياً ورقياً أو إلكترونياً خلال مدة أقصاها (30) يوم من تاريخ الاخلال.

• **الاتفاق على اعداد جدول السداد " الأقساط":** عند الاتفاق على السداد لا بد من التأكد من عدم تجاوز قيمة القسط 50% من دخلك المسجل بأي حال من الأحوال بما يشمل ارتفاع أسعار الفوائد إلا في حال تم الاتفاق على اعداد جدول سداد جديد في هذه الحالة. يجوز للمصرف زيادة عمر القرض بحد اقصى 24 شهر عن العمر الأصلي للقرض.

• **مراجعة البنك بشكل دوري ومستمر:** يجب عليك مراجعة البنك بشكل مستمر والتقدم بطلب تقارير ائتمانية؛ لضمان بيان تفاصيل ماقد يحدث من خلل في المعاملات البنكية (مشكلات تقنية) على سبيل المثال (عكس القيود والحركات المالية) والتي تتمثل مثلاً في حال قيامك بالالتزام بالأقساط المستحقة عليك إلا أنه وبسبب وجود هذا الخلل لا يظهر للبنك الدفعات التي تم دفعها. لهذا ولتجنب هذه الحالات تضمن لك التعليمات حقك في الحصول على تقارير ائتمانية مع إمكانية الاعتراض على بياناتها من خلال كافة فروع ومكاتب المصرف.

**ختاماً،** فإن النظام المصرفي يعد عنصراً مهماً في البنية المالية والاقتصادية لأي دولة، ويعد توجه سلطة النقد المتمثل في تهيئة بيئة ائتمانية صحيحة ومستدامة إحدى مفاتيح التقدم والنمو للبنوك؛ لما له من دور في تحقيق نمو متوازن في الاقتصاد من خلال توجيه الموارد المالية وتوزيعها بين مختلف القطاعات، الامر الذي يدفع سلطة النقد والتي تعد بمثابة البنك المركزي الى اصدار مجموعة من التعليمات لحماية العملاء ووضع ضوابط للسوق بشكل يكفل استدامة عجلة الاقتصاد الوطني بشكل قويم ودعم الشمول المالي في فلسطين.



# ANDERSEN®

