



قطاع الرقابة على البنوك  
مكتب الوكيل

التاريخ : 11 / 12 / 2014م  
الرقم : .....

**منشور دوري رقم ( 11 ) لسنة 2014م**

**موجه إلى كافة البنوك العاملة في الجمهورية**

الأخ/ المدير العام / المدير الإقليمي

بنك ..... المحترم

تحية طيبة وبعد :

**الموضوع : القواعد التنظيمية لتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول**

بالإشارة إلى الموضوع أعلاه وبناء على توجيهات الأخ / المحافظ فإن على مصرفكم الوفاء بمتطلبات هذا المنشور .

**المقدمة**

في إطار سعي البنك المركزي لتعزيز الشمول المالي ووصول الخدمات المصرفية إلى أكبر شريحة من المواطنين والتغلب على معوقات الإنتشار المصرفي في الوصول إلى كافة المناطق الجغرافية في الجمهورية ، وإدراكاً منه بأهمية تقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول لإصدار النقود الإلكترونية والدور الذي يمكن أن تلعبه شبكات مشغلي الهاتف المحمول بالشراكة مع البنوك في إيصال الخدمات المصرفية إلى الشرائح المحرومة ببسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية ، قام البنك المركزي وبدعم فني مقدم من المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) والوكالة الأمريكية للتنمية (USAID) بإعداد الضوابط والقواعد التنظيمية لإصدار النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول .



## قطاع الرقابة على البنوك مكتب الوكيل

### • أولاً : التعاريف

لأغراض تطبيق بنود هذا المنشور يقصد بالألفاظ والعبارات الواردة أدناه المعاني المبينة أمام كل منها ما لم يقتضي سياق النص معنى آخر:

الجمهورية اليمنية.	الجمهورية :
البنك المركزي اليمني.	البنك المركزي :
أي شخص إعتباري يمارس بصفة أساسية الأعمال المصرفية في الجمهورية ويشمل البنوك التجارية والاسلامية والمتخصصة أو أي فرع لأي مؤسسة أجنبية تعمل في المجال المصرفي .	البنك :
قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (1) لسنة 2010 والمعدل بالقانون رقم (17) لسنة 2013 م .	القانون :
البنك المرخص له تقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول بموجب هذه التعليمات.	البنك المرخص : Licensed Bank
هي الجهة المرخص لها تقديم خدمات الاتصالات والتي من خلالها يمكن للبنك المرخص تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.	شركة الاتصالات (مشغلي شبكات الهاتف المحمول)
هو الشخص المعنوي أو الإعتباري الذي يستخدم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول.	Mobile Network Operator ( MNO )
إستخدام الهاتف المحمول كقناة لتقديم خدمة النقود الإلكترونية للعميل من قبل البنك المرخص له وتشمل المدفوعات والحوالات عبر الهاتف المحمول.	العميل Client :
هي قيم النقود المخزنة إلكترونياً لدى مقدم الخدمة ويتم تبادلها إلكترونياً وتتصف بما يلي:-	خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول
1- تم إصدارها مقابل إستلام مبالغ بنفس قيمتها بالعملة المحلية .	Mobil E. money Service
2- مقبولة كوسيلة دفع بين الأطراف المتعاملة بها .	النقود الإلكترونية المرتبطة بالهاتف المحمول
3- قيمتها قابلة للتحويل بين الأطراف المختلفة المتعاملة بها و يمكن إعادة تحويلها إلى نقد بنفس القيمة.	E.Money



## قطاع الرقابة على البنوك مكتب الوكيل

حساب النقود الإلكترونية E.money Account : هو الحساب الافتراضي للعميل ويحتفظ به في منصة البيانات (platform) الخاص بالنقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول ويربط بحساب بنكي مجمع لدى البنك المرخص (حساب النقود الإلكترونية المجمعة).

هو حساب بنكي مجمع لدى البنك المرخص له مملوك لحاملي النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول وليس لشركة الاتصالات ويشمل كافة المبالغ المحصلة من العملاء مقابل النقود الإلكترونية المصدرة على مستوى كل حساب إلكتروني مرتبط بالهاتف المحمول.

حساب النقود الإلكترونية المجمعة

Pool E.money Account

هو كافة الأجهزة والمعدات والبرامج التي تُقدم بواسطتها خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول.

النظام الآلي الخاص بالنقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول Electronic Money Platform

البنك المرخص له بإصدار النقود الإلكترونية وفقاً لهذه التعليمات. الاتفاقية التي بموجبها يوافق طرفين على العمل مع بعض لتقديم خدمة مالية بشكل حصري ولا يحق لأي طرف منهما العمل مع طرف ثالث لتقديم نفس الخدمة.

مصدر النقود الإلكترونية E.money Issuer

الحصرية Exclusivity

الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يتعامل مباشرة مع العملاء نيابة عن البنك في تقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول.

الوكيل Agent

تعني الإجراءات والتدابير التي وضعت لضمان حصول العميل على المعلومات اللازمة التي تمكنه من اتخاذ قرارات سليمة وعدم تعرضه لأي ممارسات غير عادلة أو خداع وكذا توفير آليات فعالة لتلقي الشكاوي وحل مشاكل العملاء.

حماية المستهلك Consumer Protection

هو الفعل المحدد في المادة رقم (3) من قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (1) لسنة 2010 والمعدل بالقانون رقم (17) لسنة 2013 م.

غسل الأموال Money Laundering

هو الفعل المحدد في المادة رقم (4) من قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (1) لسنة 2010 والمعدل بالقانون رقم (17) لسنة 2013 م.

تمويل الإرهاب Financing of Terrorism





## قطاع الرقابة على البنوك مكتب الوكيل

هي مجموعة من إجراءات العناية الواجب اتخاذها للتعرف على العملاء ورصد المعاملات التي تجرى على حساب النقود الإلكترونية.

أعرف عميلك (KYC)

: know Your Customer

تعني التدابير الواجب اتخاذها للحصول على والتحقق من هوية العميل وغيرها من المعلومات بما في ذلك الاسم الحقيقي والعنوان والعمل في وقت فتح الحساب الإلكتروني للتخفيف من مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب بموجب قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (1) لسنة 2010 والمعدل بالقانون رقم (17) لسنة 2013م والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي اليمني .

بذل العناية الواجبة (CDD)

:Consumer Due Diligence

هي أي عملية تتم من خلال الهاتف المحمول و تتضمن مؤشرات اشتباه بارتباطها بأي عملية غسل أموال أو تمويل إرهاب .

العملية المشتبه بها Suspicious Transaction :

إمكانية الربط المادي بين شبكات الاتصالات المختلفة بحيث يُسمح بتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول لعميلين في بنكين مختلفين بغض النظر عن مشغل شبكات الهاتف المحمول .

التعامل البيني Interoperability :

هي الإجراءات التي يجب اتخاذها لتحويل الرسائل النصية إلى رموز بحيث تصبح غير مقروءة لأي أحد باستثناء من يملك الحق بذلك ، وذلك بهدف حماية البيانات من القرصنة والسطو عليها من قبل أي شخص قد يسيئ استخدامها.

التشفير Encryption :

هو رقم فريد أو كود دخول آمن والذي يجب على المستخدم إدخاله حتى يتمكن من إجراء عملية مصرفية من حسابه الإلكتروني عبر الهاتف المحمول .

رقم التعريف الشخصي PIN

:Personal Identification Number



## قطاع الرقابة على البنوك مكتب الوكيل

### • ثانياً: الأهداف

تهدف هذه التعليمات الى مايلي :

1. تحديد متطلبات الموافقة للبنوك لتقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول .
2. وضع القواعد والأطر التنظيمية والرقابية والمتطلبات الفنية والخدمية لعملية تقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول .
3. تحديد المسؤوليات والواجبات التي تحكم جميع الأطراف المشاركة في تقديم الخدمة ( البنوك، شركات الاتصالات ، الوكلاء ، العملاء ) .
4. تعزيز حماية المستهلك وتحديد آلية التعامل مع شكاوي مستخدمي النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول .
5. تأكيد الالتزام بقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي .
6. تعزيز الشمول المالي بوصول الخدمات البنكية إلى أكبر قدر من المستهلكين بكفاءة وأمان .

### • ثالثاً: نطاق تطبيق المنشور

تسري تعليمات هذا المنشور على كافة البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية.

### • رابعاً: الضوابط العامة

1. لا يُسمح لأي شخص بتقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول إلا عن طريق البنك المرخص.
2. يُسمح للبنك المرخص التعاقد مع طرف آخر مثل شركات الاتصالات والوكلاء لتقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول .
3. لا يحق للبنك المرخص إصدار نقود الكترونية تتجاوز ما نسبته 15 % من رأس المال المدفوع والاحتياطي القانوني إلا بموافقة مسبقة من البنك المركزي.
4. في جميع الأوقات يجب أن يساوي قيمة النقود الإلكترونية المجمعة 100% من قيمة إجمالي الالتزامات المستحقة عن النقود الإلكترونية المصدرة ويجب أن يتم التأثير اللحظي (الفوري) على الحسابات على أن يتم مطابقة هذه الحسابات من قبل البنك المرخص وشركة الاتصالات بصورة يومية مع إجراء التسويات اللازمة لأي فوارق أو معلقات خلال يوم عمل واحد .



## قطاع الرقابة على البنوك

### مكتب الوكيل

5. يجب أن يكون النظام المستخدم لتقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول قابل للتشغيل البيني (Interoperability) مع باقي الأنظمة الأخرى في البنوك وشركات الاتصالات محلياً ودولياً لتسهيل عملية التشغيل البيني مستقبلاً .
6. الحصرية غير مسموح بها بين الأطراف المشاركة في تقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول .
7. يجب على البنك المرخص عدم تفعيل خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول دون استيفاء وثيقة البطاقة الشخصية بالرقم الوطني ونموذج تفعيل الخدمة والتي يجب أن يحتوي على البيانات الأساسية للعميل.
8. في حالة تم التحويل من حساب العميل إلى شخص آخر غير مشترك في خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول (لا يوجد لديه حساب نقود إلكترونية ) فإن وثائق إثبات هوية المستفيد حتى يتمكن من استلام المبلغ هي كالتالي :
  - 8.1. البطاقة الشخصية بالرقم الوطني / جواز السفر بالنسبة للأجانب في حال كان المبلغ اكبر من 20,000 ريال .
  - 8.2. البطاقة الشخصية بدون الرقم الوطني / البطاقة العائلية / البطاقة العسكرية / بطاقة الضمان الاجتماعي / البطاقة الانتخابية/ جواز السفر بالنسبة للأجانب في حالة كان المبلغ اصغر من أو يساوي 20,000 ريال .
9. على البنك الالتزام بالإجراءات الكفيلة لضمان عدم وجود أكثر من ثلاثة حسابات للعميل الواحد في الخدمة .
10. يحق للبنك المركزي تعيين طرف مستقل ليقوم بعملية مراجعة وتقييم منصة البيانات والعمليات المتعلقة بالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، على أن يتحمل التكاليف البنك المرخص.
11. الخدمات المصرفية المسموح تقديمها من خلال النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول: -
  - 11.1. السحب والإيداع النقدي من وإلى حساب النقود الإلكترونية.
  - 11.2. إرسال واستقبال الحوالات المالية بالعملة المحلية (ريال يمني) .
  - 11.3. التحويل من حساب إلكتروني إلى حساب إلكتروني آخر.
  - 11.4. التحويل من حساب إلكتروني إلى حساب بنكي والعكس وفقاً لضوابط البنك المرخص .





## قطاع الرقابة على البنوك

### مكتب الوكيل

- 11.5. التحويل من حساب عميل الى حساب شخص آخر غير مشترك في الخدمة .
- 11.6. سداد فواتير الخدمات ( كهرباء - ماء - تلفون.....الخ )
- 11.7. مدفوعات للتجار مقابل شراء سلع وخدمات.
- 11.8. أي أنشطة أخرى قد يرغب البنك بتقديمها شريطة الحصول على موافقة مسبقة من البنك المركزي.
12. الأنشطة المسموح للوكلاء ممارستها:
- 12.1. فتح الحسابات الإلكترونية المرتبطة بالهاتف المحمول .
- 12.2. سحب وإيداع نقدي من وإلى حساب العميل الإلكتروني عبر الهاتف المحمول .
- 12.3. الرد على إستفسارات وشكاوي العملاء.
- 12.4. أي أنشطة أخرى قد يُسمح بتقديمها بموجب موافقة مسبقة من البنك المركزي .
13. الأنشطة المحظورة على الوكلاء ممارستها :
- 13.1. القيام بأي أعمال مصرفية غير المذكورة في الأنشطة المسموح بها .
- 13.2. التعامل من الباطن مع وكيل آخر بأي شكل من الأشكال .
- 13.3. التعامل بعملة غير الريال اليمني .
- 13.4. القيام بأي عملية في حال عدم إمكانية تطبيقها مباشرة لوجود أي خلل فني أو تقني .
- 13.5. أخذ أتعاب أو رسوم إضافية من العميل عن ماهو متفق عليه في العقد .
- 13.6. تقديم أي أعمال أخرى محظورة في العقد المبرم بين الوكيل والبنك .
- 13.7. أن لا يكون وكيل لأكثر من اثنين من مصدري النقود الإلكترونية.
14. يجب على البنك المرخص الالتزام بالسقوف على مستوى العملية وتحسب تراكمياً :

البيان	العملية الواحدة	العمليات لليوم الواحد	السقف الشهري	السقف السنوي
حسابات أفراد	30,000 ريال يمني	50.000 ريال يمني	120.000 ريال يمني	1.000.000 ريال يمني
حسابات الشخصيات الاعتبارية	يتم تحديده من قبل البنك المرخص وفقاً لتقييمه واخذ موافقة كتابية مسبقة من البنك المركزي .			

15. الحد الأعلى لرصيد النقود الإلكترونية لكل عميل فردي يجب أن لا يزيد عن 300,000 ريال.



قطاع الرقابة على البنوك  
مكتب الوكيل

• خامساً : الترخيص

1. إجراءات منح الترخيص

- 1.1. على البنك الراغب في تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تقديم طلب الحصول على الترخيص إلى قطاع الرقابة على البنوك في البنك المركزي .
- 1.2. يرفق الطلب بالمستندات المطلوبة المذكورة في البند ( 2 ) .
- 1.3. يتم دراسة الطلب خلال 60 يوم من تاريخ استيفاء البيانات المطلوبة ويتم البت في الطلب بالموافقة أو الرفض خلال تلك الفترة، ويحق للبنك المركزي تمديد الفترة إذا تطلب الأمر الحصول على بيانات إضافية .
- 1.4. في حال الرفض يرفق برسالة رسمية مبررات وأسباب الرفض .
- 1.5. يحق للبنك تقديم الطلب مرة أخرى في حال إستيفاء المتطلبات لاحقاً .

2. متطلبات الموافقة المبدئية للحصول على ترخيص تقديم النقود

الالكترونية عبر الهاتف المحمول :-

- 2.1. أن لا تقل كفاية رأس مال البنك طالب الترخيص عن 10% وفقاً لآخر تقرير تفتيش من قبل البنك المركزي .
- 2.2. أن يكون البنك حاصل على تصنيف (3) على الأقل وفقاً لنظام تقييم المخاطر (CAMEL) الوارد في آخر تقرير تفتيش .
- 2.3. أن لا يكون البنك خاضعاً لأي غرامات أو عقوبات مفروضة عليه من البنك المركزي وقت طلب الترخيص.
- 2.4. أن يكون البنك مستوفي الحد الأدنى لرأس المال حسب متطلبات البنك المركزي .
- 2.5. على الإدارة العليا للبنك المرخص ومجلس الإدارة تأسيس إدارة فعالة للإشراف على المخاطر الناشئة عن تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول .
- 2.6. يحق للبنك التعاقد مع طرف ثالث ( شركة الإتصالات ... ) لإدارة شبكة الوكلاء ولا يعني هذا التعاقد مسئولية البنك عن أنشطة الوكلاء ، وفي حالة قيام البنك بإدارة شبكة وكلائه فإن عليه إنشاء إدارة متخصصة لذلك الغرض .
- 2.7. على البنك طالب الترخيص إرفاق البيانات والمستندات التالية:





## قطاع الرقابة على البنوك مكتب الوكيل

- 2.7.1 موافقة مجلس إدارة البنك طالب الترخيص .
- 2.7.2 موافقة وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات لتقديم هذه الخدمة وجاهزيتها من الناحية الفنية لممارسة هذا النشاط .
- 2.7.3 نسخة من دليل إجراءات العمل الخاص بتقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول .
- 2.7.4 وصف للتكنولوجيا التي سيتم إستخدامها والإجراءات التي سيتم إتخاذها لضمان سلامة جميع البيانات والأموال.
- 2.7.5 شهادة تفيد نسبة الكفاءة للتكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة و أنه قد تم اختبارها بدقه من قبل شركة متخصصة .
- 2.7.6 وصف إجراءات إدارة البيانات والمعلومات المتخذة لضمان سرية عمليات وبيانات العميل وحمايتها.
- 2.7.7 آلية إدارة الحساب المجمع بما يكفل تغطية مسؤوليات البنك .
- 2.7.8 سياسة وإجراءات حماية المستهلك .
- 2.7.9 إجراءات إدارة المخاطر ، وإجراءات الرقابة الداخلية ، والضبط الداخلي.
- 2.7.10 خطة إستمرارية الاعمال Business Continuity plan و خطة إستعادة البيانات والمعالجة بعد الكوارث Disaster recovery للحد من المخاطر ولضمان إستمرارية تقديم الخدمة في جميع الأوقات .
- 2.7.11 خطة تدريب الوكلاء .
- 2.7.12 نماذج إعرف عميلك وكذا إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب .
- 2.7.13 وصف تفصيلي لكل ترتيبات التعاقد الخارجي .
- 2.7.14 قائمة بالرسوم والتكاليف التي يفرضها البنك ووصف لكيفية تقاسم هذه الرسوم بين البنك وكافة الأطراف المشاركة (شركة الاتصالات، الوكلاء).
- 2.7.15 قائمة بالخدمات التي سيقدمها البنك .



## قطاع الرقابة على البنوك مكتب الوكيل

2.7.16. نسخة من العقد الموقع بين البنك وشركة الاتصالات (مشغلي شبكات الهاتف المحمول) و يجب أن يتضمن العقد الموقع بينهما كحد أدنى ما يلي:-

- 2.7.16.1. المسؤوليات والحقوق بين البنك وشركة الاتصالات.
- 2.7.16.2. إنشاء حساب النقود الإلكترونية الم جمعة والنص صراحة على أن هذا الحساب مملوك لعملاء خدمة النقود الإلكترونية (حامي النقود الإلكترونية) عبر الهاتف المحمول وليس لشركة الاتصالات.
- 2.7.16.3. تحويل البنك توزيع الأموال المودعة في الحساب المجمع للنقود الإلكترونية الخاص بعملاء خدمة الهاتف المحمول في حال إفلاس الشركة .
- 2.7.16.4. آلية المطابقة اليومية للحساب المجمع .
- 2.7.16.5. وجود نسخة مماثلة لدى البنك (في حالة كانت منصة البيانات الأساسية لدى شركة الاتصالات) تعكس فيها كافة العمليات بشكل فوري على مستوى حساب النقود الإلكترونية لكل عميل والإحتفاظ بالنسخ الإحتياطية و ذكر التدابير والسياسات والإجراءات الموضوعة لسلامة وحماية سرية البيانات.
- 2.7.16.6. مسئولية شركة الاتصالات عن إستمرارية العمل ( تقديم الخدمة) وعدم توقفها لأي سبب من الأسباب.
- 2.7.16.7. حق البنك المركزي في إيقاف الخدمة في حال وجود مخالفات لتعليمات البنك المركزي .
- 2.7.16.8. حق البنك المركزي بتفتيش كل ما يتعلق بالخدمة.
- 2.7.16.9. أن ينص على أن تقديم الخدمة لن يقتصر على الهواتف الذكية وتشمل جميع أنواع الهواتف المحمولة.
- 2.7.16.10. أن لا يتضمن العقد أي بند يشير بشكل مباشر أو غير مباشر على الحصرية في تقديم الخدمة .
- 2.7.16.11. آلية حل الخلافات التي قد تنشأ بين البنك والشركة.



## قطاع الرقابة على البنوك مكتب الوكيل

2.7.16.12. نموذج العقد الذي سوف يوقع مع الوكلاء و كحد أدنى يجب أن

يتضمن العقد المبرم بين البنك والوكيل الآتي :

- الحقوق والواجبات ومسئولية كل طرف من الأطراف .
- الأنشطة المسموح للوكيل تقديمها و الأنشطة المحظورة عليه.
- فترة عقد الوكالة بحيث يجب أن لا تزيد عن سنتين قابلة للتجديد.
- منع الوكيل التعاقد مع وكيل من الباطن بأي شكل من الأشكال .
- الفرع الذي سيكون مسئولاً عن الوكيل .
- الرسوم والتكاليف التي يتحملها العميل مقابل حصوله على الخدمة وتحديد حصة الوكيل منها .
- منع الوكيل من فرض أي رسوم بشكل مباشر أو غير مباشر على العميل .
- إلزام الوكيل بالإحتفاظ بالبيانات والسجلات والملفات ذات الصلة ونقلها الى البنك أو الشركة على فترات منتظمة.
- إلزام الوكيل بتطبيق التعليمات الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- الحفاظ على سرية المعلومات .
- آلية تسوية المنازعات .
- حق البنك المركزي بالتفتيش على الوكلاء في أي وقت من الأوقات بشأن كل ما يتعلق بتقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.
- أي معلومات أو بيانات أخرى قد يطلبها البنك المركزي .

2.7.16.13. لن يتم منح الموافقة النهائية للبنك المرخص بتقديم خدمة النقود

الإلكترونية عبر الهاتف المحمول إلا بعد إجراء مشروع تجريبي (Pilot Project) والتحقق من جاهزية النظام من قبل البنك المركزي.





## قطاع الرقابة على البنوك مكتب الوكيل

التاريخ : 11 / 12 / 2014 م  
الرقم : .....

### • سادساً: مسؤولية وأدوار الأطراف المشتركة في تقديم الخدمة

#### 1. البنك المرخص

##### 1.1. المسؤولية العامة

- 1.1.1. يتحمل البنك المرخص المسؤولية الكاملة عن الأعمال الناتجة عن تقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول وعن أي تقصير قد يلحق الضرر بالعميل سواء من قبل شركة الاتصالات أو الوكيل وعلى البنك المرخص تغطية مسؤولية كل من شركة الاتصالات و الوكيل تعاقدياً .
- 1.1.2. البنك مسئول عن إدارة منصة البيانات platform ، ومسئوليته التأكد من سلامة وأمن البيانات .
- 1.1.3. على البنك المرخص بذل العناية الواجبة عند إختيار الوكيل المؤهل وأن يتصف بالنزاهة و الأمانة.
- 1.1.4. على البنك المرخص تقديم تقارير دورية بحسب النماذج المرفقة بهذا المنشور بالإضافة الى أي معلومات أو بيانات قد يطلبها البنك المركزي .
- 1.1.5. يقوم البنك بتقديم تقرير إلى البنك المركزي فور حدوث خرق او محاولات خرق لسرية أو أمن النظام.
- 1.1.6. يجب أن تتضمن الشروط المرجعية للتعاقد مع المراجع الخارجي بند خاص بتدقيق نشاط الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتسليمه إلى إدارة الرقابة على البنوك.
- 1.1.7. على البنك المرخص الاحتفاظ بنسخة احتياطية ( Backup ) لكافة العمليات التي تتعلق بتقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول.
- 1.1.8. المطابقة اليومية للحساب المجمع .
- 1.1.9. وجود نظام رقابة داخلية فعال .
- 1.1.10. تزويد الوكيل بدليل العمل بغرض تقديم الخدمة بفاعلية .
- 1.1.11. وجود نظام إتصال فعال بين البنك والوكيل .
- 1.1.12. إبلاغ جميع الوكلاء بضرورة تسهيل عمل مفتشي البنك المركزي وتوفير البيانات المطلوبة من قبلهم خلال المدة المحددة



## قطاع الرقابة على البنوك مكتب الوكيل

1.1.13. الحصول على الموافقة المسبقة من البنك المركزي قبل إجراء أي تغييرات جوهرية تتعلق بتقديم خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول علي سبيل المثال رسوم الخدمات.

1.1.14. على البنك المرخص الحصول على الموافقة المسبقة من البنك المركزي قبل تعديل أية رسوم أو مصاريف مطبقة على العميل .

1.1.15. يجب أن يتضمن نطاق المراجعة الداخلية التدقيق على خدمة النقود الإلكترونية المقدمة عبر الهاتف المحمول ورفع تقارير خاصة بها.

1.1.16. لا يحق للبنك المرخص إيقاف الخدمة إلا بعد الحصول على موافقة مسبقة من البنك المركزي.

1.1.17. على البنك المرخص تغطية مسئولية شركة الاتصالات تعاقدياً في تقديم الخدمة وكحد أدنى المسئوليات التالية :

1.1.17.1. بذل العناية الواجبة في تقديم الخدمة إلى عملاء خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول وإدارة المخاطر المترتبة عن تقديم الخدمة.

1.1.17.2. الاحتفاظ بالحساب المجمع في منصة البيانات platform بشكل آمن .

1.1.17.3. وجود نظام فوري يعكس جميع العمليات في منصة البيانات platform.

1.1.17.4. إتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان الالتزام بقوانين وتعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب .

1.1.17.5. التزام شركة الاتصالات بتحديث بيانات المشتركين من فترة إلى أخرى بناءً على طلب البنك المرخص أو البنك المركزي .

1.1.17.6. عدم تفعيل الخدمة لأي هاتف محمول مالم يكن طالب الخدمة يحمل وثيقة الهوية (البطاقة الشخصية بالرقم الوطني) .

1.1.17.7. عدم تفعيل الخدمة لأي شخص لأكثر من 3 أرقام لنفس الشخص .

1.1.18. على البنك المرخص تغطية مسئولية الوكلاء في تقديم الخدمة وكحد أدنى المسئوليات التالية :

1.1.18.1. يجب إختيار الوكيل بعناية كونه يمثل واجهة البنك المرخص أمام العميل ويجب أن يتصف بما يلي:

- أن يكون يمني الجنسية ويحمل بطاقة شخصية في حالة الشخص الطبيعي ويملك سجل تجاري في حالة الشخص الاعتباري.



## قطاع الرقابة على البنوك مكتب الوكيل

- أن يكون سجله الجنائي نظيف.
- أن يكون ذو سمعة جيدة .
- أن لا يكون قد أدرج في القائمة السوداء ( قائمة إشعار المدينين المتعثرين ) خلال الثلاث السنوات السابقة .
- أن يكون صاحب مقر ثابت .
- أن يكون له حساب في البنك المرخص الذي يعمل وكيلاً له.

### 1.2 مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

- 1.2.1 على البنك المرخص الإلتزام بتعليمات البنك المركزي المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وكافة القوانين ذات العلاقة .
- 1.2.2 على البنك وضع الإجراءات الكفيلة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ويجب أن يكون النظام قادر على تتبع العمليات المشتبه بها.
- 1.2.3 يتحمل البنك بذل العناية المهنية الواجبة للحد من إستخدام خدمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول لأغراض غسل الأموال و تمويل الإرهاب.
- 1.2.4 على البنك المرخص الإلتزام بتعليمات إعرف عميلك KYC مع الأخذ في الاعتبار بذل العناية الواجبة Customer Due Diligence .
- 1.2.5 على البنك المرخص الإبلاغ عن أي حالة مشتبه بها لوحدة جمع المعلومات المالية وفقاً لدليل الإبلاغ الصادر عن وحدة جمع المعلومات المالية .

### 1.3 تدريب الوكيل:

تقع مسؤولية تدريب الوكيل على البنك، فعليه تدريبه تدريباً كافياً لبذل العناية الواجبة في التوثيق المناسب وتقديم الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول بكفاءة عالية وكذا الإلتزام بجميع التعليمات والقوانين ذات العلاقة الصادرة عن السلطات الرقابية.

### 1.4 حفظ المستندات :

- 1.4.1 يجب على البنك المرخص الإحتفاظ بالبيانات والمستندات التي تخص العملاء وكذا حركة الحساب المجمع الخاص بالنقود الإلكترونية لمدة 5 سنوات على الأقل.





## قطاع الرقابة على البنوك مكتب الوكيل

1.4.2. الاحتفاظ بنسخة إلكترونية من وثيقة إثبات الهوية بالرقم الوطني وكذا نماذج

عقود تقديم الخدمة الموقعة من قبل العملاء.

1.4.3. في حال احتفاظ الشركة بأصول المستندات يجب أن يتضمن العقد مسؤولية

الشركة تسليم مستندات التعريف الخاصة بالعميل إلى البنك في حال إفلاس الشركة

أو إيقاف الخدمة.

### 1.5. إدارة المخاطر :

1.5.1. تقع على البنك المرخص مسؤولية إدارة جميع أنواع المخاطر التي قد يتعرض

لها نتيجة تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ( مخاطر السيولة ، مخاطر

العمليات ، مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب).

### 1.6. حماية المستهلك :

1.6.1. يجب على البنك المرخص إنشاء مراكز اتصال فعاله لتسهيل عملية التواصل

بينه وبين العميل وبما يضمن وصول الشكاوي إلى الإدارة المعنية في البنك.

1.6.2. يجب أن يتضمن العقد بين البنك المرخص والعميل وبوضوح وبالفاظ بسيطة

مسؤولية كل طرف من الأطراف وحقوقه.

1.6.3. إصدار إشعارات إلكترونية فورية (SMS) لجميع العمليات المستلمة أو

المسلمة ويوضح فيها مبلغ العملية والرصيد.

1.6.4. يجب على البنك المرخص التأكد من استخدام التطبيق المناسب الذي يسمح

للعميل من التحقق من أسم ورقم المستفيد والمبلغ قبل إنجاز العملية.

1.6.5. عند فتح الحساب يجب أن يحصل العميل على نسخة من إتفاقية طلب الخدمة

والتي يجب أن تكون بلغة بسيطة مفهومة للعميل موضحاً فيها التزامات بنود

الإتفاقية والتزامات كل طرف والمصاريف والرسوم التي يتحملها العميل.

1.6.6. يجب أن تكون جميع بنود الإتفاقية مع العميل تتوافق مع القوانين النافذة.

1.6.7. يجب أن يمكن نظام الخدمة العميل من الإطلاع على مصاريف الخدمة من

خلال الهاتف المحمول.



## قطاع الرقابة على البنوك مكتب الوكيل

- 1.6.8. التأكد من قبل البنك المرخص بأن كل العمليات تعكس في السجلات الرسمية للبنك بشكل فوري.
- 1.6.9. معالجة الشكاوي في فترة زمنية مقبولة، ويجب أن لا يتأخر معالجة أي شكاوى عن 10 أيام عمل من تاريخ التبليغ وإنشاء سجل خاص بالشكاوي يتم فيه قيد الشكاوي وإجراءات المعالجة .
- 1.6.10. موافاة البنك المركزي بجميع الشكاوي التي تمت خلال الشهر والمعالجات التي تمت وفقاً للنموذج المرفق .
- 1.6.11. يجب على الوكيل وضع لوحة واضحة للعامة تشير إلى أنه وكيل للبنك المرخص الذي تم إجراء عقد الوكالة معه.
- 1.6.12. يجب على الوكيل وضع لوحة يوضح عليها اسم وموقع فرع البنك المرخص الذي يقدم له التقارير وكذا أرقام التلفونات المخصصة لتلقي الشكاوي.
- 1.6.13. توعية العميل بشكل يحد من عملية الإستغلال والإختلاس (على سبيل المثال توعيته بضرورة وصوله رسالة SMS عند عملية الإيداع وأهمية الرقم السري وغيره) .
- 1.6.14. تقديم الخدمات عن طريق إستخدام أنظمة آمنة تضمن سرية وسلامة معلومات العميل .
- 1.6.15. في حالة عدم تمكن العميل من القراءة يجب على الوكيل الشرح شفهيّاً محتوى الإتفاقية للعميل.
- 1.6.16. يجب على البنك المرخص نشر قائمة محدثة بجميع وكلائه في موقعه الإلكتروني ونشرها على نشرات البنك وغيرها من وسائل الإعلام حتى يكون العميل على علم بذلك .
- 1.6.17. يجب على البنك المرخص منح رقم فريد وخاص لكل وكيل.
- 1.6.18. يجب على الوكيل تعليق لوحه أو قائمة بالخدمات المقدمة وأسعارها والرقم الخاص الممنوح له من البنك المرخص.
- 1.6.19. يجب تدريب الوكيل على تلقي الشكاوي ورفعها إلى البنك المرخص .
- 1.6.20. على البنك المرخص الإفصاح بشفافية للعميل عن:-



٠٠٦٩٩٠

## قطاع الرقابة على البنوك مكتب الوكيل

- تفاصيل الخدمة.
- المصاريف التي يتحملها العميل .
- المخاطر المحتملة.

### 2. العميل:

- 2.1 أن يقوم بتعبئة نموذج إعرف عميلك.
- 2.2 يعتبر العميل الذي قام بطلب الخدمة وفقاً لوثائق إثبات الهوية مسؤول عن كافة العمليات التي تمت عبر حساب النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول وليس الشخص مستخدم الهاتف المحمول.
- 2.3 بذل العناية الواجبة عند إجراء العمليات وإتباع التعليمات بدقة .
- 2.4 التأكد من حماية الرقم الشخصي (السري) الخاص بالعميل (PIN) والحرص على عدم كشفه لأي شخص .
- 2.5 التأكد من تفاصيل العملية قبل تنفيذها من حيث رقم هاتف المستفيد ومبلغ العملية.
- 2.6 التقيد بكافة قواعد الأمن والسرية وحسبما تقرها شركة الاتصالات.
- 2.7 التأكد من قبل العميل من إستلام إشعار إلكتروني (SMS) بعد كل عملية قام بتنفيذها سحب أو إيداع.

يرجى العمل بموجبه ،،،

صادر بتاريخ 19 / صفر / 1436 هـ

الموافق 2014 / 12 / 11 م



القائم بأعمال وكيل الرقابة على البنوك