



# دليل توعية الجمهور

شباط - 2022

## المحتويات:

- لمحة عن المصرف، الرؤية والرسالة والاهداف.
- صيغ التمويل في الصيرفة الاسلامية.
  - المرابحة للأمر بالشراء.
  - الإجارة بأنواعها.
  - الاستصناع.
  - المشاركة بأنواعها.
  - المضاربة.
  - الإجارة الموصوفة في الذمة/ المنافع
  - التورق.
- أهم المرجعيات الرسمية المعتمدة لصناعة العمل المصرفي الإسلامي.
- الفرق بين المصرف الاسلامي والتقليدي.
- الخدمات التي يقدمها مصرف الصفا:
  - الحسابات:
    - حسابات الاستثمار المطلق.
    - الحساب الجاري.
    - حسابات الاستثمار المخصص .
    - حساب الشمول المالي
  - برامج التمويل:
    - برنامج التمويل السكني.
    - برنامج تمويل السيارات.
    - برنامج التمويل السلعي.
    - برنامج التمويل العقاري.
    - برنامج تمويل الاستصناع.
    - برامج تمويل المنافع.(تمويل التعليم،الخدمات الصحية،السفر)
  - خدمات الشركات:
    - التجارة الخارجية.
    - تمويل المقاولات.
    - الكفالات المصرفية.
    - تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
  - الخدمات الالكترونية:
    - خدمة الرسائل القصيرة.
    - خدمة الصراف الالي.
    - الخدمات المصرفية عبر الانترنت والموبايل بانك.
    - خدمة الايداع النقدي
  - البطاقات المصرفية
  - الحوالات السريعة
  - الأيبان (IBAN) .

- السجل الائتماني.
- تصنيف العملاء حسب الشيكات المعادة.
- نصائح وإرشادات للعملاء عند طلب التمويلات
- نصائح بشأن مخاطر التسوق عبر الإنترنت
- نصائح بشأن التعامل بالعملات الرقمية
- نصائح عامة للعملاء
- شكاوى واقتراحات الجمهور
- مواقع الفروع.

### لمحة عن المصرف:

تأسس مصرف الصفا كشركة مساهمة عامة برأس مال وقدره 75 مليون دولار أمريكي في العام 2016 حيث قام على تأسيسه مجموعة من الشركات والمؤسسات الكبيرة والشخصيات الاعتبارية والطبيعية المرموقة من رجال الأعمال في داخل فلسطين وخارجها، وبإشراف وممارسة أعماله بتاريخ 2016/9/22 كمؤسسة مصرفية تعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية السمحاء، ويسعى مصرف الصفا إلى تلبية احتياجات السوق الفلسطيني من الخدمات والمنتجات المصرفية الإسلامية، واستبعاداً للفائدة في جميع صورها وأشكالها. وكذلك ممارسة أعمال التمويل والاستثمار وتطوير وسائل اجتذاب الأموال والمدخرات نحو المشاركة في الاستثمار الأمثل بأساليب ووسائل مصرفية لا تتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية.

يتولى الإشراف على نشاطات وأعمال مصرف الصفا مجلس إدارة يقوم على متابعة التزام الإدارة التنفيذية في تحقيق أهداف المصرف بما يضمن مصلحة المساهمين والمودعين ويتأكد من تطبيق مبادئ الحوكمة وأسس العمل المصرفي الإسلامي السليم، فضلاً عن وجود هيئة رقابية شرعية لمصرف الصفا مكونة من ثلاثة من العلماء في مجال فقه المعاملات الإسلامية تقوم على متابعة جميع الأعمال والأنشطة التي يقوم بها المصرف متفقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.

كما يخضع المصرف لرقابة وإشراف من سلطة النقد الفلسطينية التي تعزز الدور الرقابي الفاعل في حماية واستقرار الجهاز المصرفي الفلسطيني بشكل عام، كما تعزز وتشجع لاستخدام الحسابات البنكية لإدخار الأموال بدل إيداعها بالطرق التقليدية القديمة وحفظها خارج النظام البنكي والمخاطر المترتبة عليه، ولتعزيز الأمان بالنظام المصرفي في فلسطين تم تأسيس مؤسسة لضمان الودائع تضمن ودائع الجمهور لدى البنوك وفق آلية معينة في حال حدوث أية أزمات اقتصادية.

### رؤيتنا:

"وجهة العملاء الأولى للحلول المصرفية المتميزة"

### رسالتنا:

"تقديم منتجات وخدمات مصرفية عصرية تستند إلى الشريعة الإسلامية لتحقيق تطلعات جميع الشركاء."

### أهدافنا:

- بناء قاعدة متينة من العملاء.

- توفير خدمات ومنتجات مصرفية منافسة.
- تطوير كفاءة وفعالية أداء المصرف.
- تنمية الشراكات وتعزيز المسؤولية المجتمعية.
- تطوير محفظة مصرفية ذات عوائد مجزية.

#### قيمتنا:

- الشراكة والثقة.
- الحداثة والإبتكار.
- الولاء والإلتزام.
- التميز و التنوع.

فلسطين، رام الله-صندوق بريد: 1313

تلفون : +97022941333

فاكس: +97022941344

البريد الإلكتروني: info@safabank.ps

الموقع الإلكتروني: www.safabank.ps

Safa Bank    

### صيغ التمويل في الصيرفة الاسلامية

#### 1- المرابحة للامر بالشراء

أسلوب من أساليب التمويل المباشر بموجبه يطلب العميل من المصرف شراء سلعة أو بضاعة ويتعهد بشرائها من المصرف في حال قام المصرف بشرائها، وعليه يقوم المصرف بشراء هذه السلعة وتدخّل في ملكيته ومن ثم يبيعها للمشتري طالب الشراء بالثمن الأول وربح معلوم.

#### الميزات :

- سهولة في تنفيذ الإجراءات .
- يلبي كافة احتياجات العملاء من السلع الملموسة المحلية والمستوردة.

#### 2- الاجارة المنتهية بالتمليك

أسلوب من أساليب التمويل المباشر وبها يتم تأجير أصل مملوك للمصرف لشخص ما للانتفاع به مقابل ايجار محدد يدفع على أقساط محددة المبالغ وفي هذا الاسلوب ايضا قد يكون المصرف غير مالك للأصل فيقوم بشراء أصل من الاصول بناء على طلب العميل الذي سيقوم باستنجاهه لفترة محددة على أن يتملكها العميل في نهاية العقد.

### مميزاته:

- يوفر حلولاً للأفراد لتملك المساكن والشقق وبتكاليف معقولة.
- يوفر حلولاً للشركات وأصحاب الأعمال لتملك الآليات والمعدات اللازمة لنشاطاتهم.
- فترات سداد طويلة تتناسب مع دخل الأفراد والتدفقات النقدية للشركات.
- توفير إمكانية الحصول على تمويل للمركبات للأشخاص الطبيعيين.

### 3- الاستصناع

تعاقد المصرف بصفته صانعاً مع عميله بصفته مستصنعا على سلعة تحتاج الى تصنيع بثمن محدد الى أجل محدد، ومن ثم تعاقد المصرف بصفته مستصنعا مع صانع /مقاول متخصص لاستصناع سلعة بنفس مواصفات السلعة المتعاقد عليها مع العميل مع عدم الربط بين العقدين وهو ما يعرف بالاستصناع الموازي.

### مميزاته:

- يوفر حلولاً للأفراد لتمويل بناء وتشطيب الشقق والمساكن.
- يوفر حلولاً للشركات ورجال الأعمال لتمويل احتياجاتهم في التصنيع وإنتاج السلع.
- يوفر حلولاً في تمويل أجور العمالة على أن تكون متضمنةً للسلعة المستصنعة خلافاً لتمويل المرابحة.

### 4- المشاركة

من أساليب التمويل المباشر بحيث يشترك فيه المصرف والعميل بتقديم جزء "من رأس المال اللازم لتمويل مشروع معين ويتقاسم المصرف والعميل الأرباح بالنسبة الشائعة المتفق عليها من الأيام الفعلية المتحققة ، حيث يتم توزيع الربح في العقد على النحو التالي :

- حصة متفق عليها للشريك ( العميل ) مقابل الإدارة والإشراف بموجب عقد مستقل.
- رصيد الأرباح بعد خصم حصة الشريك توزع بالنسبة المتفق عليها وفي حال عدم الإتفاق فإنه يوزع الربح بقدر مساهمة كل منهما برأس المال.
- أما إذا كانت نتيجة المشاركة الخسارة فإن الخسائر توزع بين الشركاء كل حسب نسبة مشاركته في رأس المال.

للشركاء الحق في الإدارة، كما ان لبعضهم الحق في التنازل عن الإدارة والاكتفاء بالشراكة المالية فقط ، وللمشاركة أنواع وهي :

أ- المشاركة الثابتة: وهي تقوم على أساس تمويل المصرف بشكل جزئي في رأس مال المشروع أي يصبح شريكاً في ملكية هذا المشروع وهذا النوع يقسم الى قسمين:

- مشاركة ثابتة مستمرة: تختص بالمشاريع المستمرة والشركات القائمة.
- المشاركة الثابتة المنتهية: تخص بمشاريع مؤقتة ومنتهية خلال فترة زمنية محددة.

ب- المشاركة المتناقصة: وفيها يحل الشريك محل المصرف في ملكية الاصول محل العقد بشكل تدريجي أو حسب الشروط المتفق عليها في عقد المشاركة.

## 5- المضاربة

هي اتفاق بين طرفين يقدم أحدهما المال وهو المصرف ويقدم الآخر جهده وخبرته في الاتجار والعمل بهذا المال وهو العميل المضارب على أن يكون ربح ذلك بينهما على حسب ما يشترطان، وفي حال الخسارة يتحمل صاحب رأس المال الخسارة ويخسر الطرف الآخر جهده ما لم يكن هناك تقصير أو تعدي أو إهمال من الأخير.

وتقسم المضاربة إلى قسمين :

- **مضاربة مطلقة:** لا يشترط فيها صاحب رأس المال تحديد شروط ، أو قيود في العمل.
- **مضاربة مقيدة:** يشترط فيها صاحب رأس المال شروط وقيود معينة وهي المعمول بها في المصارف الإسلامية.

## 6- الإجارة الموصوفة في الذمة/ تمويل المنافع

يعد من أحدث أساليب التمويل الإسلامية المستحدثة على مستوى العمل المصرفي الإسلامي حيث يعتمد هذا الأسلوب على قيام المصرف باستئجار خدمة بمواصفات محددة من مزودها ثم إعادة تأجيرها لأشخاص آخرين بأقساط ميسرة، وتقع على خدمة غير معينة ويتفق على مواصفات وشروط تضبطها وهو ما يعرف بإجارة خدمة موصوفة في الذمة.

## 7- التورق

(أن يشتري المرء السلعة ويدفع ثمنها بالتقسيط ثم يبيعهها نقدًا لغير البائع بأقل مما اشترىها به، ليحصل بذلك على النقد.)

### حقيقة التورق:

لقد أتجه كثير من المؤسسات المالية الإسلامية المعاصرة إلى التعامل بالتورق، كبديل شرعي للقرض الربوي المحظور الذي تقدمه البنوك التقليدية أو لتأليف قلوب العملاء ومنعهم من الإنجرار للتعامل بالربا المحرم، بحيث يقوم على نفس قاعدة التورق الشرعية وآليته، غير أنه يجري وفق منظومة تعاقدية أفضل، تكفل حصول العميل على السيولة النقدية المطلوبة في الوقت المرغوب، وذلك عن طريق شراء المصرف للعميل سلعة أو خدمة أو أكثر من سوق السلع الدولية أو المحلية التي تتسم أسعارها بتحركات ضئيلة محدودة تقيه مخاطر تقلبات الأسعار الحادة من غيرها ثم يبيعها نقدًا لطرف ثالث بالنيابة عن العميل بعد ثبوت ملكيتها له، بغية توفير النقد المطلوب للعميل، وتكون تركيبة المنظومة التعاقدية للعملية كما يلي:

**أولاً:** يقوم المصرف بشراء الكمية المطلوبة من السلعة أو السلع الدولية، وفق المواصفات المحددة التي يرغب فيها العميل نقدًا.

**ثانيًا:** بعد تملك المصرف وقبضه للسلع التي اشترىها قبضًا حكميًا، يقوم ببيعها بثمن معلوم مؤجل بحسب نظام التقسيط المتفق عليه بينهما.

**ثالثًا:** عقب ذلك يوكل العميل طرفاً ثالثاً غير المصرف في بيع ما امتلكه من السلع بثمن نقدي معجل لطرف ثالث لا علاقة للمصرف به في سوق السلع الدولية.

**رابعًا:** يقوم الوكيل ببيع تلك السلع لحساب موكله العميل، ويوفر له الثمن المقبوض لينتفع به نقدًا.

### السلع التي تستخدمها البنوك في عملية التورق:

السلع التي تصلح للتورق هي تلك التي تتمتع بالسيولة، أي أن لها سوقاً كثيرة التداول، وتتسم باستقرار نسبي لسعرها في المدى القصير، مثل ( السيارات، أسهم الشركات، السلع الدولية، بترول، الأسمت، وزيوت الطعام، والمشروبات الغازية، ومنتجات البلاستيك الخام).

### صيغة البيع وصفة القبض في عمليات التورق:

السلع التي هي محل البيع في التورق تكون مخزونة في مستودعات عامة، ليست تابعة للمصرف، وفي كثير من الأحيان في أماكن بعيدة عن مقر المصرف، والبيع الذي يجريه المصرف هو بيع موصوف غائب، وعندما يشتري المصرف السلعة في بورصة السلع، فإنها تكون موثقة بشهادة صادرة عن صاحب المستودع، وتتضمن هذه الشهادة وصف السلعة، وتحديد وزنها وكميتها، ونحو ذلك مما له أهمية في الثمن، وفي كثير من الأحيان يكون لوحدها أرقام تسلسلية، وعلى ذلك يكون انتقال الملك فيها من البائع إلى المصرف بالإيجاب والقبول الناقل للملك، والقبض فيها قبض حكمي، ثم المصرف يبيع إلى عميله بيعاً على الصفة مشروطاً بمكان التسليم، فإذا كان المعدن موجوداً في سنغافورة، اشترط عليه التسليم في ذلك المكان، وكل ذلك جائز لا بأس به.

الحالات التي يجوز فيها التعامل بمنتج التورق حسب تعليمات سلطة النقد والهيئة العليا للرقابة الشرعية في سلطة النقد، وذلك في الحالات التي لا يمكن تمويلها من خلال صيغ التمويل الأخرى:

- 1- سداد الديون القائمة على العملاء المقبلين على المصارف الإسلامية من بنوك أخرى.
- 2- سداد التزامات المقاولين لمصروفات العمالة والخدمات الطارئة ودفع الرواتب.
- 3- سداد الديون المترتبة على التجار والشركات في حال عجز السيولة وعدم إمكانية تطبيق أدوات السيولة الأخرى.
- 4- حاجات المهر النقدي للزواج.
- 5- حاجات العلاج والتعليم إذا كانت من مؤسسات خارج فلسطين وتعذر استخدام منتج إجارة الخدمات.
- 6- سداد ديون طلبة الجامعات الذين تعثروا عن السداد وتم احتجاز شهاداتهم الجامعة بسبب الديون.

### أهم المرجعيات الرسمية المعتمدة لصناعة العمل المصرفي الإسلامي:

#### ● هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI):

هي إحدى أبرز المنظمات الدولية غير الربحية الداعمة للمؤسسات المالية الإسلامية، تأسست عام 1991 م ومقرها الرئيسي مملكة البحرين، ولها منجزات مهنية بالغة الأثر على رأسها إصدار 98 معياراً حتى الآن في مجالات المحاسبة والمراجعة وأخلاقيات العمل والحوكمة بالإضافة إلى المعايير الشرعية التي اعتمدها البنوك المركزية والسلطات المالية في مجموعة من الدول باعتبارها إلزامية أو إرشادية، كما تحظى الهيئة بدعم عدد من الأعضاء، من بينهم مصارف مركزية وسلطات رقابية ومؤسسات مالية وشركات محاسبة وتدقيق ومكاتب قانونية من أكثر من 45 دولة، وتطبق معايير الهيئة حالياً المؤسسات المالية الإسلامية الرائدة في مختلف أنحاء العالم، والتي وفرت درجة متقدمة من التجانس للممارسات المالية الإسلامية على مستوى العالم. تصدر أيوفي خمسة أنواع من المعايير، بلغ مجموع الصادر منها حتى الآن 98 معياراً، تفصيلها على النحو الآتي :

2 معيار أخلاقي، 61 معياراً شرعياً، 7 معايير حوكمة، 26 معياراً محاسبياً، 5 معايير مراجعة.

• **المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية (CIBAFI):**

يُعتبر المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية منظمة دولية تأسست عام 2001 ومقرها الرئيسي في مملكة البحرين. ويتبع المجلس العام منظمة التعاون الإسلامي (OIC). ويمثل المجلس العام المظلة الرسمية للصناعة المالية الإسلامية على مستوى العالم، ويهدف إلى دعم وتطوير صناعة الخدمات المالية الإسلامية وحمايتها، ودعم التعاون بين أعضاء المجلس العام والمؤسسات المالية الأخرى ذات الإهتمام والأهداف المشتركة.

ويهدف المجلس العام إلى دعم صناعة الخدمات المالية الإسلامية من خلال تمثيلها والدفاع عنها فيما يخص السياسات الرقابية والمالية والاقتصادية التي تصب في المصلحة العامة لأعضائه ودعم تطوير صناعة الخدمات المالية الإسلامية من خلال تعزيز أفضل الممارسات.

والجدير بالذكر انه تم انتخاب مدير عام مصرف الصفا السيد نضال البرغوثي عضواً في مجلس ادارة المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية بالعام 2017، وهي سابقة من نوعها في اختيار احد المصارف الاسلامية في فلسطين لعضوية هذا الشاغر الهام في المجلس.

• **مجلس الخدمات المالية الإسلامية (IFSB):**

مجلس الخدمات المالية الإسلامية هو هيئة دولية واضعة للمعايير مقرها كوالالمبور/ ماليزيا، افتتحت رسمياً في 3 نوفمبر 2002 ، تهدف إلى تطوير وتعزيز متانة صناعة الخدمات المالية الإسلامية واستقرارها، وذلك بإصدار معايير احترافية ومبادئ إرشادية لهذه الصناعة التي تضم بصفة عامة قطاعات الصيرفة الإسلامية، وأسواق المال، والتكافل (التأمين الإسلامي). كما يقوم مجلس الخدمات المالية الإسلامية بأنشطة بحثية، وتنسيق مبادرات حول القضايا المتعلقة بهذه الصناعة، فضلاً عن تنظيم حلقات نقاشية وندوات ومؤتمرات علمية للسلطات الرقابية وأصحاب المصالح المهتمين بهذه الصناعة.

**الفرق بين المصرف الإسلامي والبنك التقليدي :**

أهم الفروق الجوهرية بين المصرف الإسلامي والمصرف التقليدي			
المصرف الإسلامي	المصرف التقليدي	عنصر المقارنة	
أصل شرعي لتطهير العمل المصرفي من الفوائد الربوية والمخالفات الشرعية.	نزعة فردية مادية للاتجار في النقود وتعظيم الثروة.	النشأة	1.
مؤسسة مالية مصرفية تتقبل الأموال على أساس قاعدتي الخراج بالضمان والغرم بالغنم للاتجار بها واستثمارها وفق مقاصد الشريعة وأحكامها التفصيلية.	أحد مؤسسات السوق النقدي التي تتعامل في الائتمان النقدي وعمله الأساسي والذي يمارسه عادة قبول الودائع لاستعمالها في عمليات مصرفية كخصم الأوراق التجارية	المفهوم	2.

	وشرائها وبيعها ومنح القروض وغير ذلك من عمليات الائتمان.		
لا يتسم دوره بحيادية الوسيط بل يمارس المهنة المصرفية الوسطة المالية بأدوات استثمارية يكون فيها بائعاً ومشترياً وشريكاً.	مؤسسات مالية وسيطة بين المدخرين / المودعين والمستثمرين.	طبيعة الدور	.3
يقوم على أساس القاعدة الإنتاجية وفقاً لمبدأ الربح والخسارة.	يقوم على أساس القاعدة الإقراضية بسعر فائدة.	أساس التمويل	.4
- صاحب حساب جاري على أساس القرض الحسن - صاحب حساب استثماري فهو رب مال. - مشتري / بائع – مؤجر/مستأجر في جميع أنواع البيوع الحلال. - مشارك.	- مُودع ومُدخر فهو مقرض ودائن أو مقترض ومدين وكلاهما على أساس الفائدة. - مستأجر لبعض الخدمات المصرفية كصناديق الأمانات.	صفة المتعامل معه	.5
- يجوز له ممارسة التجارة والصناعة وتملك البضائع وشراء العقارات والتعامل في أسهم الشركات التجارية بالضوابط الشرعية.	- يحظر عليه ممارسة التجارة أو الصناعة. - يحظر عليه شراء عقارات غير التي يحتاج إليها لممارسة أعماله. - يجوز له أن يشتري لحسابه الخاص أسهم الشركات التجارية الأخرى في حدود نسبة محددة من أمواله الخاصة أو بناء على موافقة مسبقة من البنك المركزي.	المحظور والجائز	.6
يستطيع إصدار صكوك استثمارية عامة وخاصة بمشروع أو قطاع معين.	يستطيع إصدار أسهم ممتازة .	الموارد المالية الذاتية	.7
حساب الاستثمار على قواعد المضاربة المطلقة أو المقيدة.	الودائع والقروض على أساس الفائدة.	الموارد المالية الخارجية	.8

والوكالات في الاستثمار المطلقة أو المقيدة.			
الجزء الأكبر من الأموال يتم توظيفه على أساس صيغ التمويل الإسلامية من البيوع والمشاركات والمضاربات وغيرها.	الجزء الأكبر من الأموال يستخدم في الإقراض بفائدة.	استخدامات الأموال	9.
مضارب في مضاربة مطلقة باعتبار المودعين في مجموعهم رب مال. كما يكون رب مال مع أصحاب العمل (المستثمرون) هم المضارب في ممارسته لنشاطه.	يقوم بصفة أساسية ومعتادة بقبول الودائع وتقديم القروض للغير على أساس الفائدة.	الوظيفة الرئيسية	10.
الادخار تأجيل إنفاق عاجل إلى أجل فهو عملية سلوكية لذلك يبحث البنك الإسلامي عن الأموال لدى جميع الأفراد أغنياء وفقراء ويهتم بتنمية الوعي الادخاري لدى الجميع تحقيقاً لدوافعهم الخاصة.	طبقاً للنظرية الوضعية الادخار هو الفائض من الدخل بعد الاستهلاك لذلك يبحث البنك التقليدي عن الأموال لدى الأغنياء على حساب تنمية الوعي الادخاري لدى الأفراد عموماً.	الادخار وتنمية الوعي الادخاري	11.
يعتمد على استثمار الأموال والاتجار بها وفق الصيغ والأدوات الشرعية.	يعتمد على الإقراض فقط وفق سعر الفائدة لتحقيق العائدات.	المتاجرة في الملكية	12.
يتحقق بأسبابه الشرعية من اجتماع: المال - العمل - الضمان - وفق المعايير الشرعية.	يتحقق من الفرق بين الفائدة الدائنة والمدينة في عمليات البنك.	الربح	13.
يتحملها البنك إذا كان رب المال في المضاربة ويقدر رأس المال في المشاركات.	يتحملها المقترض وحدة حتى ولو كانت لأسباب لا دخل له فيها.	الخسارة	14.
الأهمية النسبية لشخصية المتعامل أكثر. الاهتمام بالقدرة الإنتاجية وطبيعة أعماله ونشاطاته التي يقوم بها وأليتها في الممارسة العملية أكثر.	الأهمية النسبية للضمانات أكثر. الاهتمام برأس المال والقدرة الإنتاجية أقل.	عناصر منح الائتمان	15.

16.	الرقابة	نوعان من الرقابة : من قبل الجمعية العمومية ومراقب الحسابات ، والسلطات النقدية.	ثلاثة أنواع من الرقابة : الرقابة الشرعية ، ومن قبل الجمعية العمومية ومراقب الحسابات، والسلطات النقدية .
17.	مقاصد الشريعة وأولوياتها	ليس لها مكان فيه وإن حصل بعض التوافق فهو جزئي.	من أهم محددات آلية العمل وممارسة النشاط.

### الخدمات التي يقدمها مصرف الصفا:

يقدم مصرف الصفا مجموع من المنتجات والخدمات المصرفية المتنوعة والشاملة والتي تغطي احتياجات كافة شرائح المجتمع من افراد وشركات ومؤسسات وتندرج كالاتي:

#### الحسابات:

#### 1- الحسابات الاستثمارية المطلقة والتوفير.

هو حساب مصرفي متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية ويتقاسم فيه العميل ( رب المال) الأرباح مع المصرف (المضارب) الذي يعمل على استثمار الأموال بوسائل تتوافق مع الشريعة الإسلامية. ويتم توزيع الأرباح بين المصرف والعميل على أساس معدل الربح المعلن عنه من قبل المصرف حسب الفترة المتفق عليها وفق عقد المضاربة المعتمد شرعياً (ومنها الودائع الذهبية).

#### المزايا:

- المرونة في السحب والاياداع.
- اصدار بطاقة صراف آلي يمكن استخدامها في الصرافات المحلية والخارجية.
- خدمة الرسائل النصية القصيرة الخاصة بحركة الحساب مجاناً.
- خدمة الانترنت المصرفي على مدار الساعة مجاناً.
- أرباح تضاف إلى حسابك على أساس نصف سنوي.
- إمكانية اختيار فتح الحساب بأي من العملات (دولار، دينار، شيقل، يورو).

#### 2- الحسابات الجارية.

يمكنك هذا الحساب من إدارة معاملتك المصرفية و يوفر لك الوقت والجهد، ويمنحك مجموعة متنوعة من الخدمات مثل الايداع والسحب النقدي دون قيد أو شرط ، اصدار دفاتر الشيكات استقبال وارسال الحوالات، الحصول على بطاقة الماستر كارد ويتوفر هذا الحساب للشركات والمؤسسات والموظفين اصحاب الرواتب.

#### مزايا الحساب:

- الايداع والسحب النقدي بالعملات الثلاث (دولار، دينار، شيقل).
- إمكانية الحصول على دفاتر شيكات بالعملات الثلاث.
- إمكانية تحويل الراتب عليه.

- إمكانية الاشتراك بالخدمات الإلكترونية والاستفادة منها (خدمة الرسائل القصيرة: SMS صفا، والصراف الآلي ، الإنترنت المصرفي: صفا أونلاين).
- إمكانية الحصول على بطاقة الماستر كارد (بطاقة الصفا الإلكترونية).

#### شروط فتح الحساب:

- السن القانوني لفتح الحساب لا يقل عن (18) سنة وتعتمد موافقة فتح الحساب الجاري من مدير الفرع أو من ينوب عنه ومدى حاجة العميل لفتح هذا الحساب.
- إبراز البطاقة الشخصية عند فتح الحساب .
- يعتبر رصيد هذا الحساب بمثابة قرض حسن وبالتالي لا يستحق ربحاً ولا يتحمل خسارة.
- إبراز اثبات دخل للعميل يبين طبيعة النشاط الذي يمارسه.

### 3- حسابات الاستثمار المخصص.

هي حسابات تودع فيها المبالغ من المتعاملين بغرض قيام المصرف باستثمارها ضمن محددات معينة في عمليات استثمارية محددة على أساس عقد المضاربة بأسلوبه المخصص.

#### مزايا الحساب:

- استثمار أموالك وفق أحكام الشريعة الإسلامية .
- مكان الاستثمار يكون محددًا.
- يتحمل المتعامل حسب شروط العقد أي خسارة قد تنشأ ما عدا التعدي أو المخالفة أو التقصير من قبل المصرف.

#### شروط فتح الحساب:

- يفوض صاحب الحساب المصرف تفويضاً شاملاً في استثمار المبلغ المودع في القطاع الاستثماري المتفق عليه والمدة المتفق عليها ويتم تجديد استثمارها في تاريخ الاستحقاق .
- يتقاضى المصرف نسبة من صافي الأرباح المتحققة وفقاً لما يتم الاتفاق عليه.
- لا يتحمل المصرف أية خسارة قد تحدث ما عدا التعدي والتقصير.
- تكون سجلات المصرف هي البيئة القاطعة لأي شك أو لبس.
- يبقى رصيد حساب الاستثمار المخصص قائماً لحين تصفية الاستثمار ومعرفة نتيجة هذا الاستثمار.

### 4- حساب الشمول المالي

هو الحساب الذي يتم من خلاله تقديم الخدمات المصرفية الأساسية للفئة المستهدفة

#### الفئة المستهدفة:

كل شخص طبيعي يتمتع بالأهلية القانونية ويحمل الهوية الفلسطينية او المقدسية وليس لديه حساب مصرفي فاعل او جامد أو مشترك لدي أي من المصارف المرخصة للعمل في فلسطين.

#### مزايا الحساب:

- فتح الحساب دون أي رسوم وعمولات.
- عدم وجود حد أدنى للرصيد لفتح الحساب.
- توفير الخدمات المصرفية الأساسية التالية : الإيداع والسحب النقدي المباشر ومن خلال الصراف الآلي ،إيداع الشيكات للتحويل، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، إصدار وإستقبال الحوالات المالية داخلياً وخارجياً.
- إصدار بطاقة صراف آلي دون استيفاء عمولة على إصدار أو استخدام بطاقة الصراف الآلي، وكذلك الاعفاء من عمولة المفتاح الوطني 194.
- توفير خدمة الرسائل القصيرة والإنترنت البنكي والموبايل البنكي بشكل مجاني.

### شروط الحساب

- سقف مجموع قيمة الحركات الدائنة (بما يشمل الإيداعات النقدية والشيكات والحوالات المالية الواردة) في الحساب شهرياً بحد أقصى 2,000 دولار أمريكي أو ما يعادلها من العملات المتداولة وبما لا يتجاوز 12,000 دولار أمريكي سنوياً أو ما يعادلها من العملات الأخرى المتداولة.
- في حال تجاوزت الحركات الدائنة في الحساب الحد الأقصى الوارد في النقطة السابقة يحق للمصرف ما يلي :
  1. تحويل حساب الشمول المالي إلى حساب جاري أو توفير بعد الحصول على موافقة العميل واستكمال المعززات الإضافية وفق طبيعة ومتطلبات الحساب الذي سيتم التحويل إليه
  2. رفض تنفيذ الحركات التي تجاوزت السقف المحدد الى حين تصويب وضع الحساب.

### متطلبات فتح الحساب :

- هوية شخصية

### إغلاق الحساب :

يجوز للمصرف إغلاق الحساب في حال عدم التزام العميل بأحكام وشروط الحساب، شريطة أن يتم اعلام العميل بذلك

### برامج التمويل:

#### **1- برنامج التمويل السكني.**

يتيح لكم برنامج التمويل السكني بصيغة الإجارة المنتهية بالتملك من مصرف الصفا امتلاك المنزل الخاص بكم ،بسهولة وعلى الأصول.

#### **مزايا البرنامج :**

- برنامج متوافق مع احكام الشريعة الاسلامية.
- يمكنكم هذا البرنامج من امتلاك المنزل الذي تريده.
- تصل قيمة التمويل الى 250 ألف دولار .
- فترات سداد طويلة تصل الى 300 شهر.
- بوليصة تأمين تكافلي مجاني على حياة العميل طيلة فترة التمويل.
- بوليصة تأمين تكافلي مجاني ضد الحريق والسرقة والكوارث للمنزل طيلة فترة التمويل.

#### **متطلبات التمويل :**

- تحويل الراتب الى المصرف .
- توفر 15 % كدفعة مقدمة من قيمة العقار وذلك حسب تعليمات سلطة النقد الفلسطينية.
- يقوم المصرف بدراسة أية حالات استثنائية.

#### **2- برنامج تمويل السيارات.**

يتيح لكم برنامج تمويل السيارات بصيغة المرابحة للأمر بالشراء من مصرف الصفا امتلاك سيارة بسهولة وعلى الأصول.

#### **مزايا البرنامج :**

- برنامج متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية .
- يمكنك هذا البرنامج من تمويل كامل السيارة بقيمة تصل إلى 80 الف دولار .
- فترات سداد تصل إلى 72 شهراً .
- حرية إختيار مصدر شراء السيارة.
- إمكانية الاستفادة من الاتفاقيات الموقعة مع شركات السيارات.

#### متطلبات التمويل :

- تحويل الراتب أو توفر كفيل ذو راتب محول إلى المصرف.
- رهن السيارة وتأمينها تأميناً تكافلياً شاملاً وتجيير التأمين لصالح المصرف.
- كما يقوم المصرف بدراسة أية حالات إستثنائية

### 3- برنامج التمويل السلعي .

يتيح لكم برنامج التمويل السلعي من مصرف الصفا امتلاك السلع المتنوعة التي تحتاجونها بصيغة المرابحة للأمر بالشراء بسهولة وعلى الأصول.

#### مزايا البرنامج :

- برنامج متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية .
- تمويل السلع التي تحتاجونها من الأجهزة الكهربائية والأثاث، مواد البناء وغيرها من السلع الأخرى.
- تصل قيمة التمويل إلى 60 الف دولار .
- فترات سداد مناسبة تصل إلى 84 شهراً

#### متطلبات التمويل :

- تحويل الراتب إلى المصرف.
- كما يقوم المصرف بدراسة أية حالات استثنائية.

### 4- برنامج التمويل العقاري.

يتيح لكم برنامج التمويل العقاري من مصرف الصفا امتلاك الشقق السكنية العظم أو شراء قطع أراضي بصيغة المرابحة للأمر بالشراء، على الأصول.

#### مزايا هذا البرنامج :

- برنامج متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية .
- يمكنك هذا البرنامج من امتلاك شقة عظم، أرض، عقار بصيغة المرابحة للأمر بالشراء
- تصل قيمة التمويل إلى 150 الف دولار .
- فترات سداد مناسبة تصل إلى 84 شهر.

#### متطلبات التمويل :

- تحويل الراتب إلى المصرف.
- توفير 15 % كدفعة مقدمة من قيمة العقار أو حسب تعليمات سلطة النقد الفلسطينية بما يتعلق بدرجة المخاطرة.
- يقوم المصرف بدراسة أية حالات استثنائية.

### 5- برنامج تمويل الاستصناع.

يتيح لكم برنامج تمويل الاستصناع من مصرف الصفا بناء (استصناع) بيت أو شقة أو تشطيبها بسهولة وعلى الأصول.

### مزايا هذا البرنامج :

- برنامج متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية .
- يمكنك هذا البرنامج من بناء بيت أو شقة، تشطيبها أو استصناع أثاث منزلي وغيرها من المنتجات.
- تصل قيمة التمويل إلى 80 ألف دولار.
- فترات سداد مناسبة تصل الى 84 شهر.

### متطلبات التمويل :

- تحويل الراتب الى المصرف.
- كما يقوم المصرف بدراسة أية حالات إستثنائية.

## 6- برنامج تمويل الخدمات الصحية.

يمكنك هذا البرنامج من تمويل جميع الخدمات المرتبطة بصحة الإنسان من علاج أو زراعة للأسنان أو علاج وزراعة لأطفال الأنابيب ، وأية أمور أخرى بحيث يقوم المصرف بتمويل هذه الخدمات الصحية بنسبة 100% وتقسيم سعر الخدمة على العميل بأقساط شهرية مريحة .

### مزايا البرنامج:

- برنامج متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية.
- تمويل لغاية 100%.
- فترة سداد تصل لغاية 72 شهراً.
- التسديد بأقساط شهرية.

### متطلبات التمويل:

- كفيل براتب محول من جهة معتمدة ومقبولة للمصرف ، أو بضمان آخر مقبول للمصرف.

## 7- برنامج تمويل التعليم والتدريب

يقدم مصرف الصفا برنامج تمويل التعليم والتدريب الذي يمكن الطلاب من استغلال فرص التعليم والتدريب المتاحة لإكمال مسيرتهم التعليمية بكل سهولة ويسر ، وباستخدام أفضل وسائل التمويل المتاحة والمباحة شرعاً من خلال تغطية أقساط المدارس والمعاهد والجامعات، إضافة إلى رسوم الدورات التدريبية والتأهيلية.

### مزايا البرنامج:

- برنامج متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية.
- تمويل لغاية 100%.
- تسديد بأقساط شهرية ميسرة.
- فترة سداد تصل لغاية 72 شهر.
- حرية اختيار الخدمة من أي الجهات التعليمية المعتمدة لدى المصرف
- متاح لجميع مراحل التعليم من المدرسة وحتى الدراسات العليا والشهادات المهنية والتدريب.

### شروط البرنامج:

- كفيل براتب محول من جهة معتمدة ومقبولة للمصرف أو بضمان آخر مقبول للمصرف
- أن يكون الطالب مسجلاً ومنتظماً بإحدى الجامعات والجهات التعليمية.

## 8- برنامج تمويل السفر

يتيح لكم برنامج تمويل السفر من مصرف الصفا تمويل رحلاتكم أينما كانت وجهتكم، للحج أو العمرة أو إجازة عائلية أو للسياحة والاستجمام وفق ضوابط الشريعة الإسلامية على الأصول.

#### مزايا البرنامج:

- برنامج متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية.
- تمويل لغاية 100%.
- فترة سداد تصل لغاية 72 شهراً.
- التسديد بأقساط شهرية.

#### متطلبات التمويل:

- كفيل براتب محول من جهة معتمدة ومقبولة للمصرف ، أو بضمان آخر مقبول للمصرف.

#### خدمات الشركات:

### 1- التجارة الخارجية.

يقدم مصرف الصفا حلولاً فريدة تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية وتتلاءم مع مختلف الاحتياجات التجارية. لتسهيل كل معاملتكم التجارية المحلية والدولية باستخدام الحلول التجارية المبتكرة والمصممة لتناسب احتياجاتكم ويقدم مصرف الصفا لفئة التجار والمستوردين الخدمات التالية:

#### • الاعتمادات المستندية

وتعتبر الاعتمادات المستندية الصادرة والواردة من أهم الوسائل شيعاً في عمليات تمويل التجارة الخارجية على مستوى العالم لما لها من ميزات (سرعة التبليغ، وضمان السداد وهي أكثر الترتيبات انتشاراً بين البنوك العالمية)، ويتم اختيار الاعتماد المستندية لإتمام المعاملات التجارية الدولية ، كما تضمن هذه الطريقة إتمام تلك التعاملات بما يتوافق وأحدث الشروط والقوانين الدولية .

#### • بوالص التحصيل

و هي من الخدمات المهمة في المصرف، و هي مبنية على الثقة بين أطراف العملية التجارية وهي خاصة بالعملاء الذين لا يحتاجون الخدمات التي توفرها الاعتمادات المستندية.

### 2- تمويل المقاولات.

يعتبر قطاع الانشاءات من القطاعات الهامة سريعة النمو والتغير لذلك يعمل مصرف الصفا على تقديم خدمات مصرفية متطورة وموافقة لأحكام الشريعة الإسلامية تعمل على تلبية المتطلبات التمويلية لشركات المقاولات وتوفير أسلوب متفرد لتمويل وتنظيم الحلول الفردية على أساس طبيعة كل مشروع بما يتفق مع متطلبات شركة المقاولات ومراعاة التنسيق مع خدماتنا المصرفية المتنوعة لنقدم لعملائنا الحلول الشاملة والمميزة الخاصة بهم.

#### أنواع المشروعات

- مشروعات البنية التحتية (طرق ، شبكات صرف صحي).
- إنشاء المجمعات السكنية والتجارية.
- إنشاء المستشفيات والمنشآت والمرافق العامة.
- وغيرها من المشاريع الأخرى.

### 3- الكفالات المصرفية

وهي عبارة عن تعهد كتابي يصدر من المصرف نيابة عن العميل بدفع مبلغ معين من المال لأحد المستفيدين في حالة التقصير من جانب العميل مقدم الطلب في تلبية شروط وأحكام الاتفاق والعقد. حيث تصدر في مصرف الصفا جميع أنواع الكفالات المصرفية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية ومنها كفالات دخول العطاءات, كفالات حسن التنفيذ, كفالات الدفعة المقدمة, كفالات الصيانة, كفالات تخليص البضائع..... وغيرها

#### المزايا :

- ضمان دخول العميل في العطاءات، وعقود البيع، والمناقصات المحلية والخارجية.
- القدرة على متابعة المبالغ المستحقة وأوامر الدفع بسهولة.
- الوفاء بالعقود المبرمة مع جميع الأطراف حسب شروط الضمان.

#### 4- تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

يقدم مصرف الصفا تمويلاً للمشاريع الصغيرة والمتوسطة والتي تتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية وذلك لأصحاب المشاريع الذين يرغبون في تطوير مشاريعهم بغض النظر عن نوع القطاع الاقتصادي سواء كان تجارياً، انتاجياً، خدماتياً،.... الخ.

#### الغاية من التمويل:

- تمويل رأس المال العامل (تصل فترة السداد الى 3 سنوات) بإحدى صيغ التمويل المعتمدة.
- تمويل الاصول الثابتة، الآلات، المعدات (تصل فترة السداد الى 5 سنوات).
- إمكانية منح سقوف تمويل دوارة.
- إمكانية منح فترات سماح تصل الى 12 شهراً.

#### شروط التأهل للمتقدم:

- أن يكون قد مر على إقامة المشروع (العمل) عامين إثنين على الأقل.
- المشروع قائم وحاصل على رخصة مهن.
- عدد العاملين في المشروع لا يزيد عن 25 عاملاً.

#### الخدمات الالكترونية:

##### 1- الخدمات المصرفية عبر الانترنت والموبايل بانك.

يسعى المصرف الى خدمة عملائه على اكمل وجه، لذا اطلق الخدمات المصرفية عبر الانترنت والموبايل بانك. حيث يسمح لكم بتنفيذ معاملتكم المصرفية مباشرة في اي وقت ومن اي مكان حيث يجعل من تعاملكم المصرفي مع المصرف اكثر خصوصية وامن بحيث يمكنكم الان تحميل التطبيق على اجهزكم والتحكم به دون الحاجة للذهاب الى المصرف وتوفير الوقت والجهد.

#### مزايا الخدمة

- امكانية الاستعلام عن الحسابات لكل عميل من حيث الارصدة المتاحة ورقم الحساب ونوع الحساب.
- الاطلاع على الحركات الفورية وطباعة كشف حساب مختصر.

- التحويل بين حسابات العميل بنفس العملة.
- شراء وبيع العملات من خلال التحويل بين حسابات العميل.
- انشاء امر دوري للتحويل بين حسابات العميل.
- طباعة كشف حساب لآخر حركات تمت على الحساب.
- تحويل كشف الحساب الى Excel & pdf وطباعة الكشف.
- امكانية اختيار فترة كشف الحساب المراد طباعته.
- التحويل الى حسابات عملاء آخرين في مصرف الصفا بنفس العملة وبعملات اخرى.
- امكانية حفظ الحساب المحول له عند التحويل.
- امكانية تعديل او الغاء الامر الدوري الثابت المنشأ على الحساب.
- اظهار حالة الشيكات على كل حساب على سبيل المثال المصروفة والموقوفة.
- امكانية الاطلاع على التمويلات مع اظهار كامل تفاصيل التمويل.
- طباعة كشف اقساط التمويل بالتفاصيل وتحويله الى pdf&Excel.
- امكانية الاستعلام عن الودائع القائمة لدى العميل.

## 2- خدمة الرسائل القصيرة SMS.

سوف يصلك رسالة قصيرة SMS عند اجراء كل حركة من حسابك مما يعزز معايير مراقبة حركات الحساب والشفافية والأمان:

1. إذا قمت بالسحب او الإيداع.
2. عمليات التحويل من وإلى الحساب.
3. شيك وارد على حسابك.
4. خصم اية فواتير.
5. تحصيل شيك بالحساب.

## 3- خدمات الصراف الآلي ATM .

وهي خدمة تمكن العملاء الحصول على بعض الخدمات المصرفية التي يحتاجونها بشكل مستمر ودون إنقطاع، على مدار 24 ساعة، طيلة أيام الأسبوع وبما يشمل أيام العطل الرسمية .

### الخدمات المقدمة على الصراف الآلي:

1. السحب النقدي بالعملات الثلاث (شيكل، دولار، دينار).
2. الإيداع النقدي بالعملات الثلاث (شيكل، دولار، دينار).
3. الحصول على كشف حساب مختصر.
4. الاستعلام عن الرصيد بالعملات الثلاث.
5. طلب دفتر شيكات.
6. تغيير الرقم السري.

### مزايا الخدمة:

1. توفير الوقت والجهد وتجنب الإزدحام داخل الفروع
2. سهولة الاستخدام.

3. الخدمة مجانية.
4. استمرارية تقديم الخدمات خارج اوقات الدوام (الخدمة 24 ساعة على مدار الاسبوع وبما يشمل العطل الرسمية والاعياد)

#### 4- خدمة الابداع النقدي عبر الصرافات الالية

تتيح لكم هذه الخدمة الابداع النقدي من خلال الصراف الالي لتوفر عليكم الكثير من الوقت والجهد ، حيث يمكنكم الابداع من خلال صرافات مصرف الصفا باي وقت وبالعملات الثلاثة (دينار ، دولار ، شيقل)

يرجى مراعاة ما يلي عند استخدام الخدمة :

- عدم إيداع أكثر من 40 ورقة نقدية بالحركة الواحدة ووضعها بطريقة مرتبة.
- الفئات المقبولة في الإيداع هي فقط المدرجة بالجدول الآتي :

العملة	الفئة	الفئة	الفئة	الفئة
شيقل	20	50	100	200
دينار	5	10	20	50
دولار	10	20	100	

- المبلغ الذي يتم ايداعه يتم اضافته الى رصيدك مباشرةً
- الابداع لحسابات الشيكل والدينار والدولار فقط.
- يرجى عدم ايداع عملات نقدية مختلفة في نفس العملية.
- التأكد من ان الأوراق النقدية المراد ايداعها بحالة جيدة.
- يرجى عدم ايداع عملات نقدية معدنية.
- التأكد من أن القيمة الظاهرة على الشاشة وعلى وصل الاستلام مطابقة تماماً للمبلغ الذي قمت بايداعه.
- التأكد من ان مدخل النقد فارغ تماماً مما يعني أن المبلغ الذي قمت بايداعه قد تم قبوله بالكامل

#### البطاقات

##### 1- بطاقة ماستر كارد ستاندرد – بطاقة الخصم

بطاقة تتيح لك استخدام الرصيد المتوفر في حسابك للدفع للمشتريات عند ملايين نقاط البيع المنتشرة محلياً وحول العالم بما فيها المتاجر و المطاعم والفنادق حيث توفر وسيلة سريعة، آمنة و مريحة للدفع ، و كذلك السحب النقدي من أجهزة الصراف الالي المختلفة في فلسطين او اي صراف حول العالم. كما عمل مصرف الصفا على اتاحة السحب النقدي محلياً من اي صراف يتبع المفتاح الوطني 194 مجاناً بدون عمولة السحب من خلال البطاقات التي يصدرها.

##### مزايا البطاقة:

- بطاقة بتصميم مميز وأمنة الاستعمال تم تزويدها بتقنية الرقاقة الذكية المتطورة والتي تمتاز بأقصى درجات الأمان والحماية.
- الاطلاع على كشف حسابك ومتابعة حركاتك من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت والهاتف الذكي.

- اشعار العميل بأي حركة سحب او شراء من خلال رسالة رسائل قصيرة SMS تصل على الجوال مجاناً .
- الحصول على البطاقة فوراً عند طلبها حيث يتم اصدارها مباشرة في الفرع.
- يمكن تفعيل لبطاقة للشراء عبر الانترنت بناء على طلب العميل.
- خاصية الدفع اللاتلامسية الجديدة : تسوق وادفع بسرعة وأمان بمجرد تمرير بطاقة الماستر كارد عند الشراء، هذه الخاصية ستبقى بطاقتك في يديك طوال الوقت، و ستحمي تقنية التشفير – الخاصة بكل عملية شراء- بياناتك الشخصية، مما سيقلل من خطر فقدان أو التزوير (الاصدار الجديد من البطاقة).

### سقف البطاقة :

الشراء من خلال نقاط البيع بحد أعلى 800 دينار والسحب النقدي بحد أعلى 1,000 دينار او ما يعادلها بالعملات الأخرى يومياً داخل وخارج فلسطين

### للحصول على البطاقة :

يتطلب فتح حساب في المصرف

## 2- بطاقة ماستر كارد نيتانيوم – بطاقة الخصم

بطاقة تتيح لك استخدام الرصيد المتوفر في حسابك للدفع للمشتريات عند ملايين نقاط البيع المنتشرة محلياً وحول العالم، وكذلك السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي المختلفة في فلسطين او اي صراف حول العالم. كما تتيح السحب النقدي محلياً من اي صراف يتبع المفتاح الوطني 194 مجاناً بدون عمولة السحب.

**مزايا البطاقة:**

- بطاقة بتصميم مميز وأمنة الاستعمال تم تزويدها بتقنية الرقاقة الذكية المتطورة والتي تمتاز بأقصى درجات الأمان والحماية.
- الاطلاع على كشف حسابك ومتابعة حركاتك من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت والهاتف الذكي.
- اشعار العميل بأي حركة سحب او شراء من خلال رسالة رسائل قصيرة SMS تصل على الجوال مجاناً .
- الحصول على البطاقة فوراً عند طلبها حيث يتم اصدارها مباشرة في الفرع.
- يمكن تفعيل لبطاقة للشراء عبر الانترنت بناء على طلب العميل.
- خاصية الدفع اللاتلامسية الجديدة : تسوق وادفع بسرعة وأمان بمجرد تمرير بطاقة الماستر كارد عند الشراء، هذه الخاصية ستبقى بطاقتك في يديك طوال الوقت، و ستحمي تقنية التشفير – الخاصة بكل عملية شراء- بياناتك الشخصية، مما سيقلل من خطر فقدان أو التزوير. (الاصدار الجديد من البطاقات)
- خدمة اشتر 1 واحصل على 1 مجاناً. احصل عبر بطاقتك على خدمة "اشتر 1 واحصل على 1 مجاناً" والتي تشمل العديد من الفنادق والمطاعم غيرها، ما عليك إلا تحميل تطبيق Buy 1 Get 1 من App Store أو Google Play لتستمتع بهذه الخدمة من مجموعة واسعة من المتاجر المميزة.
- الحصول على امتيازات على حجز الرحلات باستخدام تطبيق كريم.
- تمتع بدخول مجاني لصالات كبار الشخصيات (VIP) في مجموعة من المطارات بمجرد إبراز بطاقتكم والحصول على عدة مزايا :

- دخول مجاني غير محدود لما يزيد عن 10 صالات مطار في الإمارات العربية المتحدة، المملكة العربية السعودية،

الأردن، الكويت و مصر

- إمكانية الوصول إلى مرافق الأعمال مثل البريد الإلكتروني، شبكة الإنترنت، الهواتف، أجهزة الفاكس و الأماكن المخصصة للمؤتمرات في بعض الصالات.  
-مشروبات ووجبات خفيفة مجانية.

### سقف البطاقة :

الشراء من خلال نقاط البيع بحد أعلى 800 دينار والسحب النقدي بحد أعلى 2,000 دينار او ما يعادلها بالعملات الأخرى يومياً داخل وخارج فلسطين.

### للحصول على البطاقة :

يتطلب فتح حساب في المصرف

## الحوالات السريعة من خلال Western Union

تتيح هذه الخدمة تحويل المبالغ الصغيرة التي لا تزيد عن 7,500 دولار أمريكي او ما يعادلها بالعملات الأخرى الى الاهل والابناء في معظم انحاء العالم لتمويل نفقات السفر والتعليم والأعياد والمناسبات. ويمكن الإستفادة من شبكة نقاط التحويل بارسال او استقبال الاموال في أكثر من 500 الف نقطة تحويل منتشرة وبأكثر من 200 دولة حول العالم.

### مزايا الخدمة :

- التحويل لمعظم دول العالم.
- رسوم تحويل تنافسية.
- التحويل الدولي لحساب المستفيد في الدول المعتمدة لدى شبكة ويسترن يونيون.
- تسليم الحوالات نقداً إلى المستفيد من خلال مواقع ويسترن يونيون.
- استلام النقد في دقائق\*.
- السهولة، بدون حساب بنكي
- لا يدفع المستلم عمولة

### الشروط والمستندات المطلوبة لإرسال/استلام حوالة:

#### لإرسال حوالة

- زيارة أحد فروع أو مكاتب مصرف الصفا
- تعبئة الاستمارة الخاصة بطلب التحويل والتوقيع عليها ورفاق اثبات شخصية .
- دفع المبلغ المراد إرساله مع رسوم التحويل الى موظف الحوالات بالفرع او المكتب.
- التوقيع على سند ارسال الحوالة.
- يجب ألا يقل عمر المرسل عن 18 عام.

#### لإستلام حوالة

- زيارة أحد فروع، مكاتب مصرف الصفا، مرفقا بوثيقة اثبات الشخصية
- تعبئة الاستمارة الخاصة بطلب استلام الحوالة وذكر رقم الحوالة ( رقم التتبع (MTCN) ) واسم المستفيد وبلد التحويل والمبلغ المحول واسم المرسل.
- التوقيع على الاستمارة ورفاق الهوية الشخصية سارية المفعول.

- التوقيع على سند استلام الحوالة واستلام النقود وعدها قبل المغادرة.
- يجب ألا يقل عمر المستلم عن 18 عام.

\*قد تتأخر الحوالات أو تتوقف الخدمة بناءً على شروط وأحكام العمليات بما في ذلك مبلغ الحوالة المرسلة، البلد المستفيد، وتوافر العملة، اللوائح التنظيمية للعملة الأجنبية، متطلبات إجراءات المستلم، متطلبات تحديد الهوية، أوقات عمل الوكيل، اختلاف أوقات المناطق

## خدمة الأيبان:

يعتبر IBAN - (International Bank Account Number) الرقم الدولي للحساب البنكي، والمبني على المواصفات الدولية الخاصة برقم الحساب البنكي (ISO Standard 13616) هو تنميط خاص بأرقام حسابات عملاء المصارف يتيح لمستخدميه التحقق من صحة رقم الحساب المحول له (المستفيد من قيمة المبلغ المحول) قبل تنفيذ أمر التحويل إلى أي بنك محلي أو حول العالم شريطة توافق الدولة المحول لها مع المعايير الخاصة بالأيبان.

- يتكون الأيبان في فلسطين من 29 خانة ووفقاً للنموذج التالي من اليسار إلى اليمين:
- رمز الدولة: خانتين، وفقاً لمنظمة المقاييس الدولية الخاص بفلسطين وهو (PS).
- خانة التحقق: خانتين يتم الحصول عليه بتطبيق معيار MOD-97-10 المتعارف عليه دولياً.
- ترميز البنك: أربع خانات، وهي تشير إلى اسم البنك المفتوح لديه الحساب. ويتم استخدام رمز البنك لدى جمعية سويفت.
- رقم حساب العميل: مكون من 21 خانة، وفي حالة نقص عدد الخانات عن 21 خانة يتم إضافة أصفار إلى يسار رقم الحساب.

## متى يستخدم الأيبان ؟

- تحويل حوالة نقدية إلى خارج فلسطين لدى دول تستخدم الأيبان.
- استلام حوالة نقدية من خارج فلسطين، حيث يجب اعلام المحول برقم حساب الأيبان الخاص بك قبل تنفيذ عملية التحويل.
- تحويل حوالة نقدية الى مستفيد لدى بنك آخر داخل فلسطين.

## السجل الائتماني.

هو السجل الذي يتم فيه تسجيل كافة معاملات الفرد المالية والائتمانية مع البنوك والمؤسسات المصرفية، والتي تشكل بالنهاية مرجعية للبنوك وتعطي مؤشرات تساعد إدارة البنوك في أخذ القرار بمنح أو رفض طلب التمويل للفرد صاحب هذا السجل.

## مميزات السجل الائتماني الجيد

السجل الائتماني الجيد يعطي مؤشرات إيجابية عن طالب التمويل ويساعد من يتخذ قرار منح التمويل في إتخاذ قرار زيادة السقف الائتماني أو خفض الأرباح على التمويل أو تخفيف الشروط المطلوبة للتمويل ، كل ذلك لكون المتعامل مع المصرف يملك سجل ائتماني سليم في حين لا يحصل العميل الذي لا يمتلك سجل ائتمان جيد على هذه المزايا.

## كيفية بناء سجل ائتماني جيد

لبناء سجل ائتماني جيد، يجب الالتزام بكافة التعليمات الصادرة عن سلطة النقد فيما يخص طريقة التعامل مع الشيكات والالتزامات المالية وذلك على النحو التالي:

- الالتزام التام بسداد الأقساط المستحقة عليك في موعدها ، فمن هنا يجب أن يكون التخطيط لقيمة القسط مراعيًا لحجم الدخل وللظروف الطارئة التي يمكن مواجهتها مستقبلاً وطيلة أمد القرض.
- عدم إعادة شيكات على الحساب لعدم كفاية الرصيد ، فيجب أن تكون على دراية كاملة بتواريخ وقيم الشيكات الصادرة عنك وتوفير المئونة اللازمة لها بتواريخ استحقاقها.
- إجعل الحد الائتماني لبطاقتك الائتمانية غير مرتفع حتى لا تقع في الإغراءات وتتكبد أقساط سداد لسحوباتك بمبالغ أكبر من صافي دخلك
- عدم الحصول على الكثير من البطاقات الائتمانية لكي لا تحصل لك إرباكات في السداد.
- يجب أن يكون تاريخك الائتماني الجيد طويلاً زمنياً حتى يعطي للمصرف رؤية أفضل.
- إفحص سجلك الائتماني مرة كل سنة على الأقل لاكتشاف الأخطاء والمشاكل والالتزامات المسهوه عن سدادها في مواعيدها.

كما يمكنكم الحصول على تقاريركم الائتمانية بناءً على الطلب (ائتماني وشيكات معادة) وفق اليه معينه وذلك حسب تعليمات سلطة النقد الفلسطينية 2017/3.

### تصنيف العملاء حسب الشيكات المعادة:

حسب تعليمات سلطة النقد الفلسطينية رقم (2010/2) تاريخ 2010/1/31 بخصوص نظام الشيكات المعادة الآلي يتم تصنيف العملاء ضمن درجات التصنيف أدناه اعتماداً على عدد الشيكات المعاد لهم خلال ثلاثة أشهر متتالية ولأسباب ناتجة عن العميل الساحب ، وحسب التلخيص التالي للتصنيفات:

- **درجة (A) عميل جيد:** العميل المستعلم عنه عميل جيد ويحسن التعامل مع الشيكات (لا توجد له شيكات معادة)، أو أنه قد صنف مسبقاً وفقاً لمتطلبات النظام وأمضى فترة عقوبة التصنيف القانونية وأصبح مؤهلاً من جديد للتعامل مع المصارف والحصول على أوراق شيكات من البنك.
- **درجة (B) عميل تحت المراقبة:** تم إعادة من (1-5) شيكات من حساب العميل خلال ثلاثة أشهر متتالية، وسيتم عند إعادة الشيك السادس، إلا أنه لا يزال مؤهلاً للتعامل مع المصرف باستخدام الشيكات أو طلب دفاتر شيكات جديدة.
- **درجة (C) عميل متعثر:** تم إعادة من (6-15) شيكات من حساب العميل خلال ثلاثة أشهر متتالية، ودخل مرحلة التعثر في التعامل مع المصرف، وعليه يمنع منعاً باتاً منح العملاء دفاتر شيكات من ذوي هذا التصنيف.
- **درجة (D) عميل متعثر:** تم إعادة أكثر من 15 شيك من حساب العميل خلال ثلاثة أشهر متتالية، ودخل مرحلة التعثر في التعامل مع المصرف، وعليه يمنع منعاً باتاً منح العملاء دفاتر شيكات من ذوي هذا التصنيف.
- **درجة (E) عميل مؤهل من جديد:** العميل أمضى فترة العقوبة القانونية لدرجات التصنيف السابقة أو قام بتسديد قيم شيكاته المعادة ضمن الفترة الزمنية الممنوحة له وفقاً لتعليمات سلطة النقد وأصبح مؤهلاً للتعامل من جديد مع البنك، حيث يتخذ البنك القرار المناسب في التعامل معهم ومنحهم دفاتر شيكات جديدة وفقاً لما يراه مناسباً.

### أسباب إعادة الشيكات:

- عدم كفاية الرصيد.

- الحساب مغلق.
- إختلاف عملة السحب عن رمز العملة المدونة على نموذج الشيك.
- رصيد الساحب محجوز لأسباب قانونية.
- كتابة أكثر من تاريخ على الشيك.
- التصحيح (التعديل) بحاجة إلى توقيع.
- إختلاف التوقيع.

#### إرشادات لاستخدام دفاتر الشيكات.

- عدم إعطاء أية ورقة شيك لاستعمالها من قبل شخص آخر أو السماح له باستعمالها لأن المعلومات المطبوعة في أسفل الشيكات خاصة بالحساب الذي أعطي دفتر الشيكات لأجله.
- لا يجوز الشطب أو التغيير في المعلومات المطبوعة أسفل الشيك.
- يجب المحافظة على دفتر وأوراق الشيكات في مكان آمن. وفي حالة فقدان دفتر الشيكات أو الشيك عليك إبلاغ البنك فوراً علماً بأن البنك غير مسؤول عن النتائج التي قد تنجم عن فقدان الشيكات.

#### نصائح وإرشادات للعملاء عند طلب التمويلات :

إن زيادة ورفع مستوى الثقافة المصرفية لدى جمهور المتعاملين مع المصارف يأتي في طليعة ترتيبات سلطة النقد الهادفة إلى تعريف المتعاملين بحقوقهم والتزاماتهم. حيث أصدرت سلطة النقد تعليمات للمصارف بعنوان (الائتمان العادل)، لتوعية الجمهور بحقوقهم وواجباتهم وتعريفهم بشروط منح التمويلات بما يحقق حماية حقوق جميع الأطراف على أساس من الوضوح والشفافية، لذا من المهم لجمهور عملاء المصارف الإلمام بتلك التعليمات والعمل بموجبها.

#### اهتم عزيزي طالب التمويل بما يلي :

- الحصول على نسخة أصلية أو مصدقة من العقود والمستندات كأوراق ثبوتية بعد توقيعها وختمها من قبل المصرف
- الحصول على جدول سداد التمويل حال تنفيذه بحيث يبين أصل الدين ومبلغ ونسبة الربح/العائد والقيمة الإجمالية للقسط وتاريخ الإستحقاق لكل قسط .
- الإطلاع على كافة تفاصيل التمويل المنوي الحصول عليه قبل التعاقد مع المصرف والتأكد من قيمة المبلغ الذي ستقبضه، قيمة العائد ونسبتها على المبلغ الإجمالي، تاريخ استحقاق الأقساط، تاريخ أول دفعه وتاريخ آخر دفعة. التأكد كذلك من قيمة الرسوم والعمولات المختلفة، والشروط الأخرى مثل غرامة التأخر في حال عدم سداد الدفعات في المواعيد المحددة.

#### عند الرغبة في الحصول على تمويل مراعاة ما يلي :

- عدم قيام المصرف بفرض حد أدنى للعوائد على طالب التمويل إلا إذا كان منصوصاً على ذلك صراحة في عقد التمويل، وفي حال تحديد حد أدنى يجب أيضاً تحديد حد أعلى بحيث تحمي نفسك من تقلبات الأسعار.

- اعلم انه لا يجوز للمصرف إجراء أية تعديلات على الشروط التعاقدية المتعلقة بنسبة العائد أو إضافة أية مصاريف أخرى قبل إبلاغك خطياً بذلك.
- احرص على عدم التوقيع على العقود فارغة (التوقيع على بياض).

#### عند حصولك على تمويلات من المصارف تأكد مما يلي :

- قيام المصرف برفع إشارة الرهن عن أموالك المرهونة وعن الكفلاء فور تسديد الالتزامات المترتبة عليك .
- تأكد من أن أحد حقوقك هو قيام المصرف بإشعارك خطياً في حال الرغبة بإلغاء التسهيلات/التمويلات الممنوحة لك.
- احرص على عدم تجاوز مجموع التزاماتك الشهرية (بما يشمل بطاقات الائتمان) تجاه المصرف/المصارف 50% من إجمالي الدخل الشهري.
- احرص على الإفصاح الصحيح والسليم عن كافة التزاماتك المالية للمصرف عند تقدمك للحصول على تمويل، كما احرص على بيان الهدف من التمويل وأوجه استخدامه.
- اعلم بأن من مسؤولية البنك أن يقدم لك النصيحة والإرشاد بشأن التمويل الذي يناسب احتياجاتك.
- اعلم أن المصارف الإسلامية تقدم منتجات مالية إسلامية تتفق وأحكام الشريعة الإسلامية، ويجوز للمصارف الإسلامية عدم إعادة الأرباح (العوائد) في حالات التسديد المبكر للتمويل.
- مراعاة منح التمويل بنفس عملة الدخل الخاص بالعميل وفي حال اختلاف عملة المنح عن عملة الدخل فإنه يجب على المصرف اعتماد أسعار الصرف لديه عند التحويل بين العملات لسداد القسط. حيث يجب الاخذ بعين الاعتبار إمكانية التعرض لمخاطر سعر الصرف طيلة فترة التمويل.

أما بخصوص الكفلاء هناك امكانيه تزويدهم بملخص ببيانات التسهيل/التمويل وتوقيعهم بما يفيد استلامهم وذلك حسب تعليمات سلطة النقد الفلسطينية 2016/2.

#### نصائح بشأن مخاطر التسوق عبر الانترنت

1. استخدم اتصالاً آمناً: لا يعتبر كل اتصال بالإنترنت آمناً بما يكفي لاستخدامه في تسديد المدفوعات عبر الإنترنت، وثمة حل بديل أكثر أماناً يتمثل بالوصول إلى المتجر الإلكتروني المفضل بالنسبة لك من خلال باقة بيانات الهاتف المحمول الخاصة بك أو شبكة اتصال موثوقة وتجنب استخدام شبكات لاسلكية عامة.
2. قم بحماية أجهزتك: استخدم جهازاً موثقاً – سواء كان جهاز الكمبيوتر أو اللوحى أو الهاتف الذكي – فمن الأسهل لك رصد أي تجاوزات أو جوانب غير طبيعية في سلوك هذا الجهاز، هذا وبالإضافة إلى ذلك، تأكد من كون نظام التشغيل والبرمجيات محدثةً على الدوام وخاصة برامج الحماية، وذلك من أجل تجنب أي نقاط ضعف غير محمية يمكن أن يساء استخدامها.
3. احترس من الصفقات الوهمية: عند تلقي عروض تسوق هناك فرصة كبيرة لأن تكون غير حقيقية (وهيئة)، وتستخدم هذه الصفقات لإغراء الضحايا وجذبهم لدخول مواقع وهمية تقوم بسرقة البيانات الحساسة (مثل أرقام بطاقات الائتمان) أو بيانات الدخول.
4. قبل البدء في الشراء اختر المتاجر المضمونة والمشهورة التي تستخدم أعلى إجراءات الأمان التي تعمل على حماية بياناتك من الانتهاك من قبل الغير، وحين تريد الشراء إقرأ بدقة شروط البيع خصوصاً شروط التوصيل وشروط الإسترجاع.

5. الإنتباه أن الموقع الذي تشتري منه أن يكون مؤمناً، ويمكنك تحديد ذلك عندما ترى علامة قفل معدني صغير تظهر أمامك في أسفل الشاشة في الموقع الذي ستشتري منه، ويبدأ الموقع المؤمن عادة بأحرف «https» أو «TLS» حيث يشير حرف «s» إلى موقع مؤمن «secure» .
6. من المفضل أن تستعمل بطاقة واحدة للشراء عبر الإنترنت وخصصها لهذا الغرض فقط حتى يسهل عليك إكتشاف أي محاولة لإستعمال بطاقتك.
7. احرص على أن يكون رصيد هذه البطاقة متماشياً فقط مع قيمة مشترياتك وعدم الاحتفاظ بكامل رصيدك في حساب البطاقة الأساسي.
8. لا تعط أبداً تفاصيل وبيانات أرقام بطاقتك عبر البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي أو عبر غرف المحادثة.
9. التأكد من تفعيل خدمة الرسائل القصيرة على الحساب المربوط على البطاقة فعند الاستخدام للبطاقة سوف تتلقى رسالة بذلك.
10. قم بقراءة التفاصيل وفهم المصطلحات والشروط قبل إتمام أي صفقة على الإنترنت.
11. استعمل كلمة مرور مختلفة لكل موقع، حتى لا يتم اختراق باقي الحسابات في حال تسربت كلمة مرور لأحد المواقع.
12. عدم استعمال متصفحات قديمة أو جهاز يوجد عليه برامج غير شرعية أو غير قانونية أو قديمة لإمكانية وجود فيروسات مدمجة في البرامج.

### نصائح بشأن التعامل بالعملات الافتراضية

1. **عدم وجود جهة تنظيمية:** لا يوجد جهة تنظيمية تراقب على هذه العملات وبالتالي فهذه العملات غير مرخصة وغير معتمدة في التداول.
2. **احترس من الصفقات الوهمية:** حيث أن هذه العملات غير مضمونة من أي جهة.
3. **قم بحماية نفسك من الخسائر:** قيم العملات الافتراضية عالية التذبذب ويلحق المتعاملين بها خسائر مالية فادحة ولا توجد أي حماية للمتعاملين بها.
4. **لا تكن عرضة للجرائم المالية:** في ظل صعوبة تتبع العملات الافتراضية واستعادتها عند الضرورة فهناك فرصة كبيرة لكي يقع المتعاملون بها ضحية لجرائم الاحتيال والقرصنة الإلكترونية.
5. **لا تقع ضحية في تمويل أنشطة غير مشروعة:** قد يستخدم بعض المتعاملين بالعملات الافتراضية هذه الصفقات في تمويل أعمال وأنشطة غير مشروعة.
6. **عدم إمكانية متابعة الأنظمة الخاصة بها:** وبالتالي من الممكن أن تكون عرضة للإغراء بالربح السريع من خلال مواقع وهمية.

**(((نحن في مصرف الصفا لا نتعامل بأي شكل من الأشكال بالعملات الافتراضية بكافة أنواعها ونعتبر التعامل بها أو استخدامها ضمن الأنشطة غير المشروعة ونؤكد لعملائنا ضرورة عدم التعامل بها لحماية أموالهم من أية خسائر قد يتعرضون لها))))**

### نصائح وإرشادات عامة للعملاء:

1. عند منح وكالة رسمية لإنجاز المعاملات المالية يجب التحقق من اهلية الشخص الممنوح الصلاحية للتصرف بالنيابة عن العميل في الامور المالية، ومتابعة الشخص المفوض بالوكالة ومتابعته باستمرار.

2. متابعة حسابك البنكي بشكل دوري ومتابعة الأرصدة المالية فيه.
3. عند كفالة أي شخص متقدم للحصول على تمويلات مالية من خلال أي بنك والتبعات المالية التي قد تترتب عنها.
4. عدم التعامل بالعملات الإفتراضية حيث ينطوي عليها مخاطر مرتفعة فضلاً عن عدم قانونيتها في بلادنا.
5. تجنب عمليات الاحتيال والغش والتزوير من خلال التأكيد على المحافظة على سرية المعلومات المالية وضرورة عدم الإفصاح بها لأي جهة غير معروفة وأخذ الاحتياطات اللازمة والضرورية (مثلاً عدم حفظ الرقم السري مع بطاقة الصراف الآلي، أو عدم مشاركة الرقم السري للخدمات الإلكترونية على الانترنت مع أي شخص... الخ).
6. التأكد بدقة من بيانات الحسابات المنوي التحويل لها (رقم الأيبان) وذلك من خلال الحصول على تأكيد مطلق من الجهة المراد التحويل لها بشأن رمز الحساب تجنباً لأي حالات إحتيال.
7. عند حدوث أي من الحالات التالية يجب عليك التواصل مع أقرب فرع تابع لمصرفك (مثلاً سرقة أو ضياع بطاقة ماستر كارد، ورود حركات مالية من خلال خدمة الرسائل النصية أو ظهور حركات مالية في كشف حساب العميل غير معروفة للعميل... الخ).
8. يجب الالتزام بتعليمات مصرفك عند قيامه بطلب تحديث بياناتك.
9. بإمكانك مراجعة موقع المصرف الإلكتروني وكذلك الشاشات في الفروع وموقع سلطة النقد لمعرفة والمقارنة بين العمولات والرسوم التي من الممكن أن تتكبدها نتيجة لأي معاملته بنكية تقوم بها.
10. بالإمكان مراجعة سياسة توزيع الأرباح المعتمدة لدى المصرف والمرفوعة على الموقع الإلكتروني لتحديد نسب العوائد المتوقع الحصول عليها والنتيجة من تشغيل الأموال لدى المصرف.

#### الاهتمام بشكاوي واقتراحات الجمهور

ان سعي مصرف الصفا في تقديم افضل الخدمات وتعزيز ثقة الجمهور ولتحقيق اعلى درجة من الجودة والالتقان والنزاهة في جميع خدماته،ومن هذا المنطلق فان مصرف الصفا يقدر ويتابع شكاوي ومقترحات عملائه على اعلى درجه من الاهميه،وعليه فان دائرة الامتثال (وحدة معالجة الشكاوي)وبناء على تعليمات (2010/4) واستنادا لاحكام الماده (38) من قانون المصارف فان مصرف الصفا ملتزم بالتالي

- توفير خط اتصال مباشر مع الوحده ويعلن عنه داخل الفروع والمكاتب
- وضع صندوق للشكاوي في كافة فروع ومكاتبه وذلك لاتاحة المجال للجمهور بتقديم شكاويهم
- انشاء حساب بريد الكتروني لاستقبال الشكاوي والاعلان عنه
- اعلام المشتكي وخلال فتره لا تتجاوز اربعة ايام بان شكواه مكتملة الاركان وجاري النظر فيها، والاجابه النهائيه تكون خلال عشره ايام من تاريخ تقديم الشكوى بحد اقصى.

للتواصل مع وحدة الشكاوي :

هاتف رقم: 02 294 1330

فاكس رقم: 02 294 1330

بريد الكتروني : [info@safabnk.ps](mailto:info@safabnk.ps)

مواقع الفروع والمكاتب:

• فرع الماصيون، الادارة العامة.

رام الله، الماصيون، شارع الجهاد بالقرب من دوار المجلس التشريعي

رقم الهاتف : 02 294 1333  
رقم الفاكس : 02 294 1344  
ص.ب : 1313  
الرمز البريدي للمصرف : P6028521

• **فرع عين سارة**

الخليل، اشارة عين سارة الضوئية

رقم الهاتف : 02 2296631

رقم الفاكس : 02 2296632

• **مكتب النجاح**

نابلس، جامعة النجاح الوطنية-الحرم الجديد

رقم الهاتف : 092354955

رقم الفاكس : 092354326

• **فرع نابلس**

نابلس، شارع سفيان، حي البساتين، دوار الملك حسين

رقم الهاتف : 092331410

رقم الفاكس : 092331398

• **فرع جنين**

جنين، شارع الجامعة، برج الجامعة، بجانب موقف باصات الجامعة الأمريكية

رقم الهاتف : 042500666

رقم الفاكس : 042500802

• **فرع البيرة**

البيرة، شارع نابلس، بالقرب من دائرة الطابو

رقم الهاتف : 02- 2400555

رقم الفاكس : 02- 2403405

• **فرع ضاحية البريد /القدس**

القدس،بيت حنينا،شارع رام الله/القدس، بالقرب من دوار الضاحية

رقم الهاتف : 022354420

رقم الفاكس: 022354413

• **فرع بيت جالا/ بيت لحم**

مفترق باب الزقاق ، بجانب مبنى وكالة الغوث

رقم الهاتف : 2778095-02

رقم الفاكس: 2778093-02

• **مكتب التكنوبارك**

دوار التحرير،الحرايق، بالقرب من سوق الخضار المركز، مبنى التكنوبارك

رقم الهاتف : 2239814-02

رقم الفاكس: 2239817-02