البنك المركزي المصري
CENTRAL BANK OF EGYPT

القواعد المنظمة لخدمات
الدفع باستخدام البطاقات المدفوعة مقدما
داخل جمهورية مصر العربية

Prepaid Cards

البنك المركزي المصري
CENTRAL BANK OF EGYPT

القواعد المنظمة لخدمات

الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً

داخل جمهورية مصر العربية

Prepaid Cards

المحتويات

مقدمـة	٥
تعريفات عامة	٦
١- نطاق القواعد	٨
٢- إدارة مخاطر خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً	٩
٢-١ المخاطر المرتبطة بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً	٩
٢-٢ مسئوليات والتزامات مجلس الإدارة والإدارة العليا	١٠
٢-٣ تصنيف مخاطر خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً	١٣
٢-٤ قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب	١٤
٣- الضوابط الرقابية على خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً	١٥
٣-١ إصدار البطاقات المدفوعة مقدماً	١٥
٣-٢ الاستعانة بمقدم الخدمة	١٥
٣-٣ إدارة حسابات البطاقات المدفوعة مقدماً	١٦
٣-٤ الاستجابة للأحداث وإدارتها	٢٠
٣-٥ اعتبارات الأداء وضمان استمرارية العمل	٢١
٣-٦ سرية وسلامة المعلومات	٢٢
٤- أمن العملاء وضوابط لبعض المخاطر الأخرى	٢٤
٤-١ عقد تقديم الخدمة / نموذج طلب الخدمة	٢٤
٤-٢ رصد الأنشطة غير العادية	٢٥
٥- إجراءات الحصول على ترخيص لتقديم الخدمة	٢٦
ملحق (أ): الحالات والقواعد الخاصة بالاستعانة بمقدمي الخدمة	٢٧
ملحق (ب): مقارنة بين أنواع البطاقات المدفوعة مقدماً	٢٩

مقدمة

في إطار خطة تحقيق الشمول المالي والتحول إلى مجتمع لانقدي، ووصول الخدمات المصرفية لكل أفراد المجتمع بمن فيهم غير القادرين والشباب والقاطنين بالأماكن النائية، تهدف خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً إلى توفير وسيلة دفع لكل فئات المجتمع لتوسيع قاعدة المتعاملين مع البنوك وتحقيق الشمول المالي.

تعريفات عامة

يكون لكل من الكلمات والعبارات الآتية المعنى المبين لها أدناه أينما وردت في هذه القواعد:

البطاقات المدفوعة مقدماً	هي بطاقات الدفع الإلكترونية التي يتم تغذيتها مقدماً من قبل العملاء، كما يمكن استخدامها في عمليات الشراء والتحويلات والسحب النقدي مقابل القيمة المتاحة فيها وتنقسم أنواعها إلي (البطاقات المسبقة الدفع المفتوحة، البطاقات المسبقة الدفع شبه المغلقة، البطاقات المسبقة الدفع شبه المفتوحة، البطاقات المسبقة الدفع المغلقة).
البطاقات المسبقة الدفع المفتوحة	هي البطاقات التي لا يوجد عليها قيود / شروط والتي يمكن استخدامها في (السحب النقدي / الإيداع / التحويل / استقبال تحويلات) وكذا عمليات الشراء عبر ماكينات نقاط البيع الإلكترونية (POS) أو الشراء عبر الإنترنت (E-Commerce)، كما يمكن استخدامها لدي أي تاجر / منشأة / شركة بدون تحديد.
البطاقات المسبقة الدفع شبه المفتوحة	هي البطاقات التي يمكن استخدامها فقط في الشراء عبر ماكينات نقاط البيع الإلكترونية (POS) أو الشراء عبر الإنترنت (E-Commerce)، ولا يمكن السحب النقدي منها ويمكن استخدامها لدي أي شركة / منشأة دون تحديد، مثال: أنواع من بطاقات الهدايا.
البطاقات المسبقة الدفع شبه المغلقة	هي البطاقات التي يمكن استخدامها فقط في الشراء عبر ماكينات نقاط البيع الإلكترونية (POS) ولا يمكن السحب النقدي منها ويمكن استخدامها لدي مجموعة محددة من الشركات / المنشآت / المطاعم، مثال: بطاقة دفع مسبقة لمجموعة من الملاهي / المطاعم ...إلخ.
البطاقات المسبقة الدفع المغلقة	هي البطاقات التي يمكن استخدامها فقط لدي تاجر/شركة واحدة ولا تسمح بالسحب النقدي أو الشراء عبر الإنترنت ويمكن أن تكون داخل منظومة خاصة بالتاجر / الشركة.
مُقدم الخدمة	أي من المنشأت التي يتعاقد معها البنك بعد موافقة البنك المركزي المصري بتقديم بعض او كل الخدمات المتعلقة بالبطاقات المدفوعة مقدماً، شريطة قيام تلك المنشآت بإيداع مبالغ بالجنيه المصري أو ضمانات مناسبة لدى البنك، ويجوز لمُقدم الخدمة الحصول علي نقد أو تحويل نقد إلي العملاء وفقاً للتفصيل الوارد بمقدمي الخدمة.

الرقم السري Personal Identification Number(PIN)	رقم التعريف الشخصي والمستخدم من خلال ماكينات الصراف الآلي وللتصديق على أي معاملة مالية للشراء خاصة بالبطاقة والواجب إدخاله للماكينة لإتمام العملية المالية.
الكود الأمن Secure Code	الكود الذي يتم إرساله للعميل من البنك المصدر للبطاقة سواء كان كود ثابت (Static) أو متغير (Dynamic) سواء عبر رسالة نصية أو من خلال أجهزة التشفير (Token) وذلك كعامل تأمين إضافي يتم استخدامه للتصديق على الحركات في حالة استخدام البطاقة للشراء عبر الإنترنت.
المخاطر المتأصلة Inherent Risk	مستوى المخاطر دون الأخذ في الاعتبار أي من الضوابط الرقابية أو إجراءات المعالجة المنفذة من قبل البنك وتتكون من عنصرين: التأثير واحتمالية الحدوث.
المخاطر المتبقية Residual Risk	المخاطر التي قد يتعرض لها البنك بعد تنفيذه لضوابط أو إجراءات تعويضية خاصة بالمخاطر المتأصلة.
خطة استمرارية العمل Business Continuity Plan	الخطط اللوجستية لكيفية تعافي البنك واستعادة الوظائف الحيوية التي تم اعتراضها بصورة جزئية أو كلية (العاجلة) وذلك خلال فترة زمنية محددة مسبقاً بعد الكوارث أو استمرار تعطل الخدمة.
إدارة المخاطر Risk Management	العملية المستمرة لتحديد وقياس ومراقبة وإدارة التعرضات للمخاطر المحتملة.
القدرة على تحمل المخاطر Risk Appetite	مستوى المخاطر التي يمكن للبنك تحملها لتحقيق أهداف الأعمال.
اختبار الاختراق Penetration Testing	الاختبار اليدوي المصمم لاستغلال نقاط الضعف في هيكل النظام أو بيئة الحاسب الآلي.

١- نطاق القواعد

١-١ تسري هذه القواعد على البطاقات المدفوعة مقدماً وذلك دون الإخلال بالضوابط الرقابية للعمليات المصرفية الإلكترونية السابق صدورها عن البنك المركزي المصري وفقاً للكتاب الدوري الصادر في ٢٠٠٢ والكتب الدورية اللاحقة له وكذلك التعليمات والقواعد الخاصة بتنفيذ العمليات المصرفية وضوابط مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الصادرة عن البنك المركزي المصري وإجراءات العناية الواجبة بعملاء خدمة البطاقات المدفوعة مقدماً الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب بالإضافة الى التعليمات الخاصة بالرقابة الداخلية في البنوك الصادرة في سبتمبر ٢٠١٤ وتعليمات حقوق عملاء البنوك الصادرة في فبراير ٢٠١٩.

١-٢ تعتبر هذه القواعد والضوابط هي الحد الأدنى اللازم لتقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، وعلى البنوك اتخاذ كافة ما يلزم نحو إدارة المخاطر المرتبطة بتقديم هذا النوع من الخدمات المصرفية.

١-٣ تتضمن هذه القواعد بعض الضوابط أو الأهداف الرقابية العامة المتعلقة باستمرارية الأعمال وإسناد الأعمال إلى أطراف خارجية وإدارة مخاطر نظم المعلومات، وبالرغم من ذلك سيتم إصدار القواعد التفصيلية المنظمة لهذه المجالات بشكل مستقل لاحقاً.

٢- إدارة مخاطر خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً

٢-١ المخاطر المرتبطة بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً

يقترن تقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً بالعديد من المخاطر والمميزات في نفس الوقت، وبينما لا تعتبر تلك المخاطر جديدة على البنوك إلا أن خصائص خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً قد تزيد من درجات المخاطر بالإضافة إلى خلق تحديات جديدة لإدارة تلك المخاطر، وتتمثل هذه المخاطر فيما يلي وذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- **المخاطر الاستراتيجية:**

تتمثل في قرار تقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً ونوع الخدمات المقدمة واختيار الوقت المناسب لتقديمها، ويقصد بذلك على وجه التحديد مدى الجدوى الاقتصادية لتقديم هذه الخدمات أو استمرارها وما إذا كانت نسبة العائد على الاستثمار سوف تفوق الاستثمارات الأولية ومصروفات استمرار تقديم هذه الخدمات، كما أن سوء التخطيط لخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً والقرارات الاستثمارية غير المدروسة يمكنها أن تزيد المخاطر الاستراتيجية التي تتعرض لها البنوك.

- **مخاطر التشغيل/ مخاطر المعاملات:**

تتمثل في المخاطر الناجمة عن الاحتيال أو الأخطاء في تنفيذ المعاملات، أو الخلل في عمل البطاقات، أو غيرها من الأحداث غير المتوقعة التي قد تؤدى إلى عدم قدرة البنك على تقديم الخدمات أو تعرض البنك أو عملائه لخسائر مالية، وبينما تكمن المخاطر في كل المنتجات والخدمات المقدمة، إلا أن مستوى المخاطر الخاصة بالمعاملات يتأثر بهيكل الإجراءات والمعاملات البنكية ويتضمن ذلك أنواع الخدمات المقدمة ودرجة تعقيد العمليات والوسائل التكنولوجية المساعدة.

- **مخاطر الالتزام/ المخاطر القانونية:**

تنشأ هذه المخاطر نتيجة انتشار خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً والاختلاف بين العمليات الإلكترونية والعمليات اليدوية، وقد تتضمن التحديات التنظيمية/ القانونية الخاصة ما يلي:

- إبرام اتفاقية قانونية إلكترونياً مع العملاء لاستخدام خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً.
- الأساليب التي تستخدمها البنوك للتعرف على هوية العملاء والتحقق منها باعتبارها أحد مصادر المخاطر القانونية التي ينبغي وضع ضوابط كافية للحد منها.
- مسئولية البنوك القانونية تجاه العملاء نتيجة لاحتمال حدوث اختراق لخصوصية البيانات، أو أي مشاكل أخرى بسبب عمليات القرصنة أو الاحتيال أو الإخفاقات التكنولوجية الأخرى والعمل على حماية تلك البيانات من الاستيلاء عليها.

- تتحمل البنوك التي تقدم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً درجة أعلى من مخاطر الالتزام وذلك بسبب الطبيعة المتغيرة للتكنولوجيا والتعديلات الرقابية التي تهدف إلى التعامل مع المشاكل الخاصة بتقديم هذا النوع من الخدمات.
- الاحتفاظ بمستندات الالتزام المطلوبة والخاصة بالسجلات والتطبيقات وكشوف الحسابات والافصاحات والإشعارات.

◄ **مخاطر السمعة:**

يتزايد مستوى المخاطر المتعلقة بالسمعة وذلك نتيجة قرار البنك بتقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، وخاصةً فيما يتعلق بالمعاملات الأكثر تعقيداً، وفيما يلي بعض المخاطر التي قد تؤثر على سمعة البنك من خلال تقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً:

- انعدام الثقة نتيجة وجود معاملات غير مصرح بها على حساب مُستخدم البطاقة.
- الإفصاح عن معلومات سرية خاصة بمُستخدم البطاقة لأطراف غير مصرح لها، أو سرقتها.
- الفشل في تقديم خدمات يمكن الاعتماد عليها نتيجة لتكرار تعطل الخدمة أو طول مدة توقفها.
- شكاوى مُستخدم البطاقة من صعوبة استخدام خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً أو عدم قدرة موظفي الدعم الفني بالبنك على حل هذه المشاكل.
- استغلال البطاقات المدفوعة مقدماً في عمليات غسل الأموال.

◄ **مخاطر أمن المعلومات:**

ينشأ هذا النوع من المخاطر نتيجة احتمال استغلال إحدى الجهات غير المشروعة لنقاط الضعف بأنظمة خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً مما ينتج عنه آثار تتعلق بمستوى سلامة وإتاحة وسرية البيانات.

٢-٢ مسئوليات والتزامات مجلس الإدارة والإدارة العليا

٢-٢-١ يتولى مجلس الإدارة والإدارة العليا مسئولية الإشراف على إعداد استراتيجية العمل الخاصة بالبنك وكذا اتخاذ قرار استراتيجي واضح بشأن رغبة البنك في تقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً من عدمه، وبصفة خاصة يجب على مجلس الإدارة التأكد مما يلي:

◄ توافق خطط خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً مع الأهداف الاستراتيجية للبنك.

◄ تحليل المخاطر الخاصة بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً قبل إطلاقها.

◄ إعداد إجراءات مناسبة لمراقبة المخاطر والحد منها وذلك فيما يتعلق بالمخاطر التي يتم تحديدها.

- المراجعة المستمرة لتقييم نتائج خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً وفقا للخطط والأهداف المحددة.

٢-٢-٢ يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا ضمان تحليل المخاطر المرتبطة بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً المشار إليها في البند (٢-١) والحد منها بالطرق الملائمة، وذلك وفقا لما يلي:

٢-٢-٢-١ وضع رقابة فعالة على المخاطر المرتبطة بتقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، بما في ذلك تحديد المسئوليات والسياسات والضوابط الرقابية لإدارة هذه المخاطر:

- يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا الإلمام بجوانب عمليات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، والتي قد تفرض تحديات تختلف عن إدارة المخاطر التقليدية على النحو الوارد في البند ٢-١.
- يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا التأكد من عدم تقديم البنك خدمات جديدة للدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً أو تبنى وسائل تكنولوجية جديدة إلا إذا توافرت لهذا البنك الخبرات اللازمة التي تمكن من إدارة المخاطر بكفاءة، وينبغي ان تتناسب خبرات الموظفين والإدارة مع الطبيعة الفنية ودرجة تعقيد التطبيقات والتقنيات الخاصة بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً.
- يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا تحديد مدى قدرة البنك على تقبل المخاطر Risk Appetite وذلك فيما يتعلق بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً مع ضمان إدراج عمليات إدارة المخاطر المتعلقة بهذه الخدمات في المنهجية العامة للبنك لإدارة المخاطر، كما يجب أن تتم مراجعة السياسات والعمليات الحالية والخاصة بإدارة المخاطر وذلك للتأكد من كفايتها لتغطية المخاطر الجديدة التي قد تنتج عن خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، كما يتم موافاة البنك المركزي المصري بما يفيد إتمام تلك المراجعة عند البدء في اصدار خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً.
- يجب على إدارتي المراجعة الداخلية والالتزام تقديم تقييم مستقل وموضوعي بشكل دوري لمجلس الإدارة ولجنة المراجعة والإدارة العليا عن مدى فعالية الضوابط الداخلية التي يتم تطبيقها للحد من المخاطر الناتجة عن تقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً بما في ذلك مخاطر التكنولوجيا ومخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٢-٢-٢-٢ مراجعة واعتماد الجوانب الرئيسية لعملية الرقابة الأمنية الخاصة بالبنك:

- يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا الإشراف على التطوير والصيانة المستمرة للبنية التحتية للرقابة الأمنية التي توفر الحماية المناسبة لنظم وبيانات خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً من أي تهديدات داخلية أو خارجية، ومن أجل ضمان فعالية عملية تأمين خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا التأكد من اتخاذ الإجراءات الآتية:
- تحديد مسئوليات واضحة خاصة بالإشراف على وضع وإدارة السياسات الأمنية الخاصة بالبنك.

- توفير الحماية اللازمة لمنع دخول الأشخاص غير المصرح لهم إلى بيئة الحاسب الآلي، والتي تتضمن كافة الأنظمة الحيوية وخوادم الشبكة وقواعد البيانات والتطبيقات والاتصالات، والأنظمة الأمنية الخاصة بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً.
- توفير الضوابط الإلكترونية اللازمة والتي من شأنها منع أي أطراف داخلية أو خارجية غير مصرح لها من الوصول إلى التطبيقات وقواعد البيانات الخاصة بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً.
- المراجعة الدورية لعمليات اختبار الإجراءات والنظم الأمنية - على سبيل المثال إجراء اختبار الاختراق دورياً - بما في ذلك المتابعة المستمرة للتطورات في النظم الأمنية في هذا المجال، وتحميل وإعداد التحديثات الخاصة بالبرامج وحزم الخدمات المناسبة والتدابير اللازمة وذلك بعد إجراء الاختبارات المطلوبة.

٢-٢-٢-٣ إعداد آلية شاملة ومستمرة لإجراء الأبحاث النافية للجهالة Due Diligence والرقابة على عمليات التعهيد وعلاقات البنك بأطراف خارجية أخرى يتم الاعتماد عليهم لتقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، **مع تركيز مجلس الإدارة والإدارة العليا على النقاط التالية على سبيل المثال لا الحصر**:

- الإلمام الكامل بالمخاطر المترتبة على إبرام أي ترتيبات خاصة بالإسناد أو الوكالة فيما يتعلق بنظم أو تطبيقات خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً بالإضافة إلى توفير الموارد اللازمة للإشراف على هذه الترتيبات.
- إجراء الأبحاث النافية للجهالة اللازمة فيما يتعلق بالكفاءة والبنية التحتية للنظام والقدرة المالية للشريك أو الطرف الخارجي مُقدم الخدمة وذلك قبل إبرام أي اتفاقيات خاصة بالإسناد أو الوكالة.
- تحديد المسئوليات التعاقدية لكافة الأطراف الخاصة باتفاقيات الإسناد أو الوكالة بشكل واضح، على سبيل المثال، يتم تحديد مسئوليات توفير المعلومات إلى مُقدِّم الخدمة وتلقيها منه بشكل واضح.
- تتضمن تعاقدات خدمات الإسناد أو الوكالة اتفاقية لعدم الإفصاح عن المعلومات السرية لأطراف خارجية واتفاقية مستوى الخدمة والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر: تحديد الأدوار والمسئوليات والوقت المطلوب لتنفيذ الخدمة وإجراءات وبيانات التصعيد والعقوبات في حال عدم الالتزام، هذا بالإضافة إلى البنود التي تحفظ حق البنك في التدقيق على موردي الخدمات أو الاعتماد على تقارير التدقيق المعتمدة (الصادرة عن جهات تدقيق معتمدة).
- خضوع كافة النظم والعمليات الخاصة بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً التي تتم من خلال عملية الإسناد أو الوكالة لنظام إدارة المخاطر وسياسات الخصوصية وأمن المعلومات التي تتفق مع المعايير الخاصة بالبنك.
- إجراء التدقيق الداخلي و/أو الخارجي بصفة دورية على العمليات التي تتم عن طريق الإسناد أو الوكالة، وينبغي ألا يقل نطاق تغطية أعمال التدقيق عن مثيلتها التي يتم تطبيقها على المستوى الداخلي في البنك.

- توفير كافة تقارير التدقيق والتقييم لمفتشي قطاع الرقابة والإشراف بالبنك المركزي المصري.
- وضع خطط طوارئ مناسبة لخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً التي تتم عن طريق الإسناد أو الوكالة.
- أن تتسم إجراءات فسخ / إنهاء التعاقد بالفاعلية الخاصة بتنفيذ الفسخ / الإنهاء، كما يجب أن تضمن هذه الإجراءات الحفاظ على استمرارية العمل وسلامة البيانات وكذلك نقلها والتخلص منها.
- وبالرغم من قيام البنك بإسناد بعض الخدمات لأطراف خارجية، فإن البنك يظل مسئولاً مسئولية كاملة تجاه مستخدمي البطاقات وتجاه التزام الأطراف الخارجية بهذه القواعد.

وفقًا لما ورد في البند ١-٣، **سيتم إصدار قواعد تفصيلية منظمة تَحكُم أنشطة الإسناد وذلك على نحو منفصل**، على أن تشمل الضوابط الرقابية التفصيلية بالإضافة إلى الأهداف الرقابية وكذلك قائمة بالنظم والخدمات المسموح بإسنادها والاستعانة بمصادر خارجية لتنفيذها، ولحين إصدار هذه القواعد، يتعين على البنوك الحصول على موافقة مسبقة من البنك المركزي المصري في حال ابرام اتفاقيات تتعلق بإسناد خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً او تطبيقاتها.

٢-٢-٢-٤ يجب على الإدارة العليا التأكد من أن سياسة أمن المعلومات المُطبَّقة بالبنك - والمُعتمدة من مجلس الإدارة ويتم تحديثها بشكل دوري - تغطي خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، ويسهم ذلك في تحديد السياسات والإجراءات والضوابط الرقابية اللازمة لحماية العمليات البنكية من الاختراقات والانتهاكات الأمنية، كما يحدد المسئوليات الفردية وكذا يوضح آليات التنفيذ والإجراءات التي يجب اتخاذها في حال مخالفة هذه السياسات والإجراءات.

٢-٢-٢-٥ تتولى الإدارة العليا تعزيز ونشر الثقافة الأمنية على كافة مستويات البنك عن طريق التأكيد على التزامهم بالمعايير العالمية لأمن المعلومات، ونشر هذه الثقافة على كافة العاملين بالبنك.

٢-٣ تصنيف مخاطر خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً

تقدم البنوك مجموعة مختلفة من خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً لفئات متنوعة من العملاء ونتيجة لذلك فهي لا تنطوي عادةً على ذات مستوي المخاطر المتأصلة.

ويتطلب هذا التنوع في تقديم الخدمات تبنى البنوك لأساليب أمنية شاملة وتتسم بالمرونة في الوقت ذاته، على أن تكون منهجية التأمين قائمة على تحليل المخاطر والتهديدات الخاصة بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، مع الأخذ

فـي الاعتبـار المخاطـر المتأصلـة Inherent Risk مـن أجـل الوصـول لمسـتوى مـن المخاطـر المتبقيـة Residual Risk التـي تقـع ضمـن مسـتويات المخاطـر المقبولـة بالبنـك.

٤-٢ قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

يجب على البنوك التي تقوم بإصدار البطاقات المدفوعة مقدماً تنفيذ ما يلي:

- الالتـزام بقانـون مكافحـة غسـل الأمـوال الصـادر بالقانـون رقـم ٨٠ لسـنة ٢٠٠٢ ولائحتـه التنفيذيـة والضوابـط الرقابيـة للبنـوك فـي شـأن مكافحـة غسـل الأمـوال وتمويـل الإرهـاب الصـادرة عـن البنـك المركـزي المصـري، وكـذا إجـراءات العنايـة الواجبـة بعمـلاء خدمـة البطاقـات المدفوعـة مقدمـاً الصـادرة فـي مـارس ٢٠١٩ عـن وحـدة مكافحـة غسـل الأمـوال وتمويـل الإرهـاب.
- إيـلاء عنايـة كافيـة لمـا يتفـق مـع طبيعـة الخدمـة مـن المؤشـرات الإسترشـادية الـواردة بالبنـد السـابع (المؤشـرات الإسترشـادية للتعـرف علـى العمليـات التـي يشـتبه فـي أنهـا تتضمـن غسـل أمـوال أو تمويـل إرهـاب) مـن الضوابـط الرقابيـة للبنـوك فـي شـأن مكافحـة غسـل الأمـوال وتمويـل الإرهـاب الصـادرة عـن البنـك المركـزي المصـري.
- فـي حالـة الاشـتباه فـي أيـة عمليـات تتـم مـن خـلال البطاقـات المدفوعـة مقدمـاً، القيـام بإخطـار وحـدة مكافحـة غسـل الأمـوال وتمويـل الإرهـاب بشـأنها، وذلـك وفقـا لأحـكام قانـون مكافحـة غسـل الأمـوال الصـادر بالقانـون رقـم ٨٠ لسـنة ٢٠٠٢.

٣- الضوابط الرقابية على خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً

٣-١ إصدار البطاقات المدفوعة مقدماً

٣-١-١ يقتصر حق إصدار البطاقات المدفوعة مقدماً على البنوك الحاصلة على ترخيص من البنك المركزي المصري.

٣-١-٢ يُعد البنك مُصدر البطاقات المدفوعة مقدماً ويُشَغِل نظاماً لإدارة سجلات البطاقات المدفوعة مقدماً بشكل كامل ودقيق ومستمر وتوضح هذه السجلات كحد أدنى قيمة البطاقات المدفوعة مقدماً ومُستخدمي البطاقات ومُقدمي الخدمة وبيان رصيد الحسابات الخاصة بكل منهم وإجمالي هذه الأرصدة، ويراقب هذا النظام حركة أوامر الدفع الخاصة بالبطاقات المدفوعة مقدماً وإصدار تقارير مُفصلة Audit Trail عن أوامر الدفع، مع ربط العمليات بُمستخدمي البطاقات ومُقدمي الخدمة، ويمثل عجز النظام عن إصدار تقارير صحيحة - سواء بشكل متعمد أو غير متعمد - إخلالاً بهذه القواعد.

٣-٢ الاستعانة بمقدم الخدمة

٣-٢-١ يحق للبنك الاستعانة بُمقدمي الخدمة لتقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً بعد موافقة البنك المركزي المصري مع مراعاة كافة ما جاء بالبند ٢-٢-٢-٣، ويتم الاتفاق بين البنك ومُقدم الخدمة على العمليات التي يقوم بها مُقدم الخدمة، على ألا تتعدى العمليات الآتية:

٣-٢-١-١ في حالة أن مقدم الخدمة ضمن الجهات الواردة بالبند (٣) من إجراءات العناية الواجبة بعملاء خدمة البطاقات المدفوعة مقدماً الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في مارس ٢٠١٩:

- التعرف على هوية طالب البطاقة والتحقق منها وفقا لإجراءات العناية الواجبة بعملاء الخدمة الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- استلام وتسجيل نماذج طلبات إصدار البطاقات أو أية طلبات أخرى خاصة بالخدمة.
- تقديم التوعية والمعلومات الإرشادية لاستخدام البطاقة.
- الحصول على نقد (جنيه مصري) من مستخدمي البطاقة في حدود رصيد مقدم الخدمة بالبنك.
- تسليم نقد (جنيه مصري) لمُستخدم البطاقة مقابل الخصم من رصيد البطاقة.

٣-٢-٢ يجب أن يتمتع مُقدم الخدمة بوضع مالي جيد ويكون حسن السمعة.

٣-٢-٣ يقوم مقدم الخدمة بفتح حساب جاري دائن لدى البنك.

٣-٢-٤ يقتصر حجم تعاملات مُقدم الخدمة على مقدار ما أودعه نقدا (جنيه مصري) أو ضمانات لدي البنك (على أن يقوم البنك بشكل دوري بتقييم الضمانات المودعة من قبل مقدم الخدمة بحيث لا تزيد تعاملات مقدم الخدمة في أي وقت عن الضمانة المودعة لدي البنك) ليقوم بتحويلها إلى مُستخدمي البطاقات مقابل متحصلات نقدية منهم، ولا يجوز لمُقدم الخدمة تلقي إيداعات من مُستخدمي البطاقات دون تحويل أرصدة لهم.

٣-٢-٥ يلتزم مقدم الخدمة المشار إليه بالبند رقم (٣-٢-١-١) بإرسال مستندات التعرف على هوية طالب البطاقة للبنك وفقا لما تنص عليه إجراءات العناية الواجبة الخاصة بعملاء خدمة البطاقات المدفوعة مقدماً الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٣-٢-٦ يُعِد مقدم الخدمة مكانا مناسبا لإجراء المعاملات المالية المتعلقة بالخدمة.

٣-٢-٧ يلتزم مُقدم الخدمة بتوفير سيولة نقديه لتغطية عمليات السحب النقدي المتوقعة وفي حال عدم التزامه بذلك يتم تطبيق الشروط الجزائية التي ينص عليها العقد المبرم بينه وبين البنك.

٣-٢-٨ يكون البنك مسئولاً مسئولية كاملة تجاه مُستخدمي البطاقات وتجاه التزام مُقدمي الخدمة بتنفيذ هذه القواعد وكذا الأحكام والضوابط والقواعد والإجراءات الصادرة في شأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٣-٢-٩ لا يحق لمُقدم الخدمة إسناد تنفيذ تعاقده مع البنك إلى آخرين، ولا يحق له تحويل تعاقده مع البنك أو التنازل عنه لصالح آخرين، ويتم النص على ذلك صراحة في التعاقد بين البنك ومُقدم الخدمة.

٣-٢-١٠ يلتزم البنك بالتأكد من قيام مقدمي الخدمات بالتوافق مع القواعد الخاصة بتأمين بيانات بطاقات الدفع الإلكترونية Payment card industry data security standard - PCI DSS

٣-٢-١١ يحق للبنك المركزي المصري التفتيش على أي من مقدمي الخدمات وتعليق / إلغاء الترخيص الخاص بهم التابع للبنك في حالة عدم الالتزام بالقواعد الصادرة من البنك المركزي المصري.

٣-٣ إدارة حسابات البطاقات المدفوعة مقدماً

٣-٣-١ يلتزم البنك عند إصدار البطاقات المدفوعة مقدماً بالتعرف على هوية طالب البطاقة والتحقق منها وفقا **لإجراءات العناية الواجبة بعملاء خدمة البطاقات المدفوعة مقدماً** الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، كما يلتزم بقانون مكافحة غسل الأموال الصادر بالقانون رقم ٨٠ لسنة ٢٠٠٢ ولائحته التنفيذية والضوابط الرقابية للبنوك في شأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الصادرة عن البنك المركزي المصري.

٣-٣-٢ يلتزم البنك بتوثيق كافة البيانات الخاصة بمكان وتوقيت إصدار البطاقة وكذا عمليات السحب والإيداع.

٣-٣-٣ تحتفظ البنوك بكافة الوثائق الخاصة بالبطاقات وذلك بطريقة حفظ آمنة وللمدد القانونية المقررة.

٣-٣-٤ تصدر البطاقات المدفوعة مقدماً **بعملة الجنية المصري فقط لاغير** ويشترط الحصول على موافقة مسبقة من البنك المركزي المصري قبل اصدار أي بطاقات مدفوعة مقدماً بعملات اجنبية.

٣-٣-٥ تلتزم البنوك بتطبيق كافة الإجراءات والضوابط الرقابية التي تمكنها من تحديد هوية القائمين بأي معاملات إلكترونية مرتبطة بالبطاقات المدفوعة مقدماً والتحقق من هوية المودع في حالة الإيداع في البطاقة.

٣-٣-٦ تلتزم البنوك بالحصول على كافة المستندات القانونية اللازمة لإثبات تفويض الصلاحيات للمستخدمين بإجراء معاملات على بطاقات الشركات والمنشآت متناهية الصغر.

٣-٣-٧ يقوم البنك ومقدم الخدمة بتطبيق أحكام الحفاظ على سرية الحسابات وفقا لما يقتضيه قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي والنقد الصادر بالقانون رقم ٨٨ لسنة ٢٠٠٣ وتعديلاته.

٣-٣-٨ تلتزم البنوك بإجراء عمليات التدقيق اللازمة للتأكد من هوية مُستخدم البطاقة عند طلبه إجراء تعديل ويطبق ذلك على عمليات إعادة تفعيل البطاقة وإعادة إصدار كلمة سر جديدة وتغيير بيانات الاتصال الخاصة به مثل عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف الأرضي وعنوان المراسلات، كما يجب على البنوك **أن تأخذ في الاعتبار تطبيق المعايير التالية عند التعامل مع تلك الطلبات:**

- في حال تقدم حامل البطاقة بطلب لتعديل البيانات الخاصة به في أحد الفروع أو لدى أحد منافذ مقدم الخدمة، يتم تطبيق الإجراءات اللازمة للتأكد من هويته.
- إجراء عمليات التحقق والفحص الإضافية للتأكد من هوية مستخدم البطاقة، وذلك فيما يتعلق بالطلبات التي تتم من خلال الهاتف - المكالمات التي ترد من العملاء فقط - لإرسال أجهزة رموز الأمان الجديدة أو أي مستندات هامة أخرى وكمثال لعملية التحقق الإضافية: الأسئلة المتعلقة بالتفاصيل الشخصية بصفة عامة (مثال: الأرصدة التقريبية في البطاقة وآخر معاملات تم تنفيذها على البطاقة).

٣-٣-٩ ضرورة أن تكون البطاقات ذات شريحة ذكية Smart chip.

٣-٣-١٠ يتم تحديد لكل رقم تعريفي للبنك Bank Identification Number مجموعة مميزة وغير مكررة من مفاتيح التشفير Encryption Keys بما يتوافق مع المعايير العالمية المصدرة من شركة EMVCO.

٣-٣-١١ في حالة وجود أكثر من برنامج Application على الشريحة الذكية Smart Chip الخاصة ببطاقة الدفع الإلكترونية **يستلزم** الحصول على موافقة أخري من البنك المركزي المصري.

٣-٣-١٢ يمكن إصدار تلك البطاقات مطبوع عليها أسم العميل (Embossed) أو بدون طباعة أسم العميل (Non-Embossed).

٣-٣-١٣ يجب أن تكون البطاقات غير مفعلة قبل تسليمها للعملاء، ويتم التفعيل فور التأكد من استلام العميل للبطاقة على أن يقوم البنك بوضع الألية الخاصة بالتحقق من استلام العميل للبطاقة.

٣-٣-١٤ المدة القصوى لصلاحية البطاقة هي **خمس سنوات فقط لا غير**.

٣-٣-١٥ وضع البنك الألية التي تضمن معرفة العملاء بكافة الشروط والأحكام وكذا المصروفات الخاصة بالبطاقات المدفوعة مقدماً بصورة واضحة.

٣-٣-١٦ يمكن للبطاقات المدفوعة مقدماً ارسال التحويلات محليا فقط أو تلقي التحويلات سواء محليا أو دوليا وفقا والقواعد الخاصة بالتحويلات والمذكورة في إجراءات العناية الواجبة بعملاء خدمة البطاقات المدفوعة مقدماً الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٣-٣-١٧ التزام البنك بتوفير الية للعملاء للاطلاع على المعاملات المالية للبطاقات فعلى سبيل المثال لا الحصر (كشف حساب مختصر من خلال ماكينات الصراف الآلي – كشف حساب الكتروني – كشف حساب مطبوع)

٣-٣-١٨ يمكن ربط أنظمة البطاقات المدفوعة مقدماً مع أنظمة البنك المختلفة، فعلى سبيل المثال لا الحصر:

- نظام الإنترنت البنكي.
- نظام الهاتف المحمول البنكي.
- نظام محفظة الهاتف المحمول.

٣-٣-١٩ يجب أن يقوم البنك بوضع الألية الخاصة بالتحقق من استلام العميل للبطاقة.

٣-٣-٢٠ يجوز للبنوك إصدار بطاقات مدفوعة مقدماً بأي من انواعها المذكورة أعلاه بصورة مشتركة Co-branded cards مع إحدى الجهات / الهيئات / الشركات سواء الحكومية او الخاصة بحيث تشتمل البطاقة على الشعار الخاص بالبنك المصدر للبطاقة والشعار الخاص بالجهة / الشركة / الهيئة وتخضع تلك البطاقات لنفس القواعد الخاصة بالبطاقات المدفوعة مقدماً المذكورة اعلاه.

٣-٣-٢١ استخدام الرقم السري Personal Identification Number - PIN يكون ملزما عند استخدام تلك البطاقات، واستخدام الكود الأمن Secure code للمعاملات التي تتم عبر شبكة الإنترنت.

٣-٣-٢٢ يتعين على البنك في ضوء تقييمه للمخاطر المرتبطة بالخدمة وبمستخدم البطاقات المدفوعة مقدماً وضع حدود قصوى للرصيد وقيمة وعدد كل من العمليات اليومية والشهرية التي تتم على حساب البطاقات المدفوعة مقدماً طبقا لما يلي:

- في حالة التعرف على هوية العملاء وفقا لإجراءات العناية الواجبة بعملاء خدمة

البطاقات المدفوعة مقدماً الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب:

- **الحد الأقصى لرصيد البطاقة** مبلغ ٢٠,٠٠٠ (عشرون ألف) جنيها مصرياً.
- **الحد الأقصى اليومي** للسحب والتحويل والمشتريات للعميل الواحد بالبنك هو مبلغ ١٢,٠٠٠ (اثنا عشر ألف) جنيها مصرياً.
- **الحد الأقصى الشهري** للسحب والتحويل والمشتريات من بطاقات العميل الواحد بالبنك من الأشخاص الطبيعيين مبلغ ١٠٠,٠٠٠ (مائة ألف) جنيها مصرياً ومن الشركات والمنشآت متناهية الصغر مبلغ ٢٠٠,٠٠٠ (مائتي ألف) جنيها مصرياً.
- يُسمح بإصدار البطاقات المدفوعة مقدماً بحد أقصى **بطاقة واحدة** للشخص على مستوي البنك الواحد.

◄ ولمحافظ البنك المركزي المصري أن يعدل تلك الحدود القصوى وكذا عدد البطاقات المصدرة للشخص على مستوي البنك الواحد.

◄ **يستثنى من الخضوع للحدود المذكورة وكذا عدد البطاقات المصدرة للشخص على مستوي البنك الواحد أعلاه مستخدمي البطاقات الذين خضعوا لإجراءات التعرف والتحقق من هويتهم بموجب قواعد التعرف على هوية العملاء بالبنوك الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب عام ٢٠١١ وتعديلاتها على أن يلتزم البنك بما يلي:**

- تقييم المخاطر المرتبطة بالخدمة وبمستخدم البطاقة ووضع حدود قصوى للرصيد وقيمة وعدد كل من العمليات اليومية والشهرية التي تتم على حساب البطاقات المدفوعة مقدماً.
- في ضوء تقييم البنك للمخاطر المتعلقة بالخدمة يتعين على البنك النظر في مدي ملائمة اعتبار الخدمة ذات مخاطر مرتفعة وتطبيق إجراءات عناية مشددة تجاه مستخدم البطاقة والتعاملات الخاصة به.
- يتم إيلاء عناية خاصة للعميل، بما يشمل مراقبة التحويلات المتعلقة به بشكل منتظم، والتأكد من عدم وجود أي شبهة تتعلق بغسل الأموال أو تمويل الإرهاب أو أية جريمة.
- يجب على البنوك إخطار عملائها من حاملي البطاقات المدفوعة مقدماً بأي معاملات مالية أو أنشطة ذات مخاطر مرتفعة تتم على بطاقاتهم– وذلك من خلال وسيلة مميكنة بديلة (مثل الرسائل النصية القصيرة أو رسائل البريد الإلكتروني).

٣-٣-٢٣ يراعى عند إغلاق البطاقة وضع الإجراءات المناسبة التي تكفل سحب الرصيد المتبقي بالبطاقة والتأكد من شخصية الساحب وتوثيق إغلاق حساب البطاقة.

٣-٣-٢٤ يجب على إدارتي المراجعة الداخلية والالتزام تقديم تقييم مستقل وموضوعي بشكل دوري لمجلس الإدارة ولجنة المراجعة والإدارة العليا عن مدى فعالية الضوابط الداخلية التي يتم تطبيقها للحد من المخاطر الناتجة عن تقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً بما في ذلك مخاطر التكنولوجيا ومخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٣-٤ الاستجابة للأحداث وإدارتها

٣-٤-١ يجب على البنوك وضع إجراءات للاستجابة للحدث وإدارته خلال تقديم الخدمة، بهدف الإبلاغ والمعالجة الفورية لأي اختراقات أمنية سواء كانت فعلية أو مشتبه فيها، وكذلك أي حالات احتيال أو انقطاع/عدم ثبات الخدمة في الأنظمة الخاصة بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، سواء أثناء أو بعد ساعات العمل، ويجب على البنوك اتخاذ الإجراءات الضرورية التالية (على سبيل المثال لا الحصر):

- سرعة اكتشاف مصدر الحدث، وتحديد ما إذا كان قد وقع نتيجة وجود نقاط ضعف في النظم التأمينية بالبنك من عدمه.
- تقييم النطاق المحتمل للحدث ومدي تأثيره.
- تصعيد الأمر إلى الإدارة العليا للبنك بشكل فوري، إذا كان هذا الحدث قد يضر بسمعة البنك أو يؤدى إلى خسائر مالية.
- إخطار العملاء المتضررين على الفور، إذا لزم الأمر.
- احتواء الخسائر المتعلقة بأصول البنوك وبياناتها وسمعتها، وبوجه خاص الخسائر المتعلقة بعملائها.
- جمع الأدلة الجنائية وحفظها بطريقة مناسبة وبأسلوب يضمن الرقابة على تلك الأدلة، لتسهيل التحقيقات اللاحقة وإقامة دعوى قضائية ضد مخترقي البطاقات والمشتبه فيهم إذا لزم الأمر بالإضافة إلى تنفيذ عملية مراجعة لهذا الحدث.

٣-٤-٢ يجب تكوين فريق للتدخل السريع لإدارة الحدث للتعامل معه بما يتوافق مع الإجراءات الموضحة أعلاه على أن يتم منح هذا الفريق الصلاحيات اللازمة للتصرف في حالة الطوارئ، كما يجب أن يتلقى التدريب الكافي على استخدام الأجهزة التأمينية، والقدرة على تفسير أهمية البيانات ذات الصلة في سجلات التدقيق، وتحديد الإجراءات المناسبة اللازم اتخاذها - كمنع حركة مرور معينة على الشبكة، أو غلق بعض الخدمات.

٣-٤-٣ يجب على البنوك إعداد سجل بالأحداث العارضة المرتبطة بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً والتفاصيل الخاصة بها بالإضافة إلى إعداد تقرير دوري للعرض على الإدارة العليا لاتخاذ الإجراءات المناسبة لتلافي تكرارها.

٣-٤-٤ يتولى مسئول الالتزام بالبنك مسئولية التأكد من إبلاغ البنك المركزي المصري بصورة صحيحة وفي الوقت المناسب، بكافة الحالات الواردة أدناه:

- أي هجمات احتيال لتسريب أو إفشاء هوية مُستخدم البطاقة أو وثائق اعتماد الشخصية كالاحتيال Phishing، وملفات التجسس (حصان طروادة Trojans)، والبرمجيات الخبيثة Malware.. إلخ.
- الدخول غير المصرح به إلى أنظمة تكنولوجيا المعلومات بالبنك لتسريب بيانات مُستخدم البطاقة المتعلقة بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً.

- أي عملية تخريبية للبيانات المتعلقة بأنظمة خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً والتي لا يمكن استرجاعها.
- الإيقاف التام المتعمد أو العارض لخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً لفترة تزيد عن الفترة المحددة كهدف لوقت الاسترجاع RTO المحدد من قبل البنك.
- أي حالة من حالات الاحتيال الداخلي ذات الصلة بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً.

٣-٤-٥ يجب إبلاغ البنك المركزي المصري وإبلاغ مستخدمي البطاقات بطريقة معلنة بأية تعديلات في تعريفة الخدمة.

٣-٤-٦ يقوم البنك بتقديم تقارير شهرية إلى البنك المركزي المصري تشمل حجم العمليات وعدد البطاقات المصدرة وعدد مقدمي الخدمة وحجم المعاملات اليومية بأنواعها المختلفة وأية بيانات أخرى يطلبها البنك المركزي المصري.

٣-٤-٧ تنطبق المعايير على مُشغل نظام البطاقات المدفوعة مقدماً ككل أو أي مُشغل يقوم بتشغيل جزئي للنظام ويحق للبنك المركزي المصري التفتيش على أي جزء من أجزاء نظام البطاقات المدفوعة مقدماً للتأكد من مطابقته للمعايير وللمواصفات المبلغة من قِبل البنك المركزي المصري ويعتبر عدم تسهيل مهمة البنك المركزي المصري في هذا الشأن إخلالا بهذه القواعد من قِبل البنك الذي يُدير النظام.

٣-٥ اعتبارات الأداء وضمان استمرارية العمل

٣-٥-١ يجب على البنوك توفير خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً على مدار الساعة، مع ضمان أداء الخدمة للعملاء بالسرعة المناسبة طبقا لما تم ذكره في الأحكام والشروط الخاصة بالخدمة مع أخذ توقعات العملاء بعين الاعتبار.

٣-٥-٢ يجب على البنوك وضع معايير لتقييم ومتابعة مستوى أداء تقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، كما يجب اتخاذ التدابير اللازمة للتأكد من قدرة نظم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً والنظم الداخلية الخاصة بتقديم الخدمة على التعامل مع حجم العمليات المتوقعة والنمو المستقبلي لهذا النوع من الخدمات.

٣-٥-٣ يجب أن تأخذ البنوك في اعتبارها التخطيط لضمان استمرارية العمل عند تطويرها لخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، على أن يتم أيضا مراعاة الممارسات التالية:

- في حال حدوث عطل في الخدمة، يجب أن تحتوي خطة استمرارية العمل على خطوات محددة لكيفية استئناف أو استرجاع خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، تحدد هذه الخطوات بناء على أهداف وقت ونقطة الاسترجاع RTO & RPO المحددين مسبقاً.

- وجود نسخ احتياطية للبيانات لاستعادة البيانات ووجود خطط عمل بديلة للطوارئ.
- يجب أن تتمتع خطة استمرارية العمل الخاصة بخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً بالقدرة على التعامل مع أي من الحالات التي يتم فيها الإسناد لأطراف خارجية لتقديم الخدمة (كمتعهدين لتقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً).

٣-٦ سرية وسلامة المعلومات

٣-٦-١ يتضمن تقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً تداول بيانات سرية - مثل أرقام البطاقات والمعاملات المالية ...إلخ - عبر الشبكات الداخلية والخارجية للبنك، لذلك يجب على البنوك استخدام الأساليب المناسبة للحفاظ على سرية وسلامة المعلومات المتداولة عبر الشبكات الداخلية والخارجية للبنك.

٣-٦-٢ يتم استخدام تكنولوجيا التشفير لحماية سرية وسلامة المعلومات التي تتسم بالحساسية، حيث يجب على البنوك اختيار تكنولوجيا التشفير التي تتناسب مع حساسية وأهمية المعلومات وكذا درجة الحماية المطلوبة، وفي هذا السياق يوصى دائما بتبني البنوك لتكنولوجيا التشفير التي تستخدم طرق التشفير المتعارف عليها دولياً، حيث تخضع نقاط القوة في هذه الطرق لاختبارات شاملة، وينبغي أن تطبق البنوك الممارسات السليمة لإدارة مفاتيح التشفير اللازمة لحماية هذه المفاتيح.

٣-٦-٣ يجب على البنوك أيضاً تنفيذ ضوابط أخرى بخلاف أساليب التشفير، وذلك للحفاظ على سرية وسلامة المعلومات التي يتم تداولها عبر نظم البطاقات المدفوعة مقدماً ويتضمن هذا على سبيل المثال:

- الضوابط وأعمال التدقيق المدرجة بتطبيقات البطاقات المدفوعة مقدماً للتأكد من سلامة تسوية أرصدة العملاء بعد تنفيذ المعاملات بالإضافة إلى التأكد من سلامة البيانات التي يتم نقلها بين الأنظمة المختلفة.
- مراقبة المعاملات غير المعتادة بما في ذلك المعاملات محل الاشتباه الخاصة بخدمات البطاقات المدفوعة مقدماً أو السجلات التي يشتبه التلاعب فيها، كما هو موضح في البند ٤-٢.

٣-٦-٤ يجب على البنوك تشفير بيانات البطاقات وصولاً إلى أجهزة الخادم Servers الخاصة بتنفيذ أمر الدفع.

٣-٦-٥ ينبغي على البنك تطبيق سياسة الفصل بين المهام، وذلك للتأكد من عدم إمكانية قيام أي موظف داخل البنك بأي عمل غير مصرح له وإخفائه، ويتضمن هذا على سبيل المثال لا الحصر، إدارة حساب البطاقات وتنفيذ المعاملات وحفظ وإدارة مفاتيح الشفرة الخاصة بالنظام وإدارة النظام System Administration وتشغيله System Operations كما يجب على البنك تصميم الإجراءات

الخاصة بتعاملات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً بما يضمن عدم انفراد أحد الأشخاص بإنشاء التعاملات والموافقة عليها وتنفيذها على النظام مما قد يدعم عملية احتيال أو إخفاء تفاصيل خاصة بتلك المعاملات.

٣-٦-٦ يجب أن تنفذ جميع عمليات التحقق من الصلاحيات المتاحة للمستخدم Authorization Checks وكذلك القواعد المنظمة لعمليات التحويل على جانب الخادم، أي في النظم الخلفية بالبنك، قبل إتمام العملية المطلوبة (مثال: تنفيذ عمليات التحويل بشكل عكسي بسبب عدم التحقق من صلاحيات المستخدم والتي قد تُمكن مُستخدم النظام من إضافة الأموال إلى حساب البطاقة بدلاً من الخصم عليها).

٤- أمن العملاء وضوابط لبعض المخاطر الأخرى

٤-١ عقد تقديم الخدمة / نموذج طلب الخدمة

يجب على البنوك أن تحدد بدقة كافة الحقوق والالتزامات بينها وبين عملائها ضمن عقد إصدار البطاقات المدفوعة مقدماً والالتزام بتعليمات حماية حقوق عملاء البنوك الصادرة في فبراير ٢٠١٩، ويجب استيفاء العقد للمتطلبات التالية بحد ادنى:

- **تتم صياغة العقد بصورة واضحة ومحددة بحيث يسهل فهمه بالنسبة لأي عميل مع تجنب استخدام الكلمات والعبارات التي تحمل أكثر من معنى.**
- **يوضح التزامات كل من البنك ومُستخدم البطاقة في حالة الإخلال بأي من شروط التعاقد.**
- **يحتوي العقد على بنود محددة واضحة والتي يجب أن تتضمن ما يلي كحد أدنى:**

- إخطار العملاء في حالة انقطاع الخدمة لعمل صيانة محددة مسبقاً.
- توضيح مستوى خصوصية بيانات العملاء ومدى إتاحتها للغير داخل البنك أو خارج البنك بما يتوافق مع التعليمات الرقابية الصادرة من البنك المركزي المصري أو القوانين المنظمة لذلك والالتزام بتعليمات حماية حقوق عملاء البنوك الصادرة في فبراير ٢٠١٩.
- توضيح بشكل مُفصَّل الخطوات الواجب على مُستخدم البطاقة إتباعها لتفعيل البطاقة أو في حالة إيقاف البطاقة أو إعادة تشغيلها، موضحاً الطرق المختلفة لطلب إيقاف البطاقة.
- إتاحة امكانية إيقاف استخدام الخدمة عند إساءة استخدامها من قبل مستخدم البطاقة.
- يقوم البنك بإيجاد آلية لدراسة الشكاوى ويُنص صراحة في عقد الاشتراك بالخدمة على طريقة تقديم الشكوى إلى البنك والحد الأقصى للوقت المُستغرق للتحقيق في الشكوى من قِبل البنك.
- في حالة وجود منازعات على المعاملات المالية أو وجود شكاوى من قِبل مُستخدمي البطاقات، تخضع عمليات تسوية المنازعات إلى قواعد ثابتة ومُعلنة لمُستخدم البطاقة ويجب أن تكون هذه القواعد واردة في العقد بين مُستخدم البطاقة والبنك، علماً بأن سجلات البنك هي حجة قاطعة بشرط عدم حدوث خلل في نظام البنك وبشرط وجود سجلات كاملة للمعاملات محل المنازعة.
- التأكيد بوضوح على أن القوانين المصرية ذات الصلة ولوائحها التنفيذية والتعليمات والقواعد الرقابية هي التي تحكم الخدمات التي يقوم البنك بتقديمها للعملاء ويتم تسوية النزاعات داخل جمهورية مصر العربية.
- توضيح مسئوليات المُستخدم في الحفاظ على كلمة السر/الرقم السري الخاص به والإبلاغ عن فقد البطاقة فور فقدها، ويجب نشر نسخة من نموذج العقد (الشروط والاحكام) على الموقع الخاص بالبنك على شبكة الإنترنت.

- في حالة إنهاء عمل النظام من قِبل البنك أو في أي أحوال أخرى ينتج عنها توقف تقديم الخدمة، يلتزم البنك بالوفاء بتعهداته قِبل مُستخدمي البطاقات بما في ذلك القيام باسترداد الرصيد المتبقي بالبطاقات طبقا للشروط الواردة في العقد بين البنك ومُستخدم البطاقة وفي أسرع وقت ممكن.

- **يجب أن يحصل البنك على توقيع يدوي من العميل على العقد الخاص بالخدمة ويجوز الاستثناء من هذا البند بعد الحصول على موافقة البنك المركزي المصري**

٤-٢ رصد الأنشطة غير العادية

٤-٢-١ يتعين على البنوك وضع تدابير فعالة للرقابة المستمرة لضمان سرعة اكتشاف أي معاملات غير عادية عبر البطاقات المدفوعة مقدماً يُشتبه أن تؤدى إلى عمليات احتيال، وعلى وجه الخصوص، ينبغي أن تكون تلك التدابير قادرة على اكتشاف حالات مثل:

- حدوث العديد من عمليات تحويل أموال بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً إلى حساب مستفيد آخر خلال فترة زمنية وجيزة، وخاصة إذا كانت المبالغ المحولة تقترب من الحد الأقصى المسموح به، وكذلك الزيادة المفاجئة في الأموال المحولة لبطاقات مستفيدين آخرين.
- تغيير عنوان مراسلات مُستخدم البطاقة، يتبعه بفترة وجيزة أنشطة قد تدل على وجود عمليات غير مشروعة محتملة مثل طلب إرسال بعض الوثائق الهامة - على سبيل المثال، طلب إرسال الرقم السري الخاص بالخدمة - على العنوان الجديد.

٤-٢-٢ يجب أن تتمتع آلية الرقابة المتبعة بالقدرة على سرعة إصدار تحذيرات إلى المختصين بالمتابعة والرصد لخدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً عند حدوث أي تحويل أموال محل شبهة احتيال، وكذلك أي أنشطة غير معتادة بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، ويجب على البنوك في تلك الحالات أن تقوم بالتحقق من ذلك مع أصحاب هذه الحسابات التي تتم عليها هذه المعاملات أو الأنشطة في أسرع وقت ممكن وإخطار الجهات المختصة.

٤-٢-٣ إخطار العملاء فوراً في حالة رصد أي أنشطة غير معتادة محل شبهة احتيال على بطاقاتهم.

٤-٢-٤ يجب على البنك تطبيق إجراءات محددة ومُعتمدة للتعامل مع حالات الاحتيال.

٤-٢-٥ يتعين علي البنك إعلام العملاء بالإجراءات التي يجب إتباعها في حالة اكتشاف فقد البطاقة / حدوث حالات احتيال، فعلي سبيل المثال لا الحصر (الاتصال بمركز خدمة العملاء – التوجه لمقر البنك / مقدم الخدمة – ... إلخ).

٤-٢-٦ يتعين على البنك وضع الإجراءات المناسبة لإصدار بطاقة بدل فاقد للعميل / إيقاف البطاقة وبما يضمن تحويل رصيد البطاقة المفقودة للعميل بعد التأكد من بيانات العميل.

٥- إجراءات الحصول على ترخيص لتقديم الخدمة

١- يجب على البنوك التي ترغب في تقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً لعملائها أن تتقدم بطلب للحصول على موافقة البنك المركزي المصري مع بيان أنواع البطاقات المزمع إصدارها ومحدداتها.

٢- يجب على البنوك السابق حصولها على ترخيص بمزاولة تقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً قبل إصدار تلك القواعد أن تقوم بتوفيق أوضاعها والالتزام بما يلي:

- تقديم خطة توفيق الأوضاع طبقاً لجدول زمني محدد وذلك فيما يتعلق بالفجوات بين الوضع الحالي بالبنك والمعايير والضوابط الصادرة من البنك المركزي المصري وذلك خلال فترة أقصاها ثلاثة أشهر من تاريخ إصدار هذه القواعد وتلتزم البنوك بتوفيق أوضاعها مع القواعد الصادرة من البنك المركزي المصري وذلك خلال فترة سماح لا تزيد عن ثلاثة أشهر من تاريخ تقديم خطة توفيق الأوضاع.
- عدم توفيق البنك للأوضاع خلال الفترة الزمنية المحددة قد يؤدي إلى إلغاء رخصة تقديم خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً الممنوحة للبنك مسبقا.

ملحق (أ): الحالات والقواعد الخاصة بالاستعانة بمقدمي الخدمة

يمكن للبنك الاستعانة بمقدم الخدمة في تطبيق اجراءات «التعرف على هوية العملاء والتحقق منها» الواردة بالبند رقم (٥) من إجراءات العناية الواجبة بعملاء خدمة البطاقات المدفوعة مقدماً الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وذلك في الحالات التالية:

١- أن يكون مقدم الخدمة شركة هاتف محمول مرخص لها بالعمل في جمهورية مصر العربية طبقاً لقانون الاتصالات رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٣ من قبل الجهة المختصة، سواء تم تقديم الخدمة من خلال أحد فروعها أو منافذها الثابتة أو المتنقلة، على أن يتم تطبيق اجراءات «التعرف على هوية العملاء والتحقق منها» من قبل أحد موظفي الشركة.

٢- أن يكون مقدم الخدمة أحد مكاتب البريد التابعة للهيئة القومية للبريد، على أن يتم تطبيق اجراءات «التعرف على هوية العملاء والتحقق منها» من قبل أحد موظفي الهيئة المذكورة.

٣- أن يكون مقدم الخدمة شركة أو جمعية أو مؤسسة أهلية حاصلة على ترخيص بممارسة نشاط التمويل متناهي الصغر من الهيئة العامة للرقابة المالية وفقاً لأحكام القانون رقم ١٤١ لسنة ٢٠١٤ والقرارات الصادرة تنفيذاً له، على أن يتوافر ما يلي:

- أن يكون للجهة سجل تجاري ساري وبطاقة ضريبية سارية في حالة الشركات أو نظام أساسي معتمد من وزارة التضامن الاجتماعي في حالة الجمعيات والمؤسسات الأهلية.
- خطاب من الهيئة العامة للرقابة المالية يفيد الموافقة على أن تكون الجهة مقدم للخدمة.
- أن يقتصر تقديم الجهة للخدمة على عملائها الحاصلين على تمويل متناهي الصغر، وبما لا يخالف أحكام القانون رقم ١٤١ لسنة ٢٠١٤ والقرارات الصادرة تنفيذا له.

٤- أن يكون مقدم الخدمة إحدى الجهات الحكومية أو وحدات القطاع العام، من خلال الادارات المختصة، وذلك بعد الحصول على موافقة كتابية في هذا الشأن من البنك المركزي المصري.

٥- أن يكون مقدم الخدمة جهة أخرى بخلاف ما ورد في البنود السابقة على أن يتوافر ما يلي:

- أن يكون للجهة سجل تجاري ساري وبطاقة ضريبية سارية.
- في حالة تقديم الجهة للخدمة من خلال منفذ تابع لها بجهة أخرى، يكون للجهة الأخرى سجل تجاري ساري وبطاقة ضريبية سارية.
- قيام البنك بإخضاع مالكي الجهة والقائمين على إدارتها لإجراءات العناية الواجبة بعملاء البنوك، وجمع أية معلومات يرى ضرورة الحصول عليها بشأنهم.

- قيام البنك بالتحقق من عدم تعرض أي من مالكي الجهة والقائمين على إدارتها لعقوبات تتعلق بجنايات أو عقوبات على جرائم مخلة بالشرف أو الأمانة.
- تضمين شروط التعاقد مع الجهة ضرورة توافر نظم وإجراءات لديها تشترط توافر مستويات مرتفعة من الكفاءة والنزاهة لدى العاملين بها وبالمنافذ التابعة لها، على أن تتضمن هذه النظم والاجراءات كحد أدنى الاستفسار عن العمل السابق والحصول على صحيفة الحالة الجنائية.

وفي كل الأحوال السابقة يتعين تطبيق القواعد التالية:

١- يقوم البنك بتحديد اجراءات «التعرف على هوية العملاء والتحقق منها» بما يتفق مع ما ورد بالبند رقم (٥) من إجراءات العناية الواجبة بعملاء خدمة البطاقات المدفوعة مقدماً الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ويقوم مقدم الخدمة بتطبيق هذه الاجراءات باعتباره وكيلاً عن البنك في تطبيقها، ويكون البنك مسئولاً مسئولية كاملة عن سلامة هذه الاجراءات وفعالية تطبيقها.

٢- يتعين على البنك وضع إجراءات مناسبة للتحقق بشكل دوري من التزام مقدم الخدمة بكافة إجراءات «التعرف على هوية العملاء والتحقق منها»، وفى حالة وجود مخالفات جوهرية أو متكررة في هذا الشأن – وفقاً لمعايير يضعها البنك - يتعين أن ينظر البنك في مدى ملاءمة استمراره في الاستعانة بمقدم الخدمة لتطبيق اجراءات «التعرف على هوية العملاء والتحقق منها».

٣- يتعين أن يتضمن العقد الموقع من قبل البنك مع مقدم الخدمة التزامات ومسئوليات كل طرف بالنسبة لتطبيق إجراءات «التعرف على هوية العملاء والتحقق منها»، بما يشمل التزام مقدم الخدمة بالسماح لمفتشي البنك المركزي المصري بزيارة مقار تقديم الخدمة للتحقق من سلامة وفعالية تطبيق هذه الإجراءات.

٤- يقوم البنك بالتحقق من تلقي العاملين بالفروع والمنافذ التابعة لمقدم الخدمة التدريب اللازم للقيام بإجراءات «التعرف على هوية العملاء والتحقق منها».

٥- يتعين على مقدم الخدمة أن يرسل للبنك كافة المستندات المتعلقة بتقديم الخدمة للعميل وذلك بحد أقصى ثلاثين يوما من تاريخ بدء الخدمة، وفى حالة عدم الالتزام بذلك يتم إيقاف الخدمة، وخلال تلك الفترة يتعين على البنك تطبيق الاجراءات اللازمة لإدارة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب، بما يشمل وضع حدود على عدد وقيم ونوعية العمليات التي يمكن تنفيذها.

ويلتزم البنك بما يصدر لاحقاً من وحدة مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الارهاب في هذا الشأن.

ملحق (ب): مقارنة بين أنواع البطاقات المدفوعة مقدماً

الخصائص	التعريف	السحب النقدي / التحويل	الشراء من خلال نقاط البيع الإلكترونية (POS)
البطاقات المفتوحة	يمكن استخدامها لدي أي تاجر دون تحديد	تسمح	تسمح
البطاقات شبه المفتوحة	يمكن استخدامها لدي أي تاجر دون تحديد مثل (أنواع من بطاقة الهدايا)	لا تسمح	تسمح
البطاقات شبه المغلقة	يمكن استخدامها لدي مجموعة محددة من التجار مثل (بطاقة لمجموعة محددة من المطاعم)	لا تسمح	تسمح

البنك المركزي المصري

CENTRAL BANK OF EGYPT

جميع المعلومات والصور والرسوم البيانية والتصاميم المتضمنة في هذا الكتاب هي ملك للبنك المركزي المصري
ولا يجوز استخدامها أو نسخها بأي شكل من الأشكال إلا بإذن خطّي مسبق من البنك المركزي المصري
جميع الحقوق محفوظة للبنك المركزي المصري 2019 ©

All Information, Photos, Charts and Designs Found in this Book Belongs to Central Bank of Egypt
Any usage or duplication without formal authorization form Central Bank of Egypt is prohibited
© 2019 Central Bank of Egypt. All Rights reserved.

54 شارع الجمهورية، وسط البلد، القاهرة،مصر
54 El Gomhoreya St., Downtown, Cairo, Egypt
info@cbe.org.eg | **16777**
صندوق بريد: 11511 :P.O.Box