

أمانة

مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية

"نظم الدفع عبر الهاتف المحمول-
الأبعاد والقواعد المطلوبة"

اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية

صندوق النقد العربي

تقديم

أرسى مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية تقليداً منذ عدة سنوات، بدعوة أحد أصحاب المعالي والسعادة المحافظين لتقديم ورقة عمل حول تجربة دولته في مجال السياسة النقدية. كذلك، يعد صندوق النقد العربي وفي السياق نفسه ضمن ممارسته لنشاطه كأمانة فنية لهذا المجلس، عدداً من التقارير والأوراق في مختلف الجوانب النقدية والمصرفية التي تتعلق بأنشطة المصارف المركزية ومؤسسات النقد. وتعد هذه التقارير والأوراق من أجل تسهيل اتخاذ القرارات والتوصيات التي صدرها المجلس. وفي ضوء ما تضمنته هذه الأوراق والتقارير من معلومات مفيدة عن هذه الموضوعات، فقد رأى المجلس أنه من المصلحة أن تتاح لها أكبر فرصة من النشر والتوزيع. ولذلك، فقد باشر الصندوق بنشر هذه السلسلة التي تتضمن الأوراق التي يقدمها السادة المحافظين إلى جانب التقارير والأوراق التي يعدها الصندوق حول القضايا النقدية والمصرفية والتي تثير اهتماماً في مختلف الأوساط. وليس الغرض من هذه التقارير والأوراق طرح وجهة نظر معينة، وإنما إلقاء الضوء، بأكبر قدر من الموضوعية والتجرد حول هذه الموضوعات. فهذه السلسلة ليست لطرح الآراء والمواقف، وإنما لتوفير المعلومات وزيادة الوعي ببعض القضايا النقدية والمصرفية. لذا، فالهدف الرئيسي منها هو تزويد القارئ بأكبر قدر من المعلومات المتاحة حول الموضوع. ونأمل أن تساعد هذه السلسلة على تعميق الثقافة الاقتصادية العربية.

والله ولي التوفيق،،

د. جاسم المناعي

المدير العام رئيس مجلس الإدارة

المحتويات

الصفحة

1	أولاً: مقدمة
2	ثانياً: تحديد مجال الموضوع
6	ثالثاً: نظام الدفع عبر الهاتف المحمول
10	رابعاً: المسؤوليات وأدوار الأطراف
16	خامساً: الحسابات المرتبطة بالنظام
24	سادساً: حماية عملاء النظام
26	سابعاً: التحديات على البنوك المركزية
28	ثامناً: أوضاع نظم الدفع عبر الهاتف المحمول في الدول العربية
31	تاسعاً: الخلاصة والتوصيات
	الملاحق
33	تجربة البنك المركزي الأردني - الإطار التنظيمي للدفع عبر الهاتف المحمول
52	تجربة البنك المركزي المصري - قواعد تشغيل أوامر الدفع عبر الهاتف المحمول ...

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

أولاً: مقدمة

لقى تطور تقنية المعلومات والاتصالات الذي شهده العالم في العقود الأخيرة بظلاله على كافة مناحي الحياة وتشعباتها. وقد أضحت العالم بهذا التطور كأنه قرية متصلة ببعضها البعض، يتم تبادل البيانات والمعلومات فيها بطرق مختلفة حسب الرغبة والحاجة. ومن أهم هذه التقنيات الحديثة، الهاتف المحمول¹.

وقد اكتسب هذا الجهاز أهمية كبيرة في مجال التواصل بين الأفراد وتقريب المسافات بينهم، حتى أنه أصبح من المقتنيات الضرورية لكل الناس مهما اختلفت أعمارهم أو مستوياتهم التعليمية أو ظروفهم المعيشية، بل حتى مناطقهم الجغرافية. وقد أصبح الهاتف المحمول اليوم جزءاً مهماً في حياة الكثيرين، مما دفع العديد من الدول والمؤسسات لاستخدامه كأداة لدفع الفواتير وإرسال الأموال. وقد سهلت هذه العملية انتشار الهاتف المحمول في العالم حيث يتجاوز عدد أجهزة الهاتف المحمول حالياً نحو ستة مليارات هاتف على مستوى العالم. وبهذا، فقد بات الهاتف المحمول عنصراً مهماً في اندماج العديد من الأفراد في المجال المالي والمصرفي أو ما أصبح يسمى بالاشتمال أو الشمول المالي.

ولأهمية هذا الموضوع، فقد قام فريق العمل المنبثق عن اللجنة العربية لنظم الدفع والتسوية بالتعاون مع الأمانة، بإعداد ورقة العمل هذه تناولت احتياجات تنظيم استخدام الهاتف المحمول في تقديم خدمات الدفع كأحد قنوات الدفع المقبولة للقطاع المالي والمصرفي خاصة بعد انتشار هذه الخدمات واعتمادها عالمياً².

¹ Mobile/Cellular Phone، تستخدم هذه الورقة مصطلح الهاتف المحمول، للدلالة عن الهاتف السيار أو الهاتف الجوال.

² أعد المسودة الأولى من هذه الورقة السادة الأعضاء ممثلي مصرف قطر المركزي وبنك السودان والبنك المركزي المصري.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

وتقدم الورقة تعريفاً بهذه الخدمة وأبعادها ومتطلبات التعامل معها من قبل السلطات الإشرافية، وتحديدًا الإدارات المعنية بنظم الدفع والرقابة المصرفية. ولهذا الغرض، كان لابد من مزج بين الطبيعة التعريفية للورقة مع الجانب الإرشادي فيها إلى جانب إبراز التجارب العالمية والإقليمية في هذا الصدد. وتجدر الإشارة هنا أن الورقة لا تقدم نموذج موحد للبنوك المركزية يجب الالتزام به عند إطلاقهم للخدمة وذلك بالنظر للتفاوت الكبير في هذا الشأن، والحاجة في تقديم هذه الخدمة للتوافق مع جهات من خارج القطاع المصرفي وهو يختلف عليه الحال في كل دولة. وبناءً على ذلك، تنطرق الورقة للتعريف بالأساسيات ومن ثم التعريف بنماذج تقديم الخدمة مع تسليط الضوء على الأدوار والمسؤوليات المختلفة. ويتيح هذا التوجه لكل دولة التعرف على أبعاد تقديم الخدمة والجهات المعنية وبالتالي اختيار النموذج الذي يتوافق مع ضوابطها وسياساتها المالية والنقدية واستراتيجياتها المختلفة.

ثانياً: تحديد مجال الموضوع

أ- الفرق بين الخدمات البنكية من خلال الهاتف المحمول والدفع من خلال المحمول: أتاح تطور أجهزة الهاتف المحمول واستخداماتها تدريجياً تقديم خدمات مصرفية من خلاله لعملاء المصارف³ مثل الاطلاع على الرصيد، طلب كشف حساب أو دفتر شيكات، الإخطار بآثار ونتائج معاملة مالية، أو ملء بيانات طلب قرض من المصرف. وتُعرف اصطلاحاً إتاحة هذه الخدمات بالمحمول المصرفي،⁴ وتعني استخدام الهاتف المحمول كقناة لإجراء معاملات مصرفية مع المصرف الذي ينتمي له العميل. ويتطلب تقديم هذه الخدمات المصرفية عن طريق الهاتف المحمول أولاً أن يكون مستخدم الهاتف المحمول "عميلاً" مستوفياً كل

³ احتفظت الورقة ضمن نطاقها بمصطلح "بنك" للبنوك المركزية وما في حكمها وكذلك للبنك الدولي وفيما عدا ذلك تستخدم مصطلح "مصرف".

⁴ Mobile Banking

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

المتطلبات والضوابط المصرفية خاصة "أعرف عميلك"⁵، ومن ثم ربط العميل بالخدمات المتاحة من خلال الهاتف المحمول.

ومن الخدمات الأخرى، والتي هي موضوع و مجال هذه الورقة، استخدام الهاتف المحمول في تخزين أو الاحتفاظ بقيمة مالية صغيرة وتحويلها إلى آخرين⁶ للإيفاء بمتطلبات مالية. وتعرف هذه الخدمة بالدفع عبر أجهزة المحمول⁷ كما تعرف أيضا بالمحفظة المحمولة⁸. وقد انتشرت هذه الخدمة وبنماذج تطبيق مختلفة في دول العالم خاصة النامية وذات البنى التحتية المتواضعة التي كان لها اثر مباشر أو غير مباشر في انتشار المصارف وفروعها تلقائياً. وقد ساهم انتشار هذه الخدمة في تقديم خدمات مالية أساسية لكثير من الأفراد ممن لم يكن لهم أي اتصال بالقطاع المصرفي أو لم تتم تغطيتهم بالخدمات المصرفية⁹. وتتمثل الآثار الجانبية لهذه الخدمة في ما يلي:-

- تداخل الحدود الفاصلة بين عالم المصارف وعالم شركات المحمول.
- قدرة وأحقية جهات اخرى في تقديم خدمات مصرفية نيابة عن المصارف.
- الالتزام بالضوابط المصرفية الصارمة في مقابل جذب قاعدة عريضة من العملاء المستهدفين، ومدى تقارب الجهات المنظمة للمصارف والاتصالات والتنسيق في ما بينهما.

⁵ Know Your Customer

⁶ مشتركون في النظام حسب شروط وضوابط إتاحة الخدمة وطبيعة مشغل النظام.

⁷ Mobile Payment. هناك مصطلح اخر يطلق على هذه الخدمة وهو Mobile Money وهو شائع ضمن شركات الاتصالات.

⁸ Mobile Wallet or Mobile Purse

⁹ unbanked or under banked.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

ب- **النقود الإلكترونية:** اعتمدت الورقة في تعريفها للنقود الإلكترونية على التوجيهات (Directives) التي كان قد أصدرها البرلمان والمجلس الأوروبي بنهاية عام 2000، وقام بتحديثها بنهاية عام 2009، حيث عُرفت على أنها قيمة نقدية تمثل سندا على مصدرها، على أن تكون:-

- مُخزنة على أجهزة أو وسائط الكترونية أو مغناطيسية،
- مُصدرة شريطة استلام المُصدر قيمة من النقد لا تقل عن قيمة النقود الإلكترونية،
- تُقبل على أنها وسيلة دفع من قِبَل أشخاص طبيعيين أو معنويين من غير المُصدر لها، وقابلة للاستبدال إلى نقد.

وبهذا تدخل في إطار النقود الإلكترونية أية قيمة متداولة داخل الدولة بنقد (أو عملة) غير النقد المصدر من البنك المركزي، وتكون مخزنة على بطاقة الكترونية أو هاتف محمول أو أي وسيط إلكتروني أو مغناطيسي آخر ويتم استلامه كقيمة مقابل قيمة مساوية من النقد المصدر من البنك المركزي. ومن أمثلة النقود الإلكترونية المتداولة البطاقات المسبقة الدفع (Prepaid) والقيمة المتداولة من خلال شركات (Pay Pal) و (Money Brokers).

هذا، وتقوم البنوك المركزية بإخضاع عملية إصدار النقد الإلكتروني لرقابتها. وقد تمنع البنوك المركزية أي إصدار للنقد الإلكتروني، وقد تحدد أو تقصر حق إصدار النقد الإلكتروني فقط للمصارف التجارية، أو قد تتوسع في السماح به لشركات معينة مع وضعها مباشرة تحت الإشراف أو الإكتفاء بمراقبتها ما لم يصل حجم النقود الإلكترونية المتداولة إلى قيمة محددة قبل وضعها تحت الإشراف. ومن الشروط الهامة جداً للنقود الإلكترونية قبولها لدى جهات أخرى غير الجهة المُصدرة. وأن تقوم هذه الأخيرة باسترداد تلك النقود الإلكترونية ودفع قيمتها المكافئة من النقد التقليدي عند الطلب. ويظل الشرط الأخير فارقا

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

جوهرياً بين النقد الإلكتروني، حتى لو كان مُصدره شركة المحمول، وبين الوحدات الزمنية للبت¹⁰ لخدمات شركة المحمول والتي لا يجوز استردادها مره أخرى من الشركة ولكن يجب استهلاكها في مقابل خدمات الشركة من الخدمات الصوتية أو خدمات البيانات أو غيرها.

1. قيمة النقود الإلكترونية وعلاقتها بالعملة التقليدية: تُصدر النقود الإلكترونية بقيمة مساوية لعملة دولة الإصدار تحت قواعد تحكم عملية الإصدار بهدف الحفاظ على عملة الدولة وألا يتم العبث بها بسبب إصدار النقد الإلكتروني من قبل جهات غير معنية بالسياسة النقدية أو بالتأثير على قيمة العملة. ومن أهم تلك القواعد منع الجهات المصدرة من منح فائدة على الأموال الإلكترونية المودعة لعدم إعطائها الفرصة لخلق نقد جديد وذلك لأنه إذا كان المبدأ أن أي نقد إلكتروني يتم إصداره هو مقابل نقد حقيقي¹¹ تم إيداعه، وبالتالي فلا يمكن أن يتم خلق نقد إلكتروني جديد بدون إيداع نقد حقيقي حتى لو كان خلق النقد الإلكتروني يتم في صورة منح فائدة على النقد المودع. والهدف الأهم من هذه القاعدة هو الحفاظ على الثقة بالنقد الحقيقي وبالتالي الحفاظ على قيمة النقد الحقيقي من التلاعب بسبب النقود الإلكترونية المصدرة من أي جهة غير البنوك المركزية.

القاعدة الثانية الأكثر شيوعاً هي عدم منح ائتمان مقابل النقد الإلكتروني المودع. وتنطبق هذه القاعدة بالأساس على النقد المصدر من غير المصارف المرخص لها بالدولة، حيث يتم الفصل هنا بين الشركات المسموح لها بإصدار النقود الإلكترونية ولكن غير مسموح لها بمنح قروض من جهة، وبين المصارف التجارية التي لها الحق في ممارسة النشاطين معاً من جهة أخرى.

¹⁰ Air Time units

¹¹ يقصد بهذا التعبير النقود التقليدية المتعارف عليها. وجاء استخدام مصطلح "حقيقي" كند للنقود الإلكترونية الافتراضية (virtual).

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

2. وضع حدود على قيمة النقود الإلكترونية المصدرة: لما كانت النقود الإلكترونية يتم إصدارها مقابل حجم نقود حقيقية مساوية لها، ويتم إيداعها في مصرف أو لدى شركة مصدرة للنقد، وجب أن يتدخل البنك المركزي من خلال وضع حدود للقيمة الإجمالية للنقود الإلكترونية المصدرة. وهذه الحدود من شأنها أن تساهم في الحفاظ على قيمة العملة ومنع التضخم كجزء من السياسة النقدية للبنك المركزي، حيث تمثل النقود الإلكترونية المصدرة قيمة مضاعفة لمجموع النقد على مستوى الدولة (القيمة الأصلية للنقد الحقيقي المودع لدى البنك والقيمة المساوية التي تم إصدارها من النقود الإلكترونية). ويظل تأثير تلك النقود الإلكترونية على قيمة العملة الحقيقية منعماً أو شديد الضالة طالما ظل النقد الإلكتروني المتداول محدوداً في حجمه، إلا أن مع أي تضاعف في قيمة النقد الإلكتروني المصدر والمتداول إلى قيمة قد تمثل نسبة من النقد الحقيقي، سيكون من الضروري تدخل البنك المركزي للحفاظ على قيمة عملته.

ثالثاً: نظام الدفع عبر الهاتف المحمول

أ- أهمية وأهداف النظام: لا شك أن تحقيق فرص النمو يكون الهاجس الكبير للعديد من دول العالم، حيث أن الكل يحاول وضع سياسات واستراتيجيات للوصول لهذا المبتغى. ومن أهم المؤشرات لقياس النمو الاقتصادي والاجتماعي قدرة الأفراد والمؤسسات الصغيرة على استخدام الخدمات المالية، بما في ذلك فتح حسابات توفير صغيرة، تحويل الأموال، والحصول على قروض صغيرة. وقد أكدت كل التقارير الصادرة عن البنك الدولي على أهمية هذا المؤشر خاصة في الدول النامية أو أقل نمواً حيث يصعب الولوج للخدمات المالية بشكل مناسب مقارنة بالدول المتقدمة. ومن العوامل المؤثرة في هذا المؤشر، التكلفة العالية لفتح وإدارة فروع للمصارف في المناطق القروية والبعيدة، ارتفاع تكلفة إدارة الحسابات مما يؤدي وبشكل عام بوضع قيود على عملية فتح الحسابات وطلب حد أدنى من الرصيد قد

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

يمثل قيمة مرتفعة لفتح الحساب، تحصيل مبالغ مرتفعة كمصاريف مصرفية. كل هذه العوامل تمثل تحديات متعددة أمام الفقراء والأفراد ذوي الدخل المحدود لفتح حسابات مصرفية، وبالتالي حرمانهم من عدد من الخدمات المصرفية المهمة.

هذا وتؤكد العديد من الدراسات على أهمية ودور توسيع فرص الحصول على الخدمات المالية المختلفة، في تحسين فرص النمو الإقتصادي وتحسين دخول الأفراد. وتعتبر خدمات الدفع عبر المحمول ومن أهم هذه الوسائل حالياً لدمج الفقراء في النظام المالي أو ما يعرف بالشمول المالي¹². ويدعم البنك الدولي هذه الخدمة كونها تتيح المجال لفتح حسابات بدون حد أدنى وبرسوم محدودة جداً وذلك من خلال الاستفادة من انتشار استخدام الهاتف المحمول وانتشار شبكاته وتغطيته لمعظم المناطق في مقابل محدودية التوسع في الخدمات المصرفية وعدم وصولها إلى المناطق النائية.

وبهذا تكون خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول قادرة على تحقيق الأهداف الإستراتيجية الآتية:

- الاشتغال المالي
- زيادة عدد المتعاملين مع القطاع المصرفي
- تحقيق فرص نمو اقتصادي من خلال زيادة الكتلة النقدية بالقطاع المصرفي

أ- إدارة النظام: يقصد بإدارة النظام إدارة كافة نواحي النظام بما فيها ملفات أصحاب الحسابات، وملفات الحركات على الحسابات بما فيها التحويلات والإيداعات والسحوبات المنجزة في تلك الحسابات. وفي هذا الصدد، وبما أن هناك إختلاف بين النقود الإلكترونية

¹² Financial Inclusion

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

والمحركات الزمنية للبيث، (فإن حسابات نظم الدفع عبر المحمول تختلف عن) حسابات العملاء لدى شركات الهاتف المحمول، حيث أن هذه الأخيرة تستخدم فقط في إجراء مكالمات أو الحصول على خدمات أخرى من شركة الهاتف المحمول. كما أن الأموال التي تدفع مقدماً لشركة المحمول (Prepaid) هي مقابل خدمة يحصل عليها العميل منها ولا يمكن للعميل استرجاع أمواله مرة أخرى من الشركة، في حين أن الأموال المودعة في نظام الدفع عبر المحمول مودعة على سبيل الأمانة ولا تملكها شركة الهاتف المحمول بل تبقى في ملكية العميل صاحب الحساب.

ب- **نماذج تطبيق النظام:** هناك عدة نماذج لتطبيق النظام وبالتالي إتاحتها وإدارته والتعامل معه، غير أن النماذج الثلاثة التالية تعتبر هي النماذج المحورية التي تدور حولها تقديم النماذج المختلفة لنظام الدفع عبر الهاتف المحمول. ويمكن تعديل أي نموذج من خلال إضافة عوامل أخرى.

1. نموذج إدارة النظام بواسطة المصارف فقط: يكون هذا النموذج هو المناسب في حالة وجود قطاع مصرفي متحفظ من حيث إدارة المخاطر في بلد معين. حيث يميل القطاع المصرفي إلى إدارة النظام لكونه يقع ضمن نطاق نظم الدفع القومية وبما أن أصل نشاط فتح الحسابات وتلقي الإيداعات هو نشاط مصرفي يميل القطاع المصرفي إلى إدارة النظام. ورغم أن إدارة النظام من قبل المصارف عادة ما يكون أكثر كلفة مقارنة بإدارته من قبل شركات الهاتف المحمول، إلا أن الميزة الأساسية في هذه الحالة هي وجود فرص لتقديم خدمات مصرفية إضافية لأصحاب الحساب وربطه بالخدمات المصرفية الأخرى. كما أن إدارة المصارف لكامل النظام تتيح لها تحمل المسؤولية عن كل الأطراف المشتركة في الخدمة كما سيتم توضيح ذلك فيما بعد.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

2. **نموذج إدارة النظام بواسطة شركات الهاتف المحمول فقط:** تمتلك شركات الهاتف المحمول الكثير من الخبرات في إدارة مكونات مثل هذا النظام حيث أن مستخدمي النظام هم بالأصل عملاء لهذه الشركات، وشبكات توزيع الخدمة أو ما يعرف بالوكلاء¹³ هم على علاقة يومية بها، والشبكة التي تستقبل أوامر العميل بالإيداع والسحب والتحويل ومنظومتها هي الجزء المهم من البنية التحتية التي تديرها شركات المحمول. وبالتالي فإن كل هذه العوامل لها اثر في تقديم خدمات النظام بتكلفة أقل مقارنة مع النموذج السابق خاصة عند تقديمه دون الاستعانة بشركات المحمول.

3. **نموذج إدارة النظام بواسطة المصارف وشركات الهاتف المحمول معاً:** يعتمد هذا النموذج على الشراكة بين المصارف وشركات الهاتف المحمول من خلال الاستفادة من قدرات كل طرف وخبرته مع الأخذ بالاعتبار القوانين المنظمة لكل منهما، ويكون المصرف هو المسئول عن فتح الحساب وتلقي الإيداعات، بينما تكون شركة المحمول مسؤولة عن إدارة الوكلاء وتوفير البنية التحتية للنظام. وهو مناسب لبعض الدول التي تحصر قوانينها لتلقي الإيداعات من قبل المصارف فقط.

ج- **الحصول على رخصة التشغيل:** سواء كان مشغل النظام مصرفاً أو شركة هاتف محمول أو كلاهما معاً، فإن السلطات داخل البلد تبقى هي المسؤولة لمنح رخصة تشغيل النظام. وهذه السلطات إما أن تكون البنك المركزي أو مؤسسات تنظيم الاتصالات أو ربما وزارة الاتصالات بالدولة. وفي كثير من الحالات، تخضع هذه الخدمات لسلطة البنك المركزي تحت بند "نشاط تلقي الإيداعات" أو "نشاط إصدار النقود الالكترونية"، علماً بأنه في بعض الدول لا تكون مثل هذه الخدمات خاضعة لأية سلطة منظمة.

13 Agents.

رابعاً: المسؤوليات وأدوار الأطراف

عند إنشاء نظام الدفع عبر الهاتف المحمول، لا بد من الأخذ في الاعتبار المسؤوليات والأدوار المرتبطة بتقديم الخدمة والتي ينبغي على الأطراف المعنية الالتزام والقيام بها.

أ- إصدار النقود الإلكترونية: تمثل البنوك المركزية الجهة الوحيدة التي لها سلطة إصدار النقد داخل الدولة، فإن إصدار أي وسيلة أخرى تحتوي قيمة مثل قيمة النقد أو العملة المحلية من أجل إجراء عمليات الشراء أو البيع يجب أن تتم بموافقة البنك المركزي. كذلك، فإن إصدار النقود الإلكترونية المستخدمة من قبل أطراف متعددة بالنظام، تفترض أن هذه النقود الإلكترونية تحمل قيمة مساوية لقيمة النقد، مما يتطلب موافقة البنك المركزي داخل الدولة. ومن هنا تكمن أهمية تدخل البنك المركزي في ضبط الجوانب التالية:

- 1) التوسع في استخدام تلك النقود بدون ضوابط يمكن أن يؤدي إلى زيادة المعروض من النقد وبالتالي حدوث تضخم والتأثير على قيمة العملة داخل الدولة. وهذا يدخل في صميم عمل البنوك المركزية وفيما يخص السياسة النقدية.
- 2) عدم وجود ضوابط في الإصدار والتسجيل وإدارة تلك النظم قد يؤدي إلى وجود عدم ثقة في النقد الإلكتروني وهذا يؤدي إلى تداعيات سلبية متعددة.
- 3) عملية إصدار النقد بدون ضوابط يمكن أن تجعل المصدر أن يقوم ببعض عمليات التزوير، أي. بمعنى إصدار نقود الكترونية بدون غطاء من النقد الحقيقي، وهذا عمل شديد الضرر والخطورة على العملة المحلية.

ب- ضمان أموال المودعين: عندما يبدأ عملاء النظام في الإيداع، يجب أن يكون هناك جهة مسؤولة عن تلك الإيداعات ومسئولة عن رد الأموال وقت الطلب. وربما تتسع تلك المسؤولية لتشمل جهات أخرى تكون مسؤولة تحديداً عن ضمان رد الأموال، أو ضمان وجود حد أدنى

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

من السبيلة لرد الأموال لاسيما أن طبيعة الإيداعات في تلك النظم تتسم بأنها ليست إيداعات طويلة الأمد ولكن يتم إيداعها غالبا لإجراء تحويلات وليست بغرض الادخار. في هذا الإطار، فإنه في حالة إدارة شركة الهاتف المحمول للنظام، سيتم غالباً فصل إيداعات مستخدمي النظام عن أموال التشغيل الخاصة بالشركة وتكون في حسابات باسم مستخدمي النظام حتى لا يتم الحجز عليها في حال تعرضت شركة الهاتف نفسها للإفلاس.

ج- إدارة عمليات التحويل: تكون الجهة التي تتولى إدارة ملفات النظام مسؤولة عن العمليات التي تتم من خلاله وبالأخص التأكد من صحتها والتأكد أن كل العمليات التي تتم لدى عملاء النظام أو الوكلاء يتم رصدتها في النظام، وأنها تنعكس على أرصدهم الحقيقية، وأن يتم إنشاء سجل كامل وصحيح عن كل عمليات التحويل والإيداع والسحب من النظام. هذه المسؤولية شديدة الأهمية لتعزيز الثقة في النظام خاصةً أن أي خطأ في احتساب فقدان الأرصدة أو أي خلل في النظام يمكن أن يؤدي إلى نتائج كارثية قد تصل إلى فقدان الثقة في النظام كله خلال ساعات.

د- العملاء والوكلاء: الإشتراك في النظام وإجراءات "اعرف عميلك": يكتسب هذا الجزء أهمية كبيرة حيث أنه يتناول شق تسويقي هام يخدم جذب أكبر عدد من العملاء، وبالتالي ضمان مستوى أكبر في الإشتراك المالي. وفي نفس الوقت يتطلب التوافق ما بين إجراءات مصرفية تقليدية وتحفيز تسويقي اشتهرت به شركات الاتصالات. وعليه، فإن الإشتراك في نظام الدفع عن طريق المحمول يمكن أن يتم بأحد الخيارين:-

- 1) اعتبار أن أي مستخدم للهاتف المحمول هو شخص معروف وله الحق في استخدام الخدمة مباشرة دون أي إجراءات إضافية ودون أي ضرورة للإشتراك في خدمة النظام، أو
- 2) اعتبار أن تلك الخدمة مختلفة عن خدمات المحمول الأخرى وبالتالي فهي تحتاج إلى إشتراك مستقل.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

وفي كلتا الحالتين يجب أن يكون عميل الخدمة معروفاً وأن يتم اتباع إجراءات "أعرف عميلك" (KYC) قبل التعامل معه. وهناك اختلاف في هذه الإجراءات حسب اعتبار العميل عميلاً لخدمة مصرفية أو عميلاً لخدمة هاتف محمول، حيث أن إجراءات "أعرف عميلك" الخاصة بعملاء الهاتف المحمول تتميز بأنها أقل تعقيداً من الإجراءات الخاصة بالخدمات المصرفية. هناك أيضاً اتجاه عام داخل المصارف لما يعرف بالإجراءات المحدودة فيما يخص الخدمات قليلة المخاطر بالمصارف ومنها خدمة تحويل الأموال عن طريق المحمول، وخدمات البطاقات مسبقة الدفع ذات الأرصدة المحدودة¹⁴.

الجدول رقم (1)

ملخص مقترح البيانات المطلوبة لضوابط أعراف عميلك الخاصة بعملاء النظام والوكلاء

ملاحظات	مقترح ملخص البيانات/المستندات المطلوبة	مقترح مستند التحقق من الشخصية	
<ul style="list-style-type: none"> • يتم ربط كافة هذه البيانات ضمن سجل متفرد ضمن قاعدة البيانات المعنية بالنظام. • يشمل السجل أيضاً رقم الهاتف المحمول المستخدم في الخدمة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الرقم الوطني، • الاسم بالكامل، • مقر الإقامة، • المهنة، • صورة ضوئية من مستند التحقق من الشخصية/الهوية. 	بطاقة الهوية الخاصة	المواطن
		الهوية وتصريح الدخول أو الإقامة التي دخل بها الدولة	الوافد/الأجنبي
<ul style="list-style-type: none"> • يمكن أن تعتمد البيانات وكثافتها حسب الهرمية المتبعة في شبكة الوكلاء. • يجب إكمال التعاقد مع الوكيل بصورة سليمة. • متابعة الوكلاء كما سيأتي لاحقاً. • ضرورة وجود سجل لبيانات العمليات للتتبع المستقبلي عند الحاجة. 	<ul style="list-style-type: none"> • بالإضافة لما جاء أعلاه: - • سلامة الموقف المالي • سجلات ووثائق الشركة • بيانات المالكين وحصص ملكيتهم، • خلو الصحيفة الجنائية من جرائم خيانة الأمانة. • تاريخ انتماني سليم، • سجلاً مكتملاً عن الموظفين وأدوارهم وصلحياتهم المختلفة للتعامل مع النظام 	بطاقة الهوية الخاصة	الوكيل ¹⁵

¹⁴ مثال لهذه الإجراءات المحدودة تلك التي يتم استخدامها في إصدار البطاقات مسبقة الدفع المحدودة القيمة التي تصدرها المصارف وفقاً لإجراءات شركات عالمية مثل فيزا وماستركارد.

¹⁵ هو الشخص أو الجهة التي تقوم بالاتصال مباشرة بالعميل من أجل تسجيله و استقبال أو دفع النقد له.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

يلخص الجدول رقم (1) البيانات المطلوبة لضوابط "أعرف عميلك" للعملاء والوكلاء والذين تتطلب إجراءاتهم دقة وبيانات أكثر كما هو ملخص أعلاه، علماً بأن إجراءات أعرف عميلك تعتمد على الضوابط المعنية من الجهات الرقابية في الدولة.

ومن أجل تسهيل وسرعة إكمال إجراءات "أعرف عميلك" والتي تساعد في انتشار الخدمة، يمكن السماح بوجود منافذ تقوم بهذه الإجراءات إما في فروع شركات المحمول أو حتى لدى الوكلاء، على أن تكون تحت الرقابة أو المسؤولية المباشرة للمصرف¹⁶ أو لشركة المحمول مما يمثل عامل أساسي لنجاح الاشتغال المالي. ويجب أن يحصل المصرف أو شركة المحمول على موافقة السلطة المعنية من أجل استخدام الوكلاء، سواء كانوا شخصيات اعتبارية أو أفراد، في القيام بأعمال هي من صميم عمل المصرف أو شركة المحمول، وأن تكون القواعد الموجودة بالبلد تسمح بهذا النوع من التفويض وتنظم إجراءاته.

وبعد التعاقد مع المصرف أو شركة المحمول، يتعامل الوكلاء بشكل مباشر مع العملاء للقيام ببعض الأعمال نيابة عنهم مثل التسجيل في الخدمة، استلام¹⁷ أو دفع¹⁸ النقود، وتقديم الدعم الفني الأولي عند الحاجة (مثل تعريف العملاء بكيفية إجراء عمليات التحويل) عند الحاجة. وتشمل مسؤولية المصرف أو شركة الهاتف المحمول عن الوكلاء مايلي:

- التأكد من عدم وجود أي شبهات مالية أو تخص السمعة حول الوكيل أو أحد موظفيه.
- شرح الخدمة لموظفي الوكيل وتدريبهم عليها،
- التدريب على فحص مستند الهوية والتأكد من صحته (عناية الرجل الحريص)،

¹⁶ وكلاء المصارف وما يعرف بالبنوك بدون فروع (Branchless Banking) وكيفية تنظيمهم. مثال لهذه التجربة الناجحة تجربة البرازيل.

Cash In. ¹⁷

Cash Out. ¹⁸

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- التأكد من قيام الوكيل بفحص النقد المستلم والتأكد من سلامته،
- توفير وسيلة منتظمة لجمع وثائق الهوية وطلبات الاشتراك في الخدمة من مقدمي الخدمة.
- التأكد من الكفاءة المالية والسمعة الطيبة للوكيل،
- مراقبة الموظفين من وقت لآخر للتأكد من قيامهم بإتباع الإجراءات المطلوبة بدقة وعناية،
- اتخاذ الإجراءات اللازمة في حال وجود خلل في طريقة أداء الخدمة.
- توضيح أن المسؤولية الكاملة يتحملها المصرف أو شركة المحمول أمام العميل نيابة عن الوكلاء والخدمات التي يقدمونها.

أ- مراقبة العمليات للتأكد من عدم وجود أي ارتباط مع غسل الأموال أو تمويل الإرهاب: هناك مسؤولية مباشرة على الجهة التي تدير النظام للتحقق من أن العمليات التي تتم داخل النظام لا يشوبها وجود عمليات غسل أموال أو تمويل للإرهاب وفقاً للمبادئ التي تصدر من المؤسسات ذات الصلة. وغالبا ما تخضع تلك العمليات للرقابة من الجهات المسؤولة عن مكافحة غسل الأموال في الدولة (راجع قسم إدارة المخاطر اللاحق).

ب- توفير البنية التحتية من شبكات المحمول ونظم التحويل: تقوم الجهات المسؤولة عن إدارة نظام الدفع عبر الهاتف المحمول ووفقاً للنموذج الذي تم اختياره بتوفير البنية التحتية المناسبة للنظام. ومن أهم مكونات البنية التحتية ما يلي:

- أجهزة الحواسيب الخادمة¹⁹ التي تتلقى أوامر الدفع وتلك المخصصة لتشغيل²⁰ الخدمة والتأثير على حسابات العملاء والوكلاء.

¹⁹ Servers.

²⁰ يمكن إدارتها من قبل شركة المحمول أو المصرف أو حتى يتم الإسناد الخارجي (Outsourcing) لإدارتها من قبل إحدى الشركات المتخصصة في المجال.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- شبكة المحمول التي تسمح بنقل أوامر²¹ الدفع من المحمول،
- نظم تشغيل الخدمة،
- برمجيات النظام،
- التأمين والحماية (الولوج إلى التعامل مع النظام، إصدار العمليات، التعامل والتأثير مع وعلى الحساب، التشفير والسرية، الخ)،
- قواعد البيانات،
- مركز البيانات الأساسي/الأصلي والثانوي/الاحتياطي، وخطط استمرارية الأعمال²².

ج- إدارة المخاطر: هناك عدة مخاطر مرتبطة بخدمة الدفع عبر أجهزة الهاتف المحمول منها مخاطر التشغيل، إدارة النظام، ضرورة وجود مركز أصلي وآخر احتياطي لإدارة النظام لمواجهة أي عطل، ضرورة توفير عدد من الأفراد للرد عن استفسارات العملاء مع الحفاظ على سرية بيانات العملاء وسرية المعاملات.

كما أن هناك أيضاً المخاطر المتعلقة بالوكلاء مثل تلك المرتبطة باستلام ودفع النقد وهي مخاطر مشتركة مع خدمات الهاتف المحمول الأخرى وتتمثل في استلام نقد مزور أو ارتكاب أخطاء أثناء عملية عد النقد أو حتى سرقة الوكيل وغيرها. ولكن المخاطر المرتبطة بالتعرف على هوية المشتركين هي مخاطر يمكن أن تؤدي إلى تبعات حادة على المصرف إذا لم يتم التعامل معها بجديّة. فدخل شخص مشتبه به إلى النظام المصرفي وقيامه بتعاملات وتحويلات يعتبر مخالف للقانون. كما أن إمكانية التوسع في الخدمات لهذا الشخص اعتماداً على البيانات المغلوطة والمقدمة سابقاً من خلال الوكيل قد يؤدي إلى مخاطر تضر بسمعة المصرف أو شركة المحمول.

²¹ من الطرق التي يمكن بها نقل أوامر الدفع منها (SMS)، أو عن طريق (IVR)، أو عن طريق خدمة (USSD) أو عن طريق الشبكة العنكبوتية الإنترنت.

²² Disaster Recovery.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

يُمكن للمصرف أن يقسم العملاء إلى فئات حسب الخدمات المقدمة لهم وحسب الحد الأقصى المسموح به وفقاً لرصيد حساب العميل. وبالتالي يقوم بتحديد مستندات الاشتراك في الخدمة حسب هذا التقسيم، بحيث يكون مطلوباً مستندات بسيطة جداً في حالة الخدمات البسيطة أو في حالة وجود سقف منخفض لرصيد حساب العميل، على أن تتم زيادة متطلبات الاشتراك مع زيادة الخدمات أو حجم التعاملات. كما يمكن تقسيم الوكلاء حسب درجة الثقة بهم أو بحسب قدرتهم على الوفاء بمتطلبات يضعها المصرف أو شركة المحمول لفحص المستندات المقدمة من العملاء. ومن المهم الإشارة إلى أن التخفيف من متطلبات "أعرف عميلك" بناءً على نوع الحساب والخدمات المقدمة من خلاله والحد الأقصى للرصيد وحد السحب هو اتجاه تتبناه الكثير من الدول والمنظمات الدولية بما فيها البنك الدولي من أجل التخفيف على المصارف من تكلفة فتح حسابات مصرفية وبالتالي إضافة عدد كبير من ذوي الدخل المحدود إلى النظم المصرفية. وهناك مخاطر فنية أخرى تتعلق بالحسابات سيتم تناولها في جزء خاص.

كما تجدر الإشارة هنا إلى أن فريق العمل المالي (FATF²³) أقرت (ولأول مرة) بضرورة ألا تؤثر تدابير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب على الاشتغال المالي بل اعتبر أن الاستبعاد المالي يؤدي إلى تمويل الإرهاب. ويدعو الفريق إلى تطبيق مبدأ التناسب بين المخاطر والمنافع مقابل تكاليف التنظيم والإشراف بإتباع نهج الاستناد إلى المخاطر إزاء مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

خامساً: الحسابات المرتبطة بالنظام

أ- التعريف بحسابات عملاء النظام: حسابات عملاء النظام في طبيعتها هي حسابات مسبقة الدفع، بمعنى أنه يستحيل إجراء أي عملية سحب أو تحويل من الحساب ما لم يكن الرصيد

²³ The Financial Action Task Force (FATF).

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

يكفي لإجراء هذه العملية. وبالتالي يجب متابعة رصيد الحساب لكل عميل على حدة، مما يتطلب فتح حساب فعلي أو افتراضي لكل عميل في النظام. الفارق بين الحساب الفعلي والحساب الافتراضي هو أن الحساب الفعلي هو حساب شخصي مرتبط باسم الشخص وموجود بشكل منفرد على نظام الحسابات العام للمصرف على عكس شركات المحمول التي لم يمكن لها فتح حسابات مصرفية وبالتالي يتم التعامل مع حساباتها طول الوقت على أنها حسابات افتراضية. وعادة ما تكون هناك حسابات فرعية ترتبط بهذا الحساب الفعلي ويتم التعامل مع العميل بالمصرف من خلال رقم حسابه داخل كل الفروع وفيما يخص كل الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف.

أما الحساب الافتراضي، فهو حساب لشخص داخل نظام محدد بالمصرف مثل حسابات البطاقات مسبقة الدفع أو الحسابات المدرجة بنظام التحويل عبر الهاتف. ولا يتم قيد هذه الحسابات الافتراضية داخل نظام الحسابات العام للمصرف، ولكن يتم التعامل معها بشكل إجمالي (Pool of Accounts)، وبالتالي فلا يمكن لأصاحب الحساب الافتراضي دخول فروع المصارف والتعامل معها إلا في حدود تلك التي تقدم الخدمة المرتبطة بنوعية الحساب. وعليه فعميل خدمة الدفع عبر المحمول أو البطاقة مسبقة الدفع يتعامل فقط مع خدمة عملاء هذه النظم أو مع الوكلاء.

وفي حالة إدارة النظام من قبل شركات الهاتف المحمول فهناك عدد من التدابير يجب اتخاذها من أجل حماية أموال مستخدمي النظام. ومن هذه التدابير:-

1) التأكد من وجود سيولة لدى شركة المحمول تغطي الطلب لاستبدال النقد الإلكتروني بنقد حقيقي، حيث يتم إلزام شركة المحمول بالاحتفاظ بأصول سائلة مكافئة لإجمالي قيم الأموال المحصلة من العملاء. ويجب الاحتفاظ بتلك الأموال في أحد المصارف إما في صورة سائلة أو في صورة يسهل تسيلها مثل الأوراق المالية الحكومية محدودة المخاطر.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- (2) عدم استخدام أموال مستخدم النظام في مصاريف التشغيل الخاصة بشركة المحمول بما في ذلك مصاريف تشغيل النظام نفسه.
- (3) ضرورة فصل أموال المستخدمين عن أموال شركة المحمول نفسها وذلك بإيداعها لدى المصارف في حساب إجمالي باسم مستخدم النظام وليس باسم شركة المحمول نفسها، مما يضمن حماية لتلك الأموال في حالة إفلاس شركة المحمول وحجز الدائنين على حساباتها المصرفية.
- (4) ويمكن إضافة تدابير أكثر تحوطاً مثل حماية الحساب بغطاء تأميني أو توزيع الأموال على حسابات في أكثر من مصرف.

ب- الإيداع والسحب من حساب الهاتف المحمول: تتمثل طرق الإيداع والسحب من حساب الهاتف المحمول فيما يلي:

- (1) الإيداع والسحب عن طريق مقدمي الخدمة: وتتم بمنح مبلغ الإيداع لمقدم الخدمة أو تلقي النقد من مقدم الخدمة حيث يقوم بدوره بتحويل نقاط إلى حساب العميل أو سحب نقاط من حسابه مقابل المبلغ المودع أو المسحوب.
- (2) استقبال تحويل من عميل آخر أو تحويل مبلغ لعميل آخر في النظام: والمبدأ العام هنا هو أن العملية التجارية أو الخدمة أو البضاعة التي يتم التحويل مقابل قيمتها هي خارج حدود النظام وتبقى تحت مسؤولية العملاء أي أن المصرف أو شركة المحمول غير معنيين بسبب التحويل أو بطبيعة العلاقة التجارية أو الشخصية التي يتم بسببها التحويل.
- (3) الإيداع أو السحب عن طريق نقاط البيع أو ماكينات الصراف الآلي: ويمكن أن تتم بالربط مع الهاتف المحمول أو عن طريق استخدام بطاقة مسبقة الدفع مرتبطة بنفس حساب الهاتف أو بنفس الشخص صاحب الهاتف المحمول. وتتم عادة على قوائم خاصة بهذه النظم على الصرافات الآلية أو نقاط البيع، وتقوم نقاط البيع هنا بوظيفة الدفع النقدي (Cash Advance) لصالح هذا النظام.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

ج- الاتصال بالحسابات الأخرى في المصرف: فصل نظام الدفع عبر الهاتف المحمول عن النظم الأخرى بالمصرف هو قرار تتخذه الجهة التي تدير النظام أو السلطة الرقابية على هذه الجهة كوسيلة للحد من مخاطر النظام وتحديد المخاطر المرتبطة بدخول أشخاص أو جهات غير مصرح لها²⁴ على النظام والقيام بعمليات غش²⁵. وبالتالي فينبغي اتخاذ التدابير لعدم إمكانية الدخول على النظام من خلال نظم أخرى مثل نظم الانترنت البنكي أو نظم إدارة البطاقات وغيرها، عدم إمكانية الدخول على النظم الأخرى من خلال هذا النظام. والغاية من هذه التدابير ليست الفصل المادي أي عدم ارتباط هذه النظم مع بعضها وإنما الإحالة دون استخدام نظم التحويل عبر الهاتف طريقتاً للوصول إلى النظم الأخرى. وتبرز أهمية هذه المخاطر أنه رغم ضخامة عدد عملاء نظام التحويل عبر الهاتف فإن حجم الأموال المودعة من خلال النظام ليس كبيراً. وبالتالي فمخاطر الغش ليست ذات تأثير مالي كبير على المصرف، ولكن بالمقارنة بالحسابات الجارية وحسابات البطاقات والتي تتميز بضخامة حجم الأموال المودعة والمتداولة عليها فإن الفصل بين نظم التحويل عبر الهاتف وبين النظم المصرفية ونظم الدفع الأخرى يحول دون استخدام نظم التحويل عبر الهاتف طريقتاً للوصول إلى النظم الأخرى.

د- التحويل من وإلى الحسابات الأخرى بالمصرف: في حالة إدارة النظام من قبل المصرف فيمكنه السماح بعمليات تحويل من وإلى الحسابات الأخرى للتعامل نفسه داخل المصرف، مثل الحسابات الجارية أو حسابات بطاقات الائتمان أو الخصم. وفي هذه الحالة فإن المصرف يسمح لنظام الهاتف المحمول بالتعامل مع أنظمة المصرف الأخرى، مع إلزامية اتخاذ إجراءات الأمن والحماية والسلامة الإلكترونية. وتتيح هذه الميزة لعملاء المصرف شحن حساب الهاتف المحمول لديهم أو تحويل الرصيد الزائد إلى حساباته الأخرى في

Hackers. 24

Fraud. 25

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

المصرف. وبغض النظر عن إتاحة التحويل للحسابات الأخرى لدى المصرف لفائدة عملاء النظام، فإن هذه الميزة غالباً ما تتاح لمقدمي الخدمة، حتى تسمح لهم بشراء رصيد خلال يوم العمل من المصرف أو بتحويل الأرصدة الزائدة لحساباتهم المصرفية الأخرى. وهذا من شأنه أن يسمح للمصرف بمعرفة مقدمي الخدمة الذين يقومون بنشاط جيد وفهم طبيعة حركاتهم التجارية وبالتالي خلق منتجات مصرفية مناسبة لهم.

هـ- التحويل من وإلى حسابات المحمول لدى المصارف أو الشركات الأخرى داخل البلد:
تميل نظم التحويل عبر الهواتف المحمولة إلى أن تكون نظم منفصلة بحيث لا يتم التحويل بين عميل نظام تابع لشركة محمول و عميل نظام خاص بشركة محمول أخرى. وقد يضعف هذا الوضع من قدرة تلك النظم بشكل عام على التوسع. وتنبع المشكلة الرئيسية لعدم تكامل تلك النظم مع بعضها البعض (نظام محمول لشركة أو مصرف مع نظام محمول لشركة أخرى أو مصرف آخر) في عدم وجود معايير عالمية موحدة للتحويل بين عملاء في نظم مختلفة للدفع عبر الهاتف المحمول مثل تلك المستخدمة في التحويل بين نظم الصرافات الآلية ونقاط البيع التي تخص بنوك أخرى وحتى دول أخرى. وأحد آليات التحويل بين نظم الدفع عبر الهاتف المحمول المختلفة هو استخدام شبكات التحويل المالية القائمة مثل شبكات الصرافات الآلية أو نقاط البيع. و للقيام بهذا يلزم تغيير أمر التحويل الصادر من الهاتف المحمول إلى أمر دفع معياري ينتقل على شبكات الصرافات الآلية ونقاط البيع. كما أن إحدى الطرق الأخرى لنقل أمر التحويل بين الشبكات هو الاتصال المباشر بين شركات المحمول أو بين المصارف بشكل ثنائي وليس متعدد. علماً بأن التحويل بين نظم مختلفة يحتاج إلى اتفاق على شكل أمر التحويل المقبول من الأطراف، وعلى حسابات مشتركة للتسوية بين النظم، والعديد من الاتفاقات الأخرى المرتبطة بأمن النظم وتسوية المنازعات مثل التحويلات التي لم تتم وكيف يتم ردها وغير ذلك من المنازعات حول العمليات بين أي طرفين.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

و- شراء خدمات من شركة الهاتف المحمول أو دفع فواتير أخرى: قد تكون الخدمة الأكثر استخداماً في نظم الدفع عبر الهاتف المحمول هي إمكانية شراء خدمات أو دفع فواتير لشركة المحمول نفسها، وذلك لسهولة ربط خدمة التحويل بنظام دفع الفواتير الخاص بالشركة وبالتالي إضافة قناة دفع جديدة لشركة المحمول. ويرتبط بهذا الكثير من الخدمات الأخرى مثل سداد الفواتير مثل فواتير المياه والكهرباء والغاز وغيرها وكذلك شراء خدمات الترويج. وتتاح كل هذه الخدمات عادة بطريقة خاصة تسمح بسهولة التعامل معها.

ويبقى من الضروري فصل حسابات المشتركين في خدمة التحويل عن طريق المحمول عن حسابات نفس المشتركين في شركة المحمول نفسها، لأن المبلغ في حساب التحويل هو قيمة حقيقية مساوية للرصيد النقدي للحساب، بينما المبلغ في حساب شركة المحمول هو قيمة مقدمة تم دفعها مقابل خدمات من شركة المحمول ويتم استلام الخدمات في شكل دقائق للحديث في الهاتف أو رسائل نصية قصيرة أو وقت على شبكة الإنترنت، ولكن في كل الأحوال لا يمكن استرجاع هذا المقدم المدفوع لشركة المحمول مرة أخرى بعكس النقد المودع في خدمة التحويل والذي هو من حق صاحب حساب التحويل ويمكنه استرداده نقداً.

ز- التحويلات العابرة للحدود: استخدام نظم الهاتف المحمول في تقديم خدمة تحويل الأموال عبر الحدود يمثل طفرة مهمة في هذا المجال. ولكن التحويلات عبر الحدود تخضع للكثير من القواعد الدولية ويتم مراقبتها للتأكد من عدم استخدامها في غسل الأموال أو تمويل الإرهاب الدولي. وتشمل هذه القواعد المعرفة التامة للمرسل والمرسل إليه، بما في ذلك عنوان الإقامة ورقم بطاقة الهوية لكليهما. كما تشمل تحديد الغرض من التحويل الذي يجب أن يتم في النظم المصرفية أو عبر شركات تحويل الأموال إما لعملاء المصرف أو لعميل من غير عملاء المصرف²⁶. ويتم فحص دقيق من قبل المصارف والشركات التي تقوم بالتحويل

²⁶ (Over The Counter - OTC).

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

عبر الحدود لطرفي التحويل. وبالمثل فتستلزم خدمة التحويل العابر للحدود من خلال نظم التحويل عن طريق الهاتف المحمول، قيام المصارف أو شركات المحمول بنفس الفحص وبنفس طبيعة البيانات التي تتم في النظم المصرفية. وقد تستلزم التشريعات السماح فقط للمصارف من أجل إجراء التحويلات العابرة للحدود. في هذه الحالة، تقوم شركة المحمول الراغبة في إجراء تحويل عابر للحدود بالاستعانة بمصارف محلية في البلدين اللذين يتم بينهما التحويل أو على الأقل ستحتاج إلى موافقات من السلطات المحلية في كلا البلدين.

ح- إجراءات فتح الحساب: كما سبقت الإشارة، يخضع نشاط فتح الحساب وتحويل الأموال لقواعد "أعرف عميلك" والمتبعة حسب الضوابط والشروط المعمول بها. ويجب أن يوفر مدير النظام أسلوباً عملياً لاستقبال العدد الكبير من طالبي الاشتراك. وقد يتم الاشتراك من خلال الانترنت وهي وسيلة غير متاحة لكثير من العملاء التقليديين لهذه الخدمة أو من خلال ملئ طلب اشتراك وتقديمه باليد. وقد تتطلب إجراءات فتح الحساب للشخصيات الاعتبارية ضوابط أكثر منها بيانات متكاملة مثل الطبيعة القانونية، طبيعة النشاط، رقم وتاريخ القيد في السجل التجاري، رقم البطاقة الضريبية وجهة إصدارها، أسماء وعناوين المساهمين، الخ.

ط- الإجراءات في حالات الاشتباه: تتم عادة مقارنة أسماء العملاء ورقم مستند تحقيق الشخصية الخاص بهم مع ما يعرف بالقوائم السلبية وهي قوائم تصدرها الأمم المتحدة أو بعض البلدان تتضمن بيانات خاصة بالأشخاص الغير مسموح لهم بفتح حسابات مصرفية نظراً لثبوت نشاط غير قانوني بحقهم يتعلق بغسل أموال أو تمويل الإرهاب. ويتم تحديث تلك القوائم بشكل منتظم مما يستلزم مراجعة العملاء الحاليين ومقارنتهم بتلك القوائم السلبية.

يتعين أيضاً القيام بمراقبة مستمرة للعمليات التي ينجزها العملاء وذلك للتأكد من عدم وجود أي شبهة تتعلق بعمليات غير قانونية أو ذات مخاطر عالية ويشمل ذلك وجود عمليات معقدة

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

دون مبرر واضح أو وجود حركات متعددة ما بين حسابات لنفس العميل أو وجود تغيير واضح في نمط العمليات دون مبرر. وفي هذه الحالة يجب إبلاغ السلطات المختصة بشكل فوري عن وجود حالة اشتباه وقد يتم وقف التعاملات على الحساب بشكل مؤقت لحين التأكد من سلامة تلك العمليات.

ي- **الحدود على رصيد الحساب وعلى مبالغ السحب:** تكمن إحدى الوسائل الهامة لخفض المخاطر المرتبطة بعدم وجود نظم صارمة للتعرف على هوية العميل هي وضع حدود على رصيد الحساب أو وضع حدود يومية وشهرية على المبلغ المسحوب من الحساب. وترجع أهمية هذا الإجراء إلى أن العمليات المشبوهة تحتاج إلى مبالغ كبيرة وأن وضع تلك الحدود يمنع استخدام هذه الحسابات في عمليات مشبوهة.

وتتراوح تلك الحدود على رصيد الحساب بين ما قيمته 500 دولار إلى 2000 دولار تقريباً. وتميل بعض الدول إلى عدم وضع حدود علي رصيد الحساب على الإطلاق والاكتفاء بوضع حدود للسحب التي تتراوح بين 100 دولار في اليوم إلى 1000 دولار مع وضع حد شهري للسحب يتراوح بين خمسة أضعاف و عشرة أضعاف الحد اليومي.

ك- **إجراءات قفل الحساب:** نظراً لأن الهاتف المحمول أصبح مرتبطاً أيضاً بحساب يحتوي علي رصيد نقدي، يقوم معظم مشغلي تلك النظم بوضع إجراءات قبل غلق الحساب تشمل رد الأموال لاسيما إذا تخطت رسيداً محدداً. ويضع هذا بعض القيود على شركات المحمول في عمليات غلق الهاتف أو في تحويل ملكية رقم هاتف من شخص لآخر. كما يمكن أن تتبع بعض الإجراءات المعمول بها لغلق حسابات المصارف بما في ذلك إجراءات سحب رصيد الحساب من قبل الورثة في حالة وفاة صاحب الحساب. ويمكن التخفيف من تلك الإجراءات

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

نظراً لصغر حجم رصيد الحساب ويمكن أن يتم اتباع تلك الإجراءات في حالة تخطى رصيد الحساب حداً معيناً.

ل- الإجراءات في حالة فتح حسابات للأجانب أو المقيمين من غير مواطني الدولة: تتطلب قواعد التعرف على الهوية في حالات فتح حسابات للمقيمين بالدولة من الأجانب ليس فقط صورة جواز السفر ولكن أيضاً تأشيرة الدخول للبلاد للتأكد من أنها سارية المفعول. ويمكن أن تكون هناك إجراءات فنية تحول دون استخدام الخدمة من خارج أراضي الدولة وذلك لمنع التحويلات العابرة للحدود التي تتم بدون استيفاء الإجراءات القانونية المطلوبة. كما يمكن أن يقوم النظام بشكل آلي بمنع التعامل علي الحساب ابتداءً من تاريخ انتهاء تأشيرة الدخول.

سادساً: حماية عملاء النظام

أ- خدمة عملاء النظام: إحدى أهم وسائل حماية عملاء النظام هي تقديم خدمة عملاء جيدة يقوم بتقديمها عادة مكتب متخصص بالإضافة إلى مقدمي الخدمة. وتتعدد الخدمات المطلوبة من قبل العملاء ومنها على سبيل المثال الاستفسار على كيفية أداء بعض العمليات والاستفسار عن رصيد الحساب والعمليات السابقة وكلمة السر الخاصة بهم. وهنا يجب الفصل بين العمليات التي يقوم بها مكتب خدمة العملاء والعمليات التي يقوم بها مقدمو الخدمة، حيث يجب عدم السماح لمقدمي الخدمة بالإطلاع على أرصدة العملاء أو عملياتهم أو كلمات السر الخاصة بهم على أن تكون هذه الخدمات مقصورة فقط على مكتب خدمة عملاء يراعي فيه أقصى درجات الحيلة والسرية وأن يقوم المكتب بتوجيه أسئلة مناسبة للمتصلين للتأكد من هويتهم قبل الشروع في تقديم الخدمة لهم.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

ب- إجراءات حل المنازعات : يمكن أن تقع منازعات ترتبط برفض العملاء لبعض العمليات المسجلة على النظام أو إنكارهم للقيام ببعض التحويلات أو القول بأن بعض العمليات تمت على سبيل الخطأ. ويجب أن تنص قواعد الاشتراك في النظام على الوسائل المتبعة في حل مثل تلك المنازعات، كما يجب النص على مسؤولية مشغل النظام في إيقاف النظام بأسرع وقت ممكن في حال إبلاغ العميل عن سرقة الهاتف المحمول الخاص به أو شكوكه في كشف كلمة السر الخاصة به.

ج- إيقاف العمليات على الحساب: كما سبق التأكيد عليه، فإن حسابات الهاتف المحمول هي حسابات مسبقة الدفع بمعنى أنه لا يمكن إجراء عمليات إلا إذا كان رصيد الحساب كافياً لإجراء عملية السحب أو التحويل. ولكن رغم وجود رصيد على الحساب يمكن أن يقوم مشغل النظام بإيقاف العمليات على الحساب في حالة شكه في وجود إجراء عمليات غير مصرح بها، أو في حالة الشك في إجراء عمليات مشتببه بها. ويقوم المشغل بإيقاف العمليات على الحساب من تلقاء نفسه وبدون الرجوع للعميل. كما يجب أن يقوم المشغل بإيقاف العمليات على الحساب في حالة إبلاغ العميل مشغلي النظام بفقدان الهاتف المحمول أو بإطلاع بعض الأشخاص غير المخول لهم على كلمة السر الخاصة به، أو في حالة وجود اشتباه في تسرب عدد كبير من كلمات السر التي يمكن عن طريقها إجراء عمليات تحت طريق الغش (Fraud). ويمكن اتخاذ إجراء بإيقاف العمليات على الحساب في حال تم طلب ذلك من قبل جهات التحقيق أو القاضي المختص.

د- سرية الحسابات: في حال نصت قوانين الدولة على سرية الحسابات المصرفية وفي حال التعامل مع حسابات الهاتف المحمول بنفس القاعدة القانونية للحسابات المصرفية، يجب أن يتم التعامل مع تلك الحسابات بأعلى درجات الحرص على عدم إطلاع أشخاص غير مصرح لهم على أرصدة الحسابات أو على الحركات التي تمت على الحسابات. وتكون أول العقوبات

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

النتيجة عن هذا هي تلك المرتبطة بإدارة النظام بشكل مشترك بين المصرف وشركة الهاتف المحمول، حيث يكون لشركة الهاتف القدرة على الإطلاع على حسابات العملاء والحركات التي تمت عليها. كما تكون إحدى العقبات هي عدم قدرة الشركة المقدمة لخدمة العملاء بالإطلاع على الحسابات حتى تستطيع القيام بدورها في خدمة عملاء النظام. ويمكن بشكل عام التغلب على هذه المعوقات بتوقيع اتفاقيات بعدم الإفصاح والاتفاق على إجراءات وتقنيات فنية تحول دون وصول الأشخاص الغير مصرح لهم للإطلاع على المعلومات، وأن يكون المبدأ العام هو إتاحة المعلومة بحسب العمل المطلوب. وهناك طرق أخرى مثل: عدم الربط المباشر بين رقم الهاتف واسم صاحبه على النظم الخاصة بخدمة العملاء ولكن إتاحة مجموعة أخرى من البيانات الرقمية والرموز والتي تسمح لممثل خدمة العملاء بالتأكد من هوية صاحب الحساب.

سابعاً: التحديات على البنوك المركزية

أثبتت التجارب المختلفة أن سهولة تقديم الخدمات المصرفية المختلفة يقابلها من الطرف الآخر ضرورة وجود آليات متطورة و متمرسمة لمتابعة هذه الخدمات والإشراف عليها. وما يزيد الأمر تعقيداً هو زيادة عدد وكثافة الأنظمة المتلاحقة الواجب إدماجها وبالتالي الخدمات المقدمة من جهة والضوابط والشروط العالمية التي ينبغي التوافق معها من جهة أخرى.

إن التحديات التي تواجه البنوك المركزية تتطلب منها المواكبة للقيام بمسئولياتها وأدوارها الأساسية في كافة التطورات المتلاحقة التي شهدتها وتشهدها نظم الدفع. تتركز هذه التحديات في محاور الإشراف والرقابة، السياسات النقدية والتشغيل. فمحور الإشراف والرقابة يستوجب توفير المتطلبات التشريعية والقانونية واللوائح والشروط اللازمة، بالإضافة إلى الأطر الإشرافية والإجرائية والفنية والتأمينية والمعايير القياسية والأدوات التي تضمن

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

سلامة تقديم الخدمة والترابط والتوافق بين النظم المختلفة. كذلك يجب إفصاح المجال للتعاون والتنسيق المختلف مع الجهات الأخرى خاصة الرقابية منها.

أما محور السياسات النقدية فيستوجب الانتباه إلى تأثير التحول التدريجي للمجتمع من مجتمع نقدي إلى 'لنقدي' في ظل تطورات التقنية المصرفية ونظمها وأدواتها وقنواتها، وبالتالي تأثر حصة السوق من النقد الحقيقي التقليدي. وعليه فلا بد من الدراسة والبحث في اثر النقود الإلكترونية على السياسة النقدية وكذلك على عمليات الإصدار والتوزيع وعدم التزوير. أما في محور التحديات التشغيلية فظهور الأنظمة المختلفة قد يتطلب من البنوك المركزية إعادة النظر في تشغيلها لنظم دفع التجزئة واعتماد ودعم مفهوم مشغلي²⁷ ومقدمي²⁸ خدمات نظم الدفع بعد اكتمال الأطر التشريعية والإشرافية المختلفة والمذكور سابقاً.

وفيما يخص نظم الدفع عبر الهاتف المحمول، فإن تحديات البنوك المركزية تتمثل فيما يلي:

- 1) مواكبة التطورات بإصدار الضوابط والشروط اللازمة المرتبطة بالإشراف، المخاطر وخاصة التشغيلية، السيوولة، والسياسة النقدية والعمل على تحديث اللوائح الإشرافية بصورة دورية مناسبة.
- 2) إصدار المعايير القياسية لضمان التوافقية والترابط خاصة بين منظومة نظم الدفع القومية.
- 3) الاهتمام بمنظومة التأمين والحماية.
- 4) المتابعة والتقييم من خلال جمع البيانات وإكمال التحليل الإحصائي والاقتصادي.
- 5) ضمان وجود الكادر المؤهل خاصة في مجال التقنية المصرفية ونظم الدفع.

²⁷ Payment Service Operators.

²⁸ Payment Service Providers.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- 6) ضرورة وضع إطار عام للتنسيق والتعامل مع الجهات الرقابية الأخرى في ظل تنامي تقديم خدمات مصرفية بواسطة جهات خارج القطاع المصرفي المعهود.
- 7) تنامي مسؤوليات البنك المركزي لزيادة الاشتغال المالي.
- 8) استحداث معادلة منطقية للتوازن بين الضوابط الرقابية والانتشار مع وضع الاشتغال المالي ضمن الأهداف الإستراتيجية.

يتطلب كل هذا جهود كبيرة من قبل البنوك المركزية خاصة في تأهيل الكادر البشري المناط به الإشراف ومتابعة هذه التطورات والنشاطات، بالإضافة إلى ضرورة استبدال الأنظمة القديمة بأخرى مواكبة تتناغم مع المتطلبات الحديثة والمتزايدة من حيث الكم والنوع مع توفير البيئة الآمنة والوعي المعرفي المناسب لكافة المشاركين.

ثامناً: أوضاع نظم الدفع عبر الهاتف المحمول في الدول العربية

بالاستناد إلى إجابات أربع عشرة دولة عربية على استبيان جرى إعداده حول أوضاع نظم الدفع عبر الهاتف المحمول وتم توزيعه على المصارف المركزية العربية، فإن الملاحظ كما يتضح من الجدول رقم (2) أدناه أن فكرة إنشاء النظام بدأت تأخذ أهمية كبيرة لدى عدد من الدول العربية إيماناً بأن الخدمات التي سيقدمها النظام ستساعد على رفع مستوى الشمول المالي لديها. وقد بادرت خمس دول هي الأردن والسودان وقطر ومصر والمغرب إلى اتخاذ إجراءات ووضع القواعد التنظيمية اللازمة. فقد أقدمت السلطات في هذه الدول على توفير الإطار القانوني والتنظيمي اللازم لشركات الإتصالات لإدارة النظام بالمشاركة مع المصارف التجارية، فيما يقوم البنك المركزي في هذه الدول بالإشراف والرقابة بالتنسيق مع الجهة الرقابية على الاتصالات.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

وفي الأردن فقد قامت شركات الاتصالات بتوفير خدمات التحويل والدفع عبر الهاتف المحمول في البداية دون تدخل من البنك المركزي. ومن ثم قام البنك المركزي الأردني بإصدار اللوائح والتعليمات اللازمة لتنظيم عمليات الدفع عبر الهواتف المحمولة بما في ذلك المتطلبات الفنية. وسيساعد ذلك على قيام البنك المركزي الأردني بدوره الإشرافي على هذه الخدمات (أنظر الملحق رقم 1).

الجدول رقم (2)

أوضاع نظم الدفع عبر الهاتف المحمول في الدول العربية

المراحل الباقية	دور / موقف البنك المركزي	التحويل من وحدات الزمن الأثري إلى نقود	الإطار القانوني المنظم	نوعية الإدارة	تواجد نظام دفع عبر المحمول		البلد
					متوقع	نعم/ لا	
	ترك شركات الاتصال تقدم الخدمة لحين جاهزية البنك المركزي والمصارف (9 - 12 شهراً)	لا	- لوائح تنظيم الخدمة قانون المعاملات الإلكترونية تحت بند التحويل الإلكتروني للأموال	شركات الاتصالات دون تدخل البنك المركزي		نعم	الأردن
	النظام يحتاج إلى دراسة	لا			في المستقبل القريب	لا	البحرين
- إصدار القوانين واللوائح - دعم الرقابة - حماية القطاع البنكي من المنافسة الغير المتوازنة	المشروع قيد الدراسة				زمن غير محدد	لا	تونس
	النظام يحتاج إلى دراسة	لا			في أقرب وقت	لا	الجزائر
	النهج المتعلق بالهاتف المحمول في طور الدراسة والبحث	لا		الخدمة متوفرة ضمن خدمات المصارف	في المستقبل	لا	السعودية

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

السودان	لا	جاري التجهيز له	مشارك بين المصارف وشركات الاتصالات وتحت رقابة البنك المركزي	- قانون المعاملات الإلكترونية -لائحة الإشراف على نظم الدفع	نعم والهدف هو تسهيل الأمر على المواطنين وسيتم إيقاف ذلك عند إطلاق النظام	إصدار النقود الإلكترونية والرقابة والإشراف	- اعتماد القانون - اعتماد النظام
سورية	لا	جاري التجهيز له			لا	إصدار النقود الإلكترونية	العمل على الترتيبات الفنية والدراسات والإطار التنظيمي والقانوني
عمان	لا	في المستقبل				المشروع قيد الدراسة	
فلسطين	لا	في المستقبل				المشروع قيد الدراسة	الاشتغال على الإطار القانوني والتعليمات التنفيذية
قطر	نعم		مشارك بين المصارف وشركات الاتصالات وتحت رقابة البنك المركزي	- أوامر تنظيم الخدمة - أوامر تصديق الخدمات	لا	الإشراف والرقابة	
مصر	لا	جاري التجهيز له	مشارك بين المصارف وشركات الاتصالات وتحت رقابة البنك المركزي	قواعد تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول	لا	منح الترخيص بالعمل والإشراف والرقابة	بدء العمل بالنظام
المغرب	نعم		مشارك بين المصارف مع شركات الاتصالات وتحت رقابة البنك المركزي	- قانون تصديق الخدمات - قانون تصديق المشغلين - منشورات تصديق مقدمي الخدمة	لا	المراقبة	
موريتانيا	لا	في المستقبل			لا		
اليمن	لا	في المستقبل					

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

أما فيما يخص الدول الأخرى، فيبدو أن هناك إرادة لإنجاز مشاريع إنشاء مثل هذه الأنظمة وهي حالياً قيد الدراسة لتحديد النموذج المناسب من حيث مشاركة المصارف ودور البنك المركزي لديها.

إلا أن غياب نظام مكتمل يوفر خدمات الدفع وتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول، سيجعل هذه الخدمات متوفرة فقط في بعض الدول ومن خلال المصارف التجارية التي أبرمت عقوداً مع شركات الاتصالات لتنظيم مثل هذه الخدمات.

تاسعاً: الخلاصة والتوصيات

تزايد في الآونة الأخيرة استخدام الهواتف المحمولة، كوسائل وأدوات لإنجاز عمليات الدفع. وعلى الرغم مما يوفره هذا التطور من خدمات وتسهيلات تساهم في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية، فإنه بالمقابل ينشأ عنه بعض المخاطر التي يتعين التحوط منها. وفي هذا الصدد، سعت الورقة للتعريف بصورة مختصرة بمختلف الأبعاد والقضايا المتعلقة بخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول ومسؤوليات وأدوار مختلف الأطراف المعنية، وبوجه خاص مسؤوليات البنوك المركزية في التعامل مع هذه الخدمات ووضع الضوابط اللازمة لها.

وفي هذا الإطار، وعلى الرغم من أن اللجنة تدرك الحاجة إلى المزيد من البحث في هذا الموضوع، فإنها توصي المصارف المركزية العربية بالعمل على اعتماد التشريعات والتعاميم اللازمة لدعم تنظيم وتطوير مثل هذه الخدمات، والعمل على استكمال النواحي الفنية المطلوبة فيما يخص التوافق والترابط بين الأنظمة المختلفة. كذلك تدعو اللجنة إلى العمل على تشجيع مفهوم الخدمات المصرفية المقدمة بواسطة الوكلاء (Branchless

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

(Banking)، واعتماد آليات وأطر عامة للتنسيق والتعاون مع الجهات المختلفة المعنية خاصة الرقابية للقطاعات الأخرى التي تشترك في منظومة تقديم الخدمة.

كذلك تدعو اللجنة إلى زيادة اهتمام المصارف المركزية بتطوير القدرات الفنية لكوادرها في هذا الشأن، بالإضافة إلى العمل على إجراء البحوث والتحليل الاقتصادية والمالية لمتابعة آثار هذه الخدمات على القطاع المصرفي، بما يساعد على تطوير السياسات المناسبة.

الملحق رقم (1)

الإطار التنظيمي للدفع من خلال الهاتف المحمول – تجربة البنك المركزي الأردني

1. **الأهداف:** تم اعتماد هذا الإطار التنظيمي وفق الممارسات العالمية في مجال خدمات الدفع من خلال الهاتف النقال ، والذي يهدف إلى توضيح البنية التقنية والتنظيمية لبوابة الدفع بواسطة الهاتف النقال، بما في ذلك نظام المدفوعات ونظام التسويات ونوعية الخدمات المقدمة، وذلك من خلال:

1. وضع القواعد والأطر التنظيمية والرقابية المرافقة لعملية تقديم الخدمة بما في ذلك تحديد البيئة التكنولوجية وعملية الرقابة والضبط.
 2. تحديد الحد الأدنى من المتطلبات الفنية والخدمية لمختلف الأطراف المشاركة في نظام الدفع من خلال الهاتف النقال.
 3. تحديد المسؤوليات والواجبات التي تحكم دور كافة المشاركين في نظام الدفع من خلال الهاتف النقال بما في ذلك تنظيم العلاقات فيما بين مقدمي الخدمة وتحديد علاقة مقدمي الخدمة بعملائهم.
 4. تحديد القواعد العامة لآلية عمل الدفع من خلال الهاتف النقال وذلك من بدء العملية وحتى انتهائها.
2. **الأطراف المشاركة في الخدمة:** إن الأطراف التي ستشارك في نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال هي:

1. البنك المركزي الأردني.
2. مشغل النظام الوطني.
3. البنوك المرخصة.
4. مشغلي شبكات الهاتف النقال.
5. شركات خدمات الدفع.

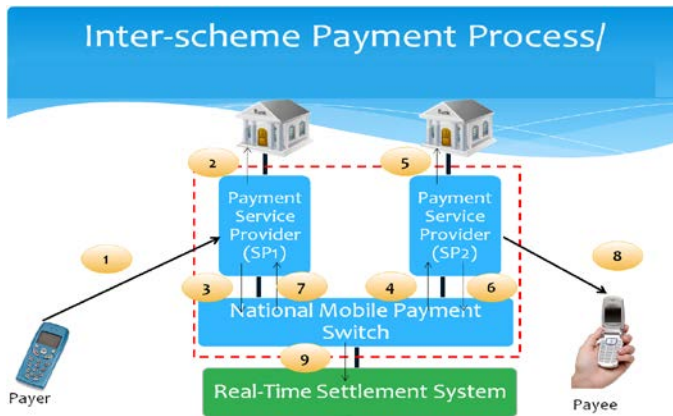
نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

6. العملاء البنكيين والعملاء غير البنكيين (المستفيدين من الخدمة).
7. مقدمي الخدمة.
8. الوكلاء.

3. وصف عام لآلية الخدمة: تهدف هذه الخدمة إلى تمكين العملاء من دفع الأموال باستخدام هواتفهم النقالة لغايات مختلفة (شراء ، تسديد فواتير ، دفع وحدات نقدية.....)، وبحيث تكون هذه الخدمة آمنة وفورية ويسقوف محددة المبالغ خلال فترة محددة لكل عميل، وفق أحد الخيارين التاليين:

الخيار الأول : يمكن للعميل المشترك بالخدمة العمل من خلال حسابه البنكي بحيث يتم ربط حساب العميل برقم هاتفه المسجل باسمه لدى مشغل منظومة الهواتف النقالة ويكون بنك العميل هنا هو مقدم الخدمة أو مشاركا فيها أو متعاقداً مع مقدم خدمة، وتتم التسوية هنا على بنك العميل.

الخيار الثاني : من خلال حساب للعميل يفتح لهذه الغاية لدى مقدم الخدمة ويتم ربط رقم هاتف العميل بهذا الحساب وتجمع هذه الحسابات في حساب عام واحد يدار من قبل مقدم الخدمة (Pool Account) لدى بنك التسوية.



نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

4. آلية تقديم الخدمة: يقوم المشغل الوطني بتشغيل النظام ووضع المتطلبات الفنية اللازمة لمقدمي الخدمة لربط أنظمتهم بالنظام كأعضاء، وذلك بعد حصولهم على الموافقات اللازمة من البنك المركزي الأردني.

يمكن لمقدمي الخدمة تقديمها بأحد النموذجين التاليين:

النموذج الأول: مقدم الخدمة بنك ومبني على قيام البنك بتقديم خدمات الدفع من خلال الهاتف النقال للعملاء.

النموذج الثاني: مقدم الخدمة شركة تمتلك الحلول التكنولوجية والبنى التحتية اللازمة وشبكات الربط والمتطلبات الأمنية وتحقيق كافة متطلبات تقديم الخدمة بحسب هذا الإطار ويشترط أن تعين بنكا للتسوية لغايات الضمانات النقدية والإيداعات مقابل الوحدات النقدية المصدرة.

5. متطلبات تقديم الخدمة: وتشمل:

1. الحصول على الموافقات اللازمة من البنك المركزي.
2. تحقيق المتطلبات الفنية المحددة من قبل المشغل الوطني.
3. يجب توفير نظام خاص لإنشاء الحسابات الخاصة بنظام الدفع عبر الهاتف النقال والتأكيد على مقدرة هذا النظام من إنشاء دالات تعريف خاصة بهذه الحسابات بحيث يكون لكل حساب دالته الخاصة مع مراعاة عدم التكرار بأرقام الحسابات والدالات المرتبطة بها.
4. أن يملك مقدم الخدمة نظاما لتسجيل عملائه الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمة.
5. اتخاذ الإجراءات الفنية اللازمة لتمكين العملاء من الاستفادة من هذه الخدمة.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

6. إيجاد آلية واضحة للتعامل مع شكاوى العملاء من خلال إيجاد وحدة خاصة تكون مهمتها التعامل مع شكاوى العملاء وحلها خلال فترة محددة من الزمن (HelpDesk).
7. وضع إجراءات عمل واضحة فيما يخص رد المبالغ للعملاء غير البنكيين في حال توقف مقدم الخدمة عن تقديم الخدمة.
8. اعتماد بنك مرخص واحد لغايات التفاضل الإلكتروني والتسويات لدى البنك المركزي ولكل مقدم خدمة.
9. إيداع وديعة ضمان لدى بنك التسوية مقابل تحويل وحدات نقدية إلكترونية لمحافظ العملاء غير البنكيين ويعتبر رصيد هذه الوديعة بمثابة Debit Cap لمقدم الخدمة، وبحيث لا يمكنه تحويل وحدات إلكترونية تتجاوز قيمة هذه الوديعة ولا يمكن استخدام هذه الوديعة كضمانه لغايات أخرى.
10. أن تبنى العلاقة ما بين مقدم الخدمة والعميل بموجب اتفاقية تعاقدية تحدد على الأقل ما يلي:
 - أ- دور ومسؤوليات مقدم الخدمة
 - ب- دور ومسؤوليات العميل .
 - ج- الحد الأعلى للعمليات التي سيتم تقاضيها من العميل .
 - د- بنود تتعلق بتثقيف العميل بألية تنفيذ الخدمة وإجراءات التعامل مع الشكاوي.
11. أن تبنى العلاقة ما بين مقدم الخدمة والأطراف المتعاقد معها بموجب اتفاقية تعاقدية رسمية تحدد على الأقل ما يلي:
 - أ- دور ومسؤوليات مقدم الخدمة.
 - ب- دور ومسؤوليات الأطراف المتعاقد معها.
 - ج- آلية تنفيذ الخدمة.
 - د- العمليات التي سيتم تقاضيها

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

12. توفير شبكة الفروع والوكلاء الذين سيكونون طرفاً في تقديم الخدمة للعملاء، حيث أن التعاون مع الوكلاء يجب أن يحكمه شروط وإجراءات واضحة فيما يخص معايير اختيار الوكيل والمتطلبات الفنية الواجب توفرها في الوكيل باعتباره وكيل لمقدم الخدمة.
13. على مقدم الخدمة توفير قاعدة بيانات محدثة عن وكلائه تتضمن كافة التفاصيل التي ستحدد عند تشغيل البدالة الوطني National Switch، مع ضرورة اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحديث تلك البيانات بشكل مباشر ومستمر Online.
14. مع مراعاة أحكام قانون الشركات النافذ المفعول وفي حال كان مقدم الخدمة شركة فإن الشروط الواجب توافرها لتأسيس الشركة تتضمن ما يلي:-
 - أ- أن يكون الشكل القانوني للشركة ذات مسؤولية محدودة أو شركة مساهمة.
 - ب- أن تكون الشركة مصرح لها التعامل بالتحويلات المالية.

6. أدوار ومسؤوليات الأطراف المشاركة

دور ومسؤولية مشغل النظام الوطني

1. يقوم المشغل الوطني بتشغيل وإدارة النظام وفقاً لهذا الإطار التنظيمي وأية تعليمات تصدر لاحقاً عن البنك المركزي الأردني تتعلق بتقديم الخدمة.
2. استقبال وإرسال كافة الحركات المنفذة لدى أعضاء النظام والاحتفاظ بالسجل الإلكتروني لكل حركة من تلك الحركات.
3. اتخاذ كافة الإجراءات الإدارية والفنية التي تكفل التزام مقدمي الخدمة الأعضاء في النظام وكافة الأطراف ذات العلاقة بما ورد في هذا الإطار التنظيمي وأية تعليمات تصدر لاحقاً عن البنك المركزي الأردني.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

4. تأمين ديمومة الربط مع نظام المدفوعات الوطني (RTGS-Jo) أو أي نظام تقاص وتسوية يتم توظيفه لاحقاً وذلك لغايات ارسال نتيجة التقاص فيما بين مقدمي الخدمة بشكل آلي ومباشر وفق متطلبات هذا الاطار.
 5. توفير البنية التحتية الأساسية من أجهزة وتطبيقات وعمليات توصيل وامن معلومات لكافة الأعضاء المشاركين المسجلين لديه
 6. توفير خطط استمرارية العمل والتعافي من الكوارث لتوفير الخدمة في كافة الأوقات
 7. الإبقاء على تشغيل النظام وتوافره بنسبة 99.99% والتأكد من أن كافة الأعضاء المسجلين يتبعون نفس القاعدة لاستمرارية وتوافر أنظمتهم.
 8. التأكد من قابلية البنية التحتية للتشغيل المتبادل فيما بين كافة مزودي الخدمة.
 9. التأكد من كافة الحركات المالية الناتجة عن حركات الدفع عبر الهاتف النقال قد تم تسويتها من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري في البنك المركزي الأردني أو أي نظام تقاص وتسوية يتم توظيفه لاحقاً.
 10. التأكد من عدم تجاوز مجموع أرصدة الحسابات غير البنكية لرصيد حساب التسوية لمقدم الخدمة والمفتوح لدى بنك التسوية.
- دور ومسؤولية مقدم الخدمة:** يعتبر مقدم الخدمة المشغل الفني والتجاري لخدمة الدفع للعملاء بواسطة الهاتف النقال ويجب عليه القيام بما يلي:-
- أ- وضع الإجراءات المناسبة لإدارة المخاطر التي قد تنشأ عن تقديم هذه الخدمة وهذه الإجراءات يجب أن تغطي على الأقل المخاطر التالية:

- 1- مخاطر الالتزام (Compliance Risk) ومنها على سبيل المثال:-
 - الالتزام برأس مال مدفوع يتم تحديده بالتعليمات المنظمة للخدمة.
 - الالتزام بأية شروط أو تعليمات أخرى تصدر عن البنك المركزي من وقت إلى آخر.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

2- مخاطر التشغيل (Operational Risk) ومنها على سبيل المثال:-

- تهيئة بنية تحتية احتياطية داعمة للبنية الرئيسية للتعافي من الكوارث والمخاطر.
- وضع خطط ضمان استمرارية العمل.
- إجراء الفحص الدوري للتأكد من صلاحية البنية التحتية الاحتياطية ومراكز التعافي من الكوارث والمخاطر وخطط ضمان استمرارية العمل.

3- مخاطر التسويات (Settlement Risk) ومنها على سبيل المثال:-

- التأكيد على إمكانية نظام الدفع عبر الهاتف النقال المستخدم لتوفير المعلومات الخاصة بالتسوية بصورة آلية أوتوماتيكية بين البنوك المشاركة في تقديم الخدمة لدى مقدم الخدمة .
- الاحتفاظ بسجلات الحركات الرقابية وحركات التسوية لمدة خمسة سنوات.

ب- اتخاذ الإجراءات اللازمة لتوافق الخدمة مع كافة القوانين والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي، وضمان إجراءات الالتزام (Compliance) من خلال تحديد سياسة إدارة المخاطر وإجراءات الالتزام المرتبطة بموضوع اعرف عميلك (KYC) وتحديد طرق الإبلاغ عن غسل الأموال وتمويل الإرهاب وذلك بناءً على تعليمات البنك المركزي.

ج- التحقق من وجود المعايير الكفيلة بإجراء التدقيق والمتابعة وحفظ القيد اللازمة لتوثيق جميع عمليات الدفع بواسطة الهاتف النقال بما يتوافق مع قانون المعاملات الإلكترونية النافذ.

د- تلبية متطلبات الرقابة اللازمة المطلوبة من البنك المركزي الأردني لجميع عمليات الدفع المكتملة بالتنفيذ.

هـ- التحقق والتوافق وضمان مصداقية الأطراف المتعاقد معها لتقديم هذه الخدمة.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- و- التأكد من أن الحلول المقدمة (البرمجيات) فيما يخص خدمات الدفع عن طريق الهاتف النقال تتفق مع المعايير الدولية (ISO 8583) ومع ما ورد في هذا الإطار التنظيمي.
- ز- وضع الآليات اللازمة بالتعاون مع الأطراف المتعاقد معها لتثقيف العملاء في كيفية استعمال خدمات الدفع من خلال الهاتف النقال.
- ح- الالتزام بتزويد البنك المركزي بشكل دوري وعند الطلب بتقارير التدقيق الداخلي والخارجي ودور الخبرة المحايدة المتعلقة بالخدمة.
- ط- الالتزام بالحدود والسقوف للمبالغ التي يمكن للعميل دفعها في المرة الواحدة وخلال اليوم الواحد وعلى مدار السنة.
- ي- التأكد من شفافية نشر وإعلان جميع العمولات المترتبة على تقديم الخدمة وأية تغييرات قد تطرأ عليها.
- ك- العمل على إيصال وتهيئة حلول وتطبيقات الدفع إلى العملاء.
- ل- تطوير شبكة الوكلاء اللازمة لدعم ومساندة إيصال الخدمة إلى العملاء.
- م- استقطاب واستخدام وتدريب الوكلاء
- ن- التأكيد على احتواء نظام الدفع عبر الهاتف النقال المستخدم لديهم على وسائل لمراقبة العمليات وإصدار التقارير بما يتوافق مع التعليمات الصادرة عن البنك المركزي.
- س- تقديم تقرير ربعي حول تقييم مستوى أداء الشركة وتقديم تقرير ربعي مماثل لتغطية النشاطات البنكية للبنك المركزي.
- ع- تحديد البنك المسؤول عن عمليات التقاص والتسوية فيما يخص حسابات الشركة ضمن البنوك المرخصة والمسجلة لدى البنك المركزي وإخطار البنك المركزي بذلك كتابيا.
- ف- الالتزام بكافة متطلبات معرفة العميل (KYC) من قبل مقدم الخدمة ونظام الدفع عبر الهاتف النقال المستخدم لديه.
- ص- أن كافة حركات العملاء يمكن تتبعها والتأكد من صحتها وموثوقيتها.
- ق- الالتزام بتعليمات حماية المستهلك الواردة في هذا الإطار.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

دور ومسؤوليات مشغلي منظومة الهواتف النقالة: وتشمل ما يلي:

1. توفير البنى الأساسية لبناء شبكات الاتصال الخاصة لمقدمي الخدمة.
2. توفير مستويات الأمن والسرية المنصوص عليها في هذا الإطار التنظيمي وتبعا للمعايير الدولية.
3. تزويد خدماتها لكل مقدمي الخدمة بشفافية وبدون ممارسة أي نوع من التمايز فيما بين مقدمي الخدمة.
4. إتاحة الإمكانية للعملاء لاختيار أي من مقدمي خدمة الدفع عبر الهاتف النقال المتاحين والعاملين تبعا لخيارهم وبدون أية قيود أو تمييز بينهم.

دور ومسؤولية البنوك المصدرة للنقود الإلكترونية: وتشمل ما يلي:

- البنك مسؤول عن تسوية كافة الحركات مقابل كافة النقود الإلكترونية التي أصدرها.
- البنك مسؤول عن تعيين الوكلاء الخاصين به.
- البنك مسؤول عن مراقبة خروج الوكلاء من الخدمة.
- البنك مسؤول عن التأكد من أسس التوافق مع متطلبات معرفة العميل (KYC) ومكافحة غسل الأموال (AML).
- البنك مسؤول عن انخراط العملاء ضمن نطاق خدمة النقود الإلكترونية.
- البنك مسؤول عن بيع النقود الإلكترونية.
- البنك مسؤول عن تحويل النقود الإلكترونية إلى نقد.
- البنك مسؤول عن تطبيق الحد الأدنى من التوافق مع ما ورد في هذا الإطار.
- البنك مسؤول أمام البنك المركزي الأردني عن توفير معلومات حركات التغذية التي تمت على حسابات العملاء غير البنكيين الخاصة بنظام الدفع عبر الهاتف النقال من حيث العدد والقيمة وبشكل دوري يحدده البنك المركزي الأردني

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- البنك مسؤول عن الاحتفاظ بضمانات أوراق مالية لدى البنك المركزي الأردني لأغراض تجنب مخاطر التسوية سيقوم البنك المركزي بوضع التعليمات الخاصة ومراجعتها وتعديلها من وقت إلى آخر فيما يخص ذلك.
- البنك مسؤول عن تجديد الضمانات قبل 24 ساعة من انتهاء صلاحيتها، وبخلاف ذلك ستطبق العقوبات حسب التعليمات التي ستصدر بهذا الخصوص.

دور ومسؤولية الأطراف الأخرى المصدرة للنقود الإلكترونية: وتشمل ما يلي:

- على مقدم الخدمة المصدر للنقود الإلكترونية بهدف الدفع عبر الهاتف النقال اخذ الموافقات اللازمة من البنك المركزي الأردني لهذه الغاية .
- مقدم الخدمة المصدر للنقود الإلكترونية مسؤول عن تحديد وكلائه الخاصين به.
- مقدم الخدمة المصدر للنقود الإلكترونية مسؤول عن مراقبة خروج الوكلاء من الخدمة وما ينتج عن ذلك من آثار على الأطراف الأخرى المشاركة في الخدمة.
- مقدم الخدمة المصدر للنقود الإلكترونية مسؤول عن التعاون مع مؤسسة مصرفية للتأكد من أسس التوافق مع متطلبات معرفة العميل (KYC) وقانون مكافحة غسل الأموال (AML).
- مقدم الخدمة المصدر للنقود الإلكترونية مسؤول عن تحويل النقود الإلكترونية إلى نقد.
- مقدم الخدمة المصدر للنقود الإلكترونية مسؤول عن تطبيق الحد الأدنى من التوافق مع ما ورد في هذا الإطار.
- مقدم الخدمة المصدر للنقود الإلكترونية مسؤول أمام البنك المركزي الأردني عن توفير معلومات حركات التغذية التي تمت على حسابات العملاء غير البنكيين الخاصة بنظام الدفع عبر الهاتف النقال المنفذة من قبله من حيث العدد والقيمة وبشكل دوري يحدده البنك المركزي الأردني.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- مقدم الخدمة المصدر للنقود الالكترونية مسؤول عن الاحتفاظ بحساب ضمان لدى احد البنوك المحلية مقابل اصدارات وكلاء للنقود الالكترونية وعليه التأكد من عدم تجاوز وكلاء لرصيد حساب الضمان.
- مقدم الخدمة المصدر للنقود الالكترونية مسؤول عن فتح حساب تقاص وتسوية لدى أحد البنوك المرخصة لأغراض التقاص والتسوية، ويجب أن يحافظ حساب التسوية على رصيد لا يقل عن مجموع كافة الأرصدة الخاصة بحسابات العملاء غير البنكيين المسجلين لديه.
- مقدم الخدمة المصدر للنقود الالكترونية مسؤول عن تطبيق بنود هذا الإطار التنظيمي وسوف يفرض البنك المركزي العقوبات اللازمة حيال مخالفة ذلك بما يراه مناسباً.

7. إجراءات التسجيل لتقديم الخدمة: وتشمل ما يلي:

- أ- التقدم بطلب لدى البنك المركزي الأردني للحصول على الموافقة لتقديم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال.
- ب- تحديد بنك التسوية لمقدم الخدمة حسب الأصول.
- ج- يجب أن يتضمن الطلب كافة الوثائق اللازمة لطلب التسجيل وهي كما يلي :
 1. شهادة تسجيل الشركة الصادرة من وزارة الصناعة والتجارة.
 2. هيكل الملكية بما في ذلك مقدار ونسبة ملكية كل مساهم/ شريك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
 3. رأسمال الشركة المصرح به.
 4. عقد التأسيس والنظام الأساسي.
 5. وصف لطبيعة الخدمات التي ستقوم بتقديمها والتكنولوجيا التي سيتم استعمالها.
 6. خطة الشركة والشروط التي ستقوم بإتباعها بالتعاقد مع الوكلاء.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

7. سياسة أمن وحماية المعلومات.
 8. سياسة التسعير التي سيتم العمل بها.
 9. سياسة الشركة في التعامل مع شكاوى العملاء.
 10. مؤهلات أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.
 11. أية متطلبات أخرى يترتبها البنك المركزي مناسبة.
- د- بعد استكمال كافة الإجراءات المبينة ضمن هذا البند، وموافقة البنك المركزي المبدئية، فإنه للبنك المركزي و/أو المشغل الوطني اتخاذ أي من الإجراءات التالية أو بعضها:
- 1- الطلب من مقدم الخدمة القيام بتقديم الخدمة بصورة تجريبية لفترة محددة لضمان الجاهزية.
 - 2- تعيين طرف ثالث للقيام بعملية التحقق من أن مقدم طلب التسجيل سيكون قادراً على تقديم الخدمة بناء على الممارسة التجريبية وعلى نفقة مقدم الطلب.
- هـ- لا يكون البنك المركزي الأردني أو المشغل الوطني مسؤولاً عن تحمل أية تكاليف للمصاريف التي سيقوم مقدم طلب التسجيل بتكديدها.
- و- يصدر البنك المركزي الأردني قراره بالسماح للشركة بتقديم الخدمة أو بالرفض خلال فترة لا تتجاوز 90 يوماً من تاريخ التقدم بالطلب، وفي حال الموافقة يتم إعطاء مقدم الخدمة رمزاً خاصاً (code) على النظام إذا كان البنك المركزي هو مشغل للنظام، ومن قبل المشغل الوطني.

8. العلاقة بين مقدم الخدمة والوكيل

1. يحق لمقدم الخدمة إسناد أي من العمليات التالية إلى شبكة وكلاء وذلك بغرض القيام بالعمليات المحددة بموجب هذه التعليمات وان العمليات الممكن إسنادها تتضمن:-

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

أ- تسجيل العملاء للاستفادة من الخدمة وتحديث بياناتهم أو تفعيل الخدمة أو إيقافها عنهم.

ب- تحويل الوحدات النقدية الالكترونية لمحافظ العملاء.

ج- تسييل محافظ العملاء.

2. في حال قيام مقدم الخدمة بتعيين وكلاء للقيام بخدمات الدفع من خلال الهاتف النقال، فعلى مقدم الخدمة التأكد من إثبات الشخصية الاعتبارية من خلال الحصول على شهادة التسجيل والنظام الأساسي وعقد التأسيس، شهادة المفوضين بالتوقيع، تفويض من هيئة المديرين بالموافقة على قيام الشركة بتقديم الخدمة، عنوان المقر الرئيسي وقائمة بالفروع التابعة للمركز الرئيسي وعناوينها.

3. يجب أن يكون لدى مقدم الخدمة القدرة على مراقبة ومتابعة جميع العمليات التي يتم تنفيذها من قبل الوكيل.

4. على مقدم الخدمة تزويد الوكيل بتعليمات تطبيقية تبين تفاصيل العمليات التي يجب أن يقوم بها.

5. على مقدم الخدمة العمل على إيجاد ضوابط خاصة لمراقبة النشاطات التي سيتم ممارستها من قبل الوكيل فيما يتعلق بهذه الخدمة.

6. يجب على مقدم الخدمة توفير الغطاء التأميني المناسب لنشاطات الوكيل المتعلقة بالخدمة.

7. يجب على مقدمي الخدمة إيجاد وحدة لمتابعة شكاوى العملاء التي يمكن أن تظهر نتيجة تعاملهم مع الوكلاء.

8. على مقدم الخدمة توفير الأنظمة للوكيل بما يتناسب مع العمليات المصرح له بتقديمها.

9. على مقدم الخدمة أن ينظم العلاقة بينه وبين الوكلاء بموجب اتفاقيات خطية تبين دور ومسؤوليات كل طرف وبحيث تتضمن كحد أدنى:

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- أ- تمكين مقدم الخدمة من ممارسة رقابة مناسبة على نشاطات الوكيل المرتبطة بالخدمة.
- ب- الاحتفاظ بحساب للوكيل لدى بنك التسوية الخاص بمقدم الخدمة كضمانه للعمليات التي سيغطيها العميل.

أدوار ومسؤوليات الوكلاء: وتشمل ما يلي:

- على الوكيل ان يبلغ عن أية حركة مثيرة للشبهة فور حصولها.
- على الوكيل أن يعلن و وضوح رقم هاتف المساعدة والشكاوى (Help Desk) الخاص بمقدم الخدمة التابع له في كافة مواقعهم.
- لا يتم احتكار الوكلاء على مقدم خدمة واحد حيث يمكن للوكيل الواحد خدمة أكثر من مقدم خدمة في آن واحد.

9. وقف الخدمة: يحق للبنك المركزي وقف وإلغاء تسجيل مقدم الخدمة في الحالات التالية:

1. عدم ممارستها العمل بعد 12 شهرا من تاريخ تسجيلها.
2. إذا اكتشف البنك المركزي الأردني أن تسجيل الشركة كمقدم خدمة تم بناء على معلومات غير صحيحة.
3. مخالفة تعليمات البنك المركزي الأردني والقوانين ذات العلاقة فيما يخص خدمات الدفع عن طريق الهاتف النقال.
4. لأي سبب يراه البنك المركزي ضروريا.

10. سيناريوهات الدفع من خلال الهاتف النقال: سيناريوهات الدفع من خلال الهاتف النقال التي يمكن أن يتم بها الدفع من خلال ما يلي:

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

1. على أساس حساب البطاقات: هذا السيناريو ينطبق على العملاء من حملة البطاقات ويقوم على ربط بطاقات الدفع برقم هاتف نقال وذلك بغرض إجراء عمليات الدفع ، ومن الأمثلة على هذه البطاقات:

- البطاقات الدائنة (Credit Cards) والتي تشمل (Visa, Mastercard,..)
- البطاقات المدينة (Debit Cards) مثل (Visa Electron)
- البطاقات المدفوعة مسبقاً (Prepaid Cards).

قواعد التطبيق

- التوافق مع متطلبات PCI - DSS الخاصة ببيئة العمل على البطاقات (Credit, Debit).
- يجب أن تكون البطاقة صادرة عن مؤسسة مرخص لها بإصدار البطاقات.
- يجب أن تكون البطاقة معروفة ومميزة من قبل النظام المصرفي والمالي العالمي.
- يجب أن تتوافق البطاقة مع التعليمات والأنظمة والمعايير الدولية وتعليمات البنك المركزي للبطاقات البلاستيكية.
- يجب توثيق كافة الحركات المرتبطة بالبطاقة من خلال نظام المؤسسة مصدرة البطاقة.

2. على أساس الحسابات البنكية: هذا السيناريو ينطبق على العملاء البنكيين ويقوم على ربط حسابات العملاء برقم هاتف نقال وذلك بغرض تنفيذ عمليات دفع مرتبطة بحساب العميل.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

قواعد التطبيق

- يتم تنظيم وإنشاء وإدارة الحساب البنكي من خلال البنك ونظامه المصرفي.
- يخضع فتح الحسابات البنكية للإجراءات والأنظمة والمعايير المطبقة حالياً ضمن التعليمات والإجراءات المصرفية المعمول بها الصادرة عن البنك المركزي الأردني.
- كافة العمليات والحركات المؤثرة على الحساب البنكي من خلال نظام الدفع عبر الهاتف النقال يجب تتبعها ومراقبتها والاحتفاظ بها ضمن نظام الدفع عبر الهاتف النقال بصورة مفصلة.
- يجب التأكد من أن تأثير نظام الدفع عبر الهاتف النقال على الحسابات البنكية يكون ضمن وسائل أمانة تحافظ على أمن وسرية الحسابات للعملاء؛ وذلك تبعاً للمعايير المذكورة في هذا الإطار التنظيمي لأنظمة الدفع عبر الهاتف النقال.
- تفويض الحركات التي يكون مصدرها أو مستقبلها الحساب البنكي يجب أن يخضع للمعايير المعمول بها ضمن البنك المدير للحساب.

3. على أساس القيمة المخزنة (E-Money): يتم الدفع عن طريق القيمة المخزنة (E-Money) وذلك من خلال وحدات نقدية إلكترونية يتم تحويلها من قبل مقدم الخدمة مقابل إيداعات تتم من قبل العملاء، وبحيث تقوم مكاتب و/أو وكلاء مقدمي الخدمة بتحويل هذه القيمة للعملاء ليتم إيداعها في حساباتهم الافتراضية (Virtual Accounts) لدى بنك التسوية، ومن بعدها يتم إجراء عمليات الدفع من تلك القيم المخزنة.

قواعد التطبيق

- يجب توفير نظام خاص لإنشاء الحسابات الخاصة بنظام الدفع من خلال الهاتف النقال والتأكيد على مقدرة هذا النظام من إنشاء أرقام خاصة ومميزه لهذه الحسابات بحيث يكون لكل حساب رقم خاص مع مراعاة عدم تكرار أرقام الحسابات.
- يجب التأكيد على أن كافة الحسابات الافتراضية الخاصة بنظام الدفع عبر الهاتف النقال لا يمكن التأثير المباشر عليها من خلال أنظمة أخرى..
- يجب التأكيد على أن كافة الحسابات والحركات الخاصة بها مخزنة بطريقة مشفرة تشفيراً خاصاً آمناً ضمن نظام الدفع عبر الهاتف النقال لدى مقدم الخدمة.
- يجب مراعاة توافق ومطابقة وحدة إدارة الحسابات الخاصة بنظام الدفع عبر الهاتف النقال للمتطلبات والمعايير الخاصة بهذا الإطار التنظيمي.
- يجب ربط كافة الحسابات الافتراضية الخاضعة لإدارة نظام الدفع عبر الهاتف النقال لمقدم الخدمة بحساب ضمان لدى بنك التسوية على ان لا تزيد التزامات مقدم الخدمة عن رصيد حساب التسوية.
- لا يجوز كشف الحسابات الافتراضية بأي حال من الأحوال.
- ولا تخضع القيم المخزنة في الحسابات الافتراضية لفائدة ولا تقبل كضمانات مقابل انتمان.

11. تسجيل العملاء في الخدمة: إن تسجيل العملاء للاستفادة من الخدمة تكون من مسؤولية مقدم الخدمة ومن خلال شبكة فروع أو وكلائه. وقبل تسجيل أي عميل للاستفادة من خدمة الدفع من خلال الهاتف النقال، فعلى مقدم الخدمة التأكد من أن خط الهاتف النقال الذي سيستخدمه العميل موثق ومسجل بناءً على متطلبات هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، وتكون آلية تسجيل العملاء كالتالي:

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- أ- يجب على مقدم الخدمة أن يكون لديه نظاماً لتسجيل العملاء.
- ب- يقوم العملاء البنكيين الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمة بالتسجيل لدى بنوكهم وتحديد أرقام الحسابات المرتبطة بالخدمة.
- ج- يقوم العملاء الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمة بالتسجيل لدى مقدم الخدمة أو أحد وكلائه، وبحيث يتم تعبئة نموذج خاص بفتح الحساب، ويقوم العميل بنفس الوقت بتزويد البنك أو وكلاء مقدم الخدمة بصورة عن الوثائق الثبوتية الخاصة به، بالإضافة إلى ذلك فإن الطلب يجب أن يتضمن الاسم الرباعي للعميل/ الرقم الوطني للعميل الأردني، رقم جواز السفر للعملاء غير الأردنيين/ العنوان الكامل/ رقم الهاتف النقال العائد للعميل والمراد استخدامه.
- د- يعتبر مقدم الخدمة مسؤولاً عن فحص وتدقيق وضعية العميل فيما يخص غسل الأموال وتمويل الإرهاب وذلك بعد كل عملية تسجيل، وقبل تفعيل حساب العميل.
- هـ- يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بجميع المستندات التي تخص العميل لمدة خمس سنوات على الأقل.
- و- عند التسجيل الرسمي للعميل وتفعيل الخدمة، يقوم مقدم الخدمة بإصدار اسم مستخدم ورقم سري خاص بكل عميل.
- ز- بعد إجازة الحساب وتفعيله من قبل مقدم الخدمة يصبح بإمكان العميل المسجل إيداع مبالغ في حسابه والدفع و استقبال مبالغ في حسابه.

12. تفعيل الخدمة

1. يجب تفعيل الخدمة بطلب من العميل قبل البدء بتقبل حركات الدفع على الحساب المسجل.
2. يجب أن تتضمن عملية التفعيل عدم الإفصاح عن هوية العميل المسجل سواء داخل أو خارج نطاق نظام الدفع أثناء عملية التفعيل.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

3. على مزودي الحلول ضمان أمن وسرية إدارة عملية التفعيل ضمن أنظمة الدفع عبر الهاتف النقال.
4. على مشغل النظام الوطني التأكيد على عدم افتضاح عمليات التفعيل ضمن بنيتها الأساسية والتأكيد على عدم وجود تداخل مع العملية بأي شكل من الأشكال.

13. عمليات الدفع: إن العمليات التي يتم إنشاؤها وإجراؤها من خلال نظام الدفع يجب أن تملك رقم متفرد ومرجعي لكل عملية، ويجب أن تتضمن كل عملية المعلومات التالية على الأقل:-

1. رقم العملية
2. نوع التفويض
3. رقم التفويض
4. تاريخ ووقت العملية
5. رقم الهاتف النقال للعميل الدافع
6. رقم الهاتف النقال للعميل المستفيد
7. المبلغ المدفوع والعملة
8. رمز البنك الدافع
9. رمز البنك القابض
10. نوع الحساب (بنكي أو غير بنكي)
11. نوع التاجر ورمزه

بالإضافة إلى ذلك يجب تقييد كل عملية بحسابات الدافع والمستفيد من خلال النظام وإشعار العميل عن طريق (SMS) بجميع العمليات التي قام بتنفيذها بالإضافة إلى العمليات غير المستكملة، وكذلك يجب على مقدم الخدمة وضع الضوابط اللازمة لمنع أية اختراقات قد تتم على العمليات التي قام العميل بإجرائها.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

الملحق رقم (2)

قواعد تشغيل أوامر الدفع عن طريق الهاتف المحمول
تجربة البنك المركزي المصري

أولاً: التعاريف

- 1- في هذه "القواعد"، يعني الدفع عن طريق الهاتف المحمول أوامر الخصم علي حساب الهاتف المحمول الخاص بمستخدم النظام لدى أي من البنوك المسجلة في مصر والتي يرخص لها البنك المركزي المصري بتشغيل النظام التي يصدرها المستخدم ويرسلها إلى البنك الذي يتعامل معه عن طريق الهاتف المحمول الخاص بالمستخدم ذاته.
- 2- "النظام" يعني نظام إلكتروني يضعه ويشغله بنك مسجل في مصر للدفع عن طريق الهاتف المحمول وفقا لهذه القواعد، وذلك بعد الحصول على ترخيص من البنك المركزي المصري.
- 3- "وحدات النقود الإلكترونية" تعنى وحدات الكترونية ذات قيمة نقدية تعادل كل وحدة جنيه مصري فقط دون غيره من العملات الأخرى يصدرها بنك يعمل في جمهورية مصر العربية ويخضع لرقابة البنك المركزي المصري. وهذه الوحدات تمثل التزاما علي البنك المصدر لها، وذلك شريطة استلام البنك قيمة من النقد (الجنيه المصري) لا تقل عن قيمة وحدات النقود الإلكترونية، ويكون لهذه الوحدات المحددات التالية:
 - مُخزنة على أجهزة أو وسائط الكترونية
 - تُقبل على أنها وسيلة دفع من قبل أشخاص أو جهات أخرى بالإضافة للبنك المصدر لها
 - قابلة للاستبدال إلي نقد (الجنيه المصري)
 - مُصدرة طبقا للقواعد الصادرة عن البنك المركزي المصري شريطة الحصول علي ترخيص من البنك المركزي المصري لتشغيل النظام

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- 4- دور البنك في عمليات الدفع عن طريق الهاتف المحمول هو الاحتفاظ بالإيداعات النقدية المتعلقة بالعمليات الخاصة بإصدار وحدات النقود الإلكترونية، والتأكد من اتفاق هذه العمليات مع الضوابط الرقابية الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الصادرة عن البنك المركزي المصري خاصة في مجال تحديد هوية مُستخدمي النظام (العملاء) ومُقدمي الخدمة (وفقاً للتعريف الوارد في البندين 6 و 7)، ووضع إطار لإدارة المخاطر المرتبطة بهذه الخدمة، وتشغيل نظم الحاسبات وإدارة التسويات علي حسابات مُستخدمي النظام ومُقدمي الخدمة، ويمكن للبنك التعاقد مع احدي الشركات مُشغلة نظم الدفع التي يوافق عليها البنك المركزي المصري للقيام بتشغيل نظم الحاسبات.
- 5- دور شركة الهاتف المحمول المرخص لها داخل جمهورية مصر العربية هو توفير البنية التحتية للاتصالات وتوفير التقنيات اللازمة لإرسال أوامر الدفع عن طريق الهواتف المحمولة وإرسال التأكيدات الخاصة بتنفيذ هذه الأوامر، ويمكن للبنك القيام بتلك الأدوار.
- 6- مُستخدم النظام هو عميل البنك المشترك في خدمة الدفع عن طريق الهاتف المحمول.
- 7- مُقدم الخدمة هو أي من المنشآت التي يتعاقد معها البنك لتقديم الخدمات الواردة بالملحق شريطة قيام تلك المنشآت بإيداع نقود (جنيه مصري) لدى البنك مقابل تلقي وحدات نقود الكترونية منه، ويجوز لمقدم الخدمة تحويل هذه الوحدات إلي مُستخدمي النظام وفقاً للتفصيل الوارد بالملحق.
- 8- حساب الهاتف المحمول هو حساب يتم فتحه لدى أحد البنوك المسجلة والمرخص لها بتشغيل النظام باسم كل مُستخدم للنظام أو مقدم للخدمة، ويتم من خلاله عمليات الإيداع والتحويل والسحب الخاصة بهذا المُستخدم أو مقدم الخدمة.

ثانياً: التعليمات الرقابية

- 1- يقتصر حق إصدار وحدات النقود الالكترونية على البنوك الخاضعة لرقابة البنك المركزي المصري وذلك بعد الحصول على موافقته.
- 2- يقوم مُصدر وحدات النقود الالكترونية (البنك) بوضع النظام وتشغيله لإدارة سجلات النقود الالكترونية بشكل كامل ودقيق ومستمر وتوضح هذه السجلات قيمة النقود المُصدرة ومُستخدمي النظام ومُقدمي الخدمة وبيان رصيد الحسابات الخاصة بكل منهم وإجمالي هذه الأرصدة. ويراقب هذا النظام حركة أوامر الدفع الخاصة بوحدات النقود الالكترونية وإصدار تقارير مُفصلة (Audit Trail) عن أوامر الدفع، مع ربط العمليات بمستخدمي النظام ومُقدمي الخدمة. ويمثل عجز النظام عن إصدار تقارير صحيحة (سواء بشكل متعمد أو غير متعمد) إخلالاً بهذه القواعد.
- 3- يتم استبدال وحدات النقود الالكترونية بذات قيمة النقد (الجنيه المصري) المقابلة لها وبدون دفع عائد لمستخدم النظام / مُقدم الخدمة كما لا يتم تقديم أي نوع من الحوافز مرتبط بأداء تلك الخدمة أو أية خدمات أخرى ذات ارتباط يقدمها البنك أو شركة الهاتف المحمول بما في ذلك حساب وحدات نقد الكترونية إضافية أو خصم نقدي (جنيه مصري) في عمليات السحب النقدي، وذلك باستثناء مقابل أداء الخدمة المنصوص عليه في العقد بين البنك ومستخدم النظام أو مُقدم الخدمة.
- 4- لا يجوز منح مُستخدم النظام أو مُقدم الخدمة أي ائتمان بأي شكل من الأشكال مقابل وحدات النقود الالكترونية.
- 5- لا يتم إصدار وحدات نقود الكترونية لمستخدم النظام أو مُقدم الخدمة إلا إذا كان البنك يحتفظ لديه بإيداعات نقدية (بالجنيه المصري) لهذا المُستخدم أو مُقدم الخدمة لا تقل قيمتها عن قيمة الوحدات المُصدرة، ويراقب البنك المركزي المصري من خلال

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

التفتيش علي البنك المرخص له مدى الالتزام بهذه القاعدة والتأكد من أن قيمة الوحدات المُصدرة بمعرفة البنك المصدر لا تزيد عن الإيداعات النقدية بالجنيه المصري المحتفظ بها لديه لهذا الغرض.

6- يجب ألا يتعدى الحد الأقصى من وحدات النقود الإلكترونية المُصدرة القدر المُصرح به من البنك المركزي المصري لكل بنك وهو 5% من رأس المال المدفوع للبنك أو 50 مليون جنيه مصري أيهما أقل، ولمحافظ البنك المركزي المصري أن يعدل الحد الأقصى لوحدات النقود الإلكترونية المُصدرة لكل بنك.

7- تتم إدارة النظام تحت الإشراف والمسئولية الكاملة للبنك.

8- يحتاج البنك إلي موافقة مجلس إدارته علي تشغيل النظام، ويجب أن تُعرض علي مجلس الإدارة دراسة لمخاطر النظام وكيفية الحد منها ويصدر المجلس قراراً بقبول هذه الدراسة شاملاً مستوى المخاطر المقبول منه.

9- يجب أن يراعي البنك "مصدر وحدات النقود الإلكترونية" الضوابط التالية كحد أدنى لى تشغيله للنظام:

- أ- خضوع النظام لإجراءات عمل محددة ولرقابة داخلية دقيقة.
- ب- إدارة النظام وفقاً لأفضل الممارسات السليمة وطبقاً للمواصفات المُتعارف عليها في هذا الشأن.
- ج- خضوع نظم الحاسب الخاصة بالنظام إلى اختبارات مُتعددة قبل التشغيل للتأكد من قدرتها على القيام بالمهام المُوكلة لها.
- د- وجود سياسات وإجراءات عمل لحماية أمن النظام بما في ذلك تكامل البيانات، والتأكد من هوية مُستخدمي النظام أو مُقدمي الخدمة، والتأكد من صلاحيات التعامل مع النظام والحفاظ علي سرية البيانات.
- هـ- وجود نسخ احتياطية للبيانات لاستعادة البيانات ووجود خطط عمل بديلة للطوارئ.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- 10- يقوم البنك المركزي المصري بالتأكد من التزام البنك المُصرح له بقواعد التشغيل المقررة وبالتصريح الممنوح له، وللبنك المركزي المصري الحق في التفتيش على مستوى أداء الأفراد والنظم والوثائق وأماكن العمل الخاصة بهذا النظام وله الحق في اتخاذ إجراءات الرقابة التي يراها مناسبة. ويعتبر عدم تسهيل مهمة البنك المركزي المصري في هذا الشأن إخلالا بهذه القواعد من قبل البنك الذي يُدير النظام.
- 11- في حالة إخلال البنك بأي من تعهداته أو التزاماته بموجب الترخيص الصادر له بتشغيل النظام أو بأي من الشروط أو الضوابط التي يصدرها البنك المركزي المصري، يحق للبنك المركزي المصري إلغاء الترخيص وعلى البنك الذي يُدير النظام الوفاء بتعهداته قبل مُستخدمي النظام ومقدمي الخدمة بما في ذلك استبدال وحدات النقود الالكترونية بالنقد (الجنيه المصري) طبقا للشروط الواردة في العقد بين البنك و مُستخدم النظام أو مقدم الخدمة وفي أسرع وقت مُمكن.
- 12- في حالة إجراء أية تعديلات على النظام سواء بإضافة خدمات جديدة أو تعديل خدمات قائمة يجب الحصول على تصريح من البنك المركزي المصري، كما يجب إبلاغ البنك المركزي المصري بأيّة تعديلات في تعريف الخدمة أو في عقد فتح حساب الهاتف المحمول مع المستخدم أو مقدم الخدمة.
- 13- يقوم البنك بتقديم تقارير دورية عن النظام (كل شهر) إلى البنك المركزي المصري تشمل حجم وحدات النقود الالكترونية المُصدرة وعدد مُستخدمي النظام الذين لديهم أرصدة وعدد مُستخدمي النظام الذين ليس لديهم أرصدة وعدد مقدمي الخدمة وحجم المعاملات اليومية وأية بيانات أخرى يطلبها البنك المركزي المصري، كما يقوم البنك بتقديم تقرير إلى البنك المركزي المصري فور حدوث خرق أو محاولات خرق لسرية أو أمن النظام وتقديم تقرير إلى وحدة مكافحة غسل الأموال فور حدوث تعاملات محل اشتباه.

ثالثاً: إدارة حسابات النظام

- 1- يتم فتح حساب دون عائد لكل مُستخدم للنظام أو مُقدم خدمة للتعامل عليه من خلال النظام يسمى (حساب هاتف محمول) ويكون البنك مسؤولاً عن إدارة هذا الحساب، ويودع به وحدات نقود الكترونية بمقدار ما أودعه مُستخدم النظام أو مُقدم الخدمة من نقد (جنيه مصري) لدي البنك لتغذية حساب الهاتف المحمول (ودائع تحت الطلب).
- 2- تتم عمليات التحويل داخل جمهورية مصر العربية فقط وبالعملة المحلية (الجنيه المصري) فقط ولا يُسمح بتبادل عملات أخرى أو إجراء عمليات تبادل للعملات أو مقاصة بين حسابات العملاء ذات العملات الأخرى دون الرجوع إلى البنك المركزي المصري للحصول على موافقة تشمل ضوابط التحويل.
- 3- يجب أن تتم عمليات تحويل وحدات النقود الالكترونية من خلال النظام ما بين حسابات الهواتف المحمولة أو بين حساب مُقدم الخدمة وحساب جاري دائن بالبنك خاص بذات مُقدم الخدمة ولا تتم عمليات تحويل أموال مع الحسابات الأخرى بالبنك أو أية حسابات في بنوك أخرى (باستثناء حسابات الهاتف المحمول التي تديرها بنوك أخرى) أو مع حسابات المكالمات الخاصة بعملاء شركة الهاتف المحمول دون الرجوع إلى البنك المركزي المصري للحصول على موافقة تشمل ضوابط التحويل.
- 4- يجب أن يتيح النظام تحويل الأموال إلى أنظمة دفع هاتف محمول أخرى مشابهة تديرها بنوك أخرى، وسيقوم البنك المصرح له بإتاحة تحويل الأموال من الحسابات الخاصة بهذا النظام إلي الحسابات المُشابهة لدي البنوك الأخرى، وفقاً للقواعد التي تصدر من البنك المركزي المصري في هذا الشأن، علي أن تُراعي قواعد التحويل والمقاصة التالية كحد أدنى:
 - أ- يتم التحويل والمقاصة عن طريق المحول القومي الذي تديره شركة بنوك مصر للتقدم التكنولوجي.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- ب- تتم التسوية على حسابات البنوك لدى البنك المركزي المصري.
- ج- يتم التحويل عن طريق رسائل قياسية معتمدة على مواصفات (ISO) في الإرسال إلى والاستقبال من المحول القومي.
- د- يتم إمداد المحول القومي بشكل يومي بكل البيانات التي تخص مستخدمي النظام اللازمة لإجراء تحويل أوامر الدفع ما بين البنوك.
- 5- يلتزم البنك عند فتح حسابات الهاتف المحمول بالحصول على كافة بيانات أصحاب الحسابات الخاصة بهذه الخدمة وأرقام الهواتف الخاصة بهم من خلال النظام وذلك قبل بدء تشغيل الخدمة، كما يلتزم البنك بالضوابط الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الصادرة عن البنك المركزي المصري، ويجب أن يوقع مستخدم النظام عقد أو استمارة فتح حساب بالنظام وأن يحضر شخصياً إلى مقر البنك أو مقر مقدم الخدمة للتوقيع عليه.
- 6- يقوم البنك بالحصول على بيانات مستخدم النظام ومراجعتها والموافقة على المستخدم قبل بدء تشغيل الخدمة، كما يقوم بالتحقق من عدم وجود حالة اشتباه خلال مدة لا تتجاوز 24 ساعة من بدء تشغيل الخدمة.
- 7- يتم ربط كل رقم هاتف مُحمول بحساب هاتف مُحمول واحد فقط.
- 8- يقوم البنك ومقدم الخدمة وشركة الهاتف المُحمول بتطبيق أحكام الحفاظ علي سرية الحسابات وفقاً لما يقتضيه قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد الصادر بالقانون رقم 88 لسنة 2003 وتعديلاته.
- 9- يراعى عند إغلاق الحساب، أو إنهاء التعاقد الخاص برقم هاتف محمول، وضع الإجراءات المناسبة التي تكفل سحب وحدات النقود الالكترونية الموجودة بحساب الهاتف المُحمول والتأكد من شخصية الساحب وتوثيق إغلاق الحساب.
- 10- في حالة احتفاظ أجنب بحساب هاتف محمول، يُراعى توثيق بيانات صاحب الحساب عن طريق وثيقة إثبات الهوية أو جواز السفر الذي دخل به إلى جمهورية مصر العربية.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

رابعاً: المواصفات المطلوبة لأمن النظم المستخدمة

- 1- لأغراض حماية عمليات التحويل والاستعلام على نظام الدفع يجب استخدام أكثر معايير التأمين في التشفير وتوثيق هوية منشئ العملية.
- 2- تشفير العملية بداية من الهاتف المحمول المستخدم لإجراء العملية وصولاً إلى أجهزة الخادم (Servers) الخاصة بتنفيذ أمر الدفع.
- 3- توثيق استخدام الهاتف المحمول في إجراء مُعاملة مالية بوسيلة تؤكد هوية الدافع وأن تطبق في إنشاء عملية الدفع قاعدة "شئ تقننيه وشئ تعرفه".
- 4- لا يتم إنشاء أمر الدفع من خلال رسائل "SMS" ويتاح استخدام هذه الرسائل للتأكيد علي إتمام عملية الدفع.
- 5- لإجراء أمر دفع من خلال الهاتف المحمول تتم عملية تحقيق مُزدوج للتأكد من رقم الهاتف المرتبط بالخدمة والرقم السري الخاص بالخدمة. ويخضع الرقم السري للاشترطات التالية:
 - أ- يتكون من أربعة أرقام كحد أدنى (ويفضل ستة أرقام).
 - ب- يتم إنشاء الرقم السري الخاص بالهاتف المحمول بشكل عشوائي، ويُطلب من مُستخدم النظام أو مُقدم الخدمة تغيير الرقم السري عند أول استخدام للخدمة.
 - ج- يخضع الرقم السري للتشفير من بداية العملية وحتى الوصول إلي أجهزة فك شفرة الرقم السري.
 - د- ألا يظهر الرقم السري بشكل مقرأ على أي جزء من الشبكة أو نظم الحاسب التي تُدير النظام وذلك في أية مرحلة من العملية.
 - هـ- يتم تخزين الرقم السري بشكل مُشفر ولا يُسمح لأحد بالاطلاع عليه.
 - و- يتم فك شفرة الرقم السري بأجهزة (HSM) كلما كان ذلك مُمكناً.
 - ز- لا يتم استخدام نفس الرقم السري في أية خدمة أخرى خاصة بالبنك.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- ح- يتم إخطار عميل النظام بوسيلة التصرف في حالة اكتشاف أي شخص آخر للرقم السري الخاص بالعميل.
- 6- في حالة الدخول إلى نظام الدفع من خلال الشبكة العالمية (Internet) من خلال بروتوكول (Web or Wap) على الهاتف المحمول وحيث لا يمكن التحقق من رقم الهاتف، يجب أن يشمل التحقق من هوية الدخول من خلال اسم (غير قابل للتكرار) وكلمة سرية لا تقل عن ثمانية مفردات (تشمل أحرف وأرقام) بالإضافة إلى الرقم السري الخاص بالخدمة المنصوص على اشتراطاته في الفقرة السابقة.
- 7- يتم تنفيذ أمر الدفع حتى نهايته أو يتم إلغاؤه.
- 8- تحليل دقيق لمخاطر النظام بشكل دوري بما في ذلك تقييم نقاط اختراق النظام وإجراء اختراق مقنن للتأكد من قوة النظام وقدرته على مواجهة تلك المواقف.
- 9- يجب أن يتوافر في نظم الحاسب المُشغلة لنظام الدفع، نظم وإجراءات الأمن التالية:
- a. Intrusion Prevention Systems (IPS)
- b. Data file and system integrity checking.
- c. Surveillance and incident response procedures
- 10- يتم الاحتفاظ بوثائق النظام كاملة وفي مكان آمن.
- 11- تطبيق معايير وإجراءات حصرية فيما يخص إمكانية الدخول إلى أماكن عمل النظام (Physical Security) بما في ذلك البرامج والأجهزة المُشغلة للنظام والشبكات وأجهزة التشفير ومراكز المعلومات التي تقوم بتشغيل جزء أو أجزاء من النظام.
- 12- حماية مفاتيح التشفير من أي دخول غير مُصرح به، ولا يُسمح لأي شخص بشكل منفرد بالحصول على مفاتيح التشفير الخاصة بالنظام.
- 13- تنطبق المعايير على مُشغل النظام ككل أو أي مُشغل يقوم بتشغيل جزئي للنظام وبحق للبنك المركزي المصري التفتيش على أي جزء من أجزاء النظام للتأكد من مطابقته للمعايير وللمواصفات المبلغة من قِبل البنك المركزي المصري.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

14- مراعاة فصل الصلاحيات (Segregation of Duties) فيما يخص حفظ وإدارة مفاتيح الشفرة الخاصة بالنظام وفيما يخص إدارة النظام (System Administration) وتشغيله (System Operations).

خامساً: حماية مستخدم النظام

- 1- يجب على البنك وضع حدود قصوى لحجم الرصيد وحجم كل من العمليات اليومية والشهرية وعدد كل من العمليات اليومية والشهرية، ويخضع هذا لحجم المخاطر المرتبطة بالخدمة وللتقرير الذي يقدمه البنك لمجلس إدارته عن كيفية إدارة المخاطر المرتبطة بالخدمة، علي أن يتم تحديد حد أقصى يومي كحد سحب لحساب هاتف محمول واحد بالنظام لا يتجاوز 3,000 (ثلاثة آلاف) جنيه مصري، وحد أقصى لرصيد الحساب بالنظام لا يتجاوز 5,000 (خمسة آلاف) جنيه مصري.
- 2- في حالة وجود منازعات على المعاملات المالية أو وجود شكاوى من قبل مُستخدمي النظام، تخضع عمليات تسوية المنازعات إلي قواعد ثابتة ومُعلنة لمستخدم النظام ويجب أن تكون هذه القواعد واردة في العقد بين مُستخدم النظام والبنك، علماً بأن سجلات النظام هي حجة قاطعة بشرط عدم حدوث خلل في النظام وبشرط وجود سجلات كاملة للمعاملات محل المنازعة.
- 3- يقوم البنك بإيجاد آلية لدراسة الشكاوي ويُنص صراحة في عقد الاشتراك بالخدمة على طريقة تقديم الشكاوى إلى البنك والحد الأقصى للوقت المُستغرق للتحقيق في الشكاوى من قبل البنك.
- 4- يجب أن يتضمن العقد المبرم بين البنك ومستخدم النظام الوقت اللازم لإيقاف الخدمة من لحظة طلب إيقافها من قبل مُستخدم النظام والطرق المختلفة لطلب إيقاف الخدمة.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- 5- يقوم البنك ببيان طريقة علاج المعاملات الخاطئة أو غير المصرح بها لمستخدمي النظام.
- 6- بينما تقوم شركة الهاتف المحمول بحفظ بيانات العملاء وأرقام هواتفهم، فإن الحسابات بالبنك وسريتها هي مسئولية البنك، ويجب أن يتضمن العقد الموقع بين البنك وشركة الهاتف المحمول ضمانات لحماية سرية أرقام الحسابات والأرصدة والأرقام السرية الخاصة بالتشفير.
- 7- يقوم البنك بتقديم الخدمة بمراعاة عناية الرجل الحريص ويقوم بحماية النظام من مخاطر إيقاف التشغيل وحماية مُستخدمي النظام من أية عمليات غير مصرح بها.
- 8- يشمل التعاقد بين البنك ومستخدم النظام مسئوليات المُستخدم في الحفاظ على الرقم السري الخاص به والإبلاغ عن فقد هاتفه المحمول فور فقده، ويجب نشر نسخة من نموذج العقد على الموقع الخاص بالبنك على الشبكة الدولية.
- 9- تنص العقود المُبرمة بين البنك ومستخدم النظام على حق المستخدم في استبدال وحدات النقود الالكترونية بالنقد (جنيه مصري) في أي وقت وشروط الاستبدال، إن وجدت، وعلى أي مقابل لأداء الخدمة أو أية رسوم لإجراء عملية الاستبدال، إن وجدت.
- 10- في حالة إنهاء عمل النظام من قبل البنك أو اتفاق البنك وشركة الهاتف المحمول على إنهاء العمل بالنظام، يلتزم البنك بالوفاء بتعهداته قبل مُستخدمي النظام بما في ذلك القيام باستبدال وحدات النقود الالكترونية بالنقد (جنيه مصري) طبقاً للشروط الواردة في العقد بين البنك و مُستخدم النظام وفي أسرع وقت ممكن.
- 11- تخضع جميع التعاقدات الخاصة بهذا النظام للقوانين المصرية ويتم تسوية النزاعات داخل جمهورية مصر العربية.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

ملحق: مقدم الخدمة

- 1- يحق للبنك الاستعانة بمقدمي خدمة للوصول إلى مُستخدمي النظام وتقديم خدمات تخص هذا النظام فقط، وعلي مُقدم الخدمة القيام بالعمليات التالية بعد الاتفاق مع البنك دون غيرها:
 - أ- التأكد من هوية طالب استخدام النظام ومن بياناته.
 - ب- تسجيل واستلام طلبات قيد مُستخدم جديد للنظام.
 - ج- تسجيل واستلام أية طلبات أخرى خاصة بالخدمة.
 - د- الحصول علي نقد (جنيه مصري) من مُستخدمي النظام في حدود رصيده من وحدات نقود الكترونية بالبنك.
 - هـ- تسليم نقد (جنيه مصري) لمُستخدم النظام مقابل استلام وحدات نقود الكترونية منه.
 - و- تقديم التوعية والمعلومات الإرشادية لاستخدام النظام.
- 2- يقتصر حجم وحدات النقود الالكترونية الممنوحة لمُقدم الخدمة علي مقدار ما أودعه نقداً (جنيه مصري) لدى البنك ليقوم بتحويلها إلي مُستخدمي النظام مقابل متحصلات نقدية منهم، ولا يجوز لمُقدم الخدمة تلقي أموال من مُستخدمي النظام دون تحويل وحدات نقود الكترونية لهم ولا يجوز له استلام وحدات النقود الالكترونية منهم دون تسليمهم نقد (جنيه مصري).
- 3- يقوم مقدم الخدمة بفتح حساب جاري دائن لدى البنك.
- 4- يلتزم مقدم الخدمة بإرسال صورة بطاقة تعريف هوية طالب استخدام النظام (بطاقة الرقم القومي للمصريين ووثيقة إثبات الهوية التي دخل بها مصر للأجانب) وطلب تقديم الخدمة، الذي يحتوي على بياناته وتوقيعه، للبنك فور فتح الحساب وبحد أقصى ثلاثين يوماً وإلا يتم إيقاف الحساب.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

- 5- يُعد مقدم الخدمة مكانا مناسباً لإجراء المعاملات المالية المتعلقة بالنظام.
- 6- يجب أن يتمتع مُقدم الخدمة بوضع مالي جيد ويكون حسن السمعة.
- 7- يتم النص صراحة على مقابل أداء الخدمة الخاص بمُقدمي الخدمة في التعاقد بينهم وبين البنك وتكون مُعلنة لمُستخدمي النظام.
- 8- يتم النص صراحة على مسؤولية البنك تجاه مُستخدم النظام حتى في حالة تقديم الخدمة عن طريق مُقدم خدمة.
- 9- لا يحق لمُقدم الخدمة إسناد تنفيذ تعاقد مع البنك إلى آخرين ولا يحق له حوالة تعاقد مع البنك أو التنازل عنه لصالح آخرين، ويتم النص على ذلك صراحة في التعاقد بين البنك ومُقدم الخدمة.

فريق العمل

يعد أوراق العمل الصادرة عن اللجنة العربية لأنظمة الدفع والتسوية فريق العمل المنبثق عن اللجنة التالية أسماءهم:

من المصارف المركزية العربية:

السيد المعز صابر	مدير إدارة نظم الدفع (السودان)
السيد علي الحميدان	مدير نظم الدفع "سريع" (السعودية)
السيد رمزي حمادة	مدير أنظمة الدفع (لبنان)
السيدة أحمد فرج الله	مدير دائرة نظم الدفع (مصر)
السيد عبدالإله الوناني	رئيس قسم مراقبة نظم الدفع (المغرب)

من الأمانة:

السيد محمد يسر برنيه	رئيس قسم الأوراق المالية في صندوق النقد العربي
السيد حفيظ أبريك	مسؤول نظم الدفع في صندوق النقد العربي

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول
الأبعاد والقواعد المطلوبة

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

سلسلة الكتيبات الصادرة عن أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية و مؤسسات النقد العربية

1. التوجهات الدولية و الإجراءات و الجهود العربية لمكافحة غسل الأموال – 2002.
2. قضايا و مواضيع في الرقابة المصرفية – 2002.
3. تجربة السودان في مجال السياسة النقدية – 2003 .
4. تطورات السياسة النقدية في جمهورية مصر العربية – 2003.
5. الوضعية النقدية و سير السياسة النقدية في الجزائر - 2003.
6. تطوير أسواق الأوراق المالية الحكومية في الدول العربية و دور السلطات النقدية- 2004 .
7. الملامح الأساسية لاتفاق بازل II و الدول النامية – 2004 .
8. تجربة السياسة النقدية في المملكة المغربية -2004.
9. إدارة المخاطر التشغيلية و كيفية احتساب المتطلبات الرأسمالية لهل – 2004.
10. التقييم الداخلي للمخاطر الائتمانية وفقاً لمتطلبات (بازل II) – 2005.
11. تجربة السياسة النقدية و إصلاح القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية– 2005.
12. ضوابط عمليات الإسناد الخارجي للمؤسسات المصرفية – 2005.
13. مراقبة الامتثال للقوانين و التعليمات في المصارف – 2005.
14. أنظمة تحويلات العاملين – قضايا و توجهات – 2005.
15. المبادئ الأساسية لنظم الدفع الهامة نظامياً ومسؤوليات المصارف المركزية – 2006 .
16. الدعامة الثالثة لاتفاق (بازلII) " انضباط السوق " – 2006 .
17. تجربة مؤسسات نقد البحرين كجهاز رقابي موحد – 2006.
18. ترتيبات الإعداد لتطبيق مقترح كفاية رأس المال (بازل II) – 2006.
19. PAYMENTS AND SECURITIES CLEARANCE AND SETTLEMENTSYSTEM IN EGYPT-2007

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

20. مصطلحات نظم الدفع و التسوية – 2007.
21. ملامح السياسة النقدية في العراق – 2007.
22. تجربة تونس في مجال السياسة النقدية و التوجهات المستقبلية – 2007.
23. الدعامة الثانية لاتفاق بازل II – المراجعة الرقابية 2007.
24. ضوابط العلاقة بين السلطات الرقابية في الدولة الأم و الدول المضيفة – 2007
25. الإرشادات العامة لتطوير نظم الدفع و التسوية – 2007.
26. تطوير أنظمة الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر – 2008.
27. استمرارية الأعمال في مواجهة الطوارئ – 2008.
28. نظم الدفع الخاصة بعرض و سداد الفواتير الكترونياً – 2008.
29. مبادئ الإشراف على أنظمة الدفع و التسوية ومسؤوليات المصارف المركزية- 2008.
30. مقاصد الشيكات في الدول العربية – 2008.
31. برنامج إصلاح إدارة سوق الصرف و السياسة النقدية في مصر - 2008.
32. Information Sharing and Credit Reporting System in Lebanon
33. أنظمة الإنذار المبكر للمؤسسات المالية – 2009.
34. تنميط أرقام الحسابات المصرفية – 2009.
35. التمويل متناهي الصغر ودور البنوك المركزية في الرقابة والإشراف عليه – 2009.
36. برنامج الاستقرار المالي لمواجهة تداعيات الأزمة المالية في دولة الكويت – 2009.
37. تطوير السياسة النقدية و المصرفية في ليبيا 2010.
38. Information Sharing and Credit Reporting System in Syria-2010
39. Information Sharing and Credit Reporting System in Yemen-2010
40. Information Sharing and Credit Reporting System in Oman-2010
41. Information Sharing and Credit Reporting System in Tunisia-2010
42. مبادئ إدارة مخاطر الائتمان - 2011.

نظم الدفع عبر الهاتف المحمول الأبعاد والقواعد المطلوبة

43. قواعد ممارسات منح المكافآت المالية - 2011.
44. الإدارة السليمة لمخاطر السيولة والرقابة عليها - 2011.
45. إطار ربط محولات الدفع الوطنية في الدول العربية - 2011.
46. الإطار القانوني لنظم الدفع وتسوية الأوراق المالية - 2012.
47. تجربة البنك المركزي التونسي في التعامل مع التداعيات الاقتصادية للتطورات السياسية الأخيرة - 2012.
48. السياسات النقدية والمصرفية لمصرف قطر المركزي في مواجهة تداعيات الأزمة العالمية - 2012.
49. توسيع فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية في الدول العربية ودور المصارف المركزية - 2013.
50. مبادئ اختبارات الجهد للمؤسسات المصرفية - 2013.
51. نظم الدفع عبر الهاتف المحمول- الأبعاد والقواعد المطلوبة - 2013.
52. تجربة بنك المغرب في مجال تعزيز الولوج إلى الخدمات المالية - 2013.