

الرقم : ٣٧٨١ /٤/٢٧

التاريخ : ١٩/٧/١٤٤٢ هـ

الموافق : ٣/٣/٢٠٢١ م

تعليمات حماية المستهلك المالي لشركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال

رقم (٢٠٢١/٣)

صادرة استناداً لأحكام الفقرة (ب/١٣) من المادة (٤) من قانون البنك المركزي الأردني رقم (٢٣) لسنة ١٩٧١ وتعديلاته، والمواد (٣٤/ب) و(٣٦) و(٣٧) و(٣٨) من نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (١١١) لسنة ٢٠١٧

المادة (١):

- أ. تسمى هذه التعليمات "تعليمات حماية المستهلك المالي لشركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال" ويعمل بها بعد ثلاثة أشهر من تاريخ إقرارها.
- ب. تطبق هذه التعليمات على جميع شركات الدفع والتحويل الإلكتروني في المملكة المرخص لها بمزاولة أي من أنشطة خدمات الدفع أو إدارة وتشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني (بالقدر الذي ينطبق منها عليها) بموجب أحكام نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (١١١) لسنة ٢٠١٧.
- ج. لا تطبق هذه التعليمات على كل من البنوك وشركات الصرافة.

المادة (٢):

- أ. يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:
البنك المركزي : البنك المركزي الأردني.
مقدم خدمة : أي من الشركات المرخص لها بمزاولة أي من أنشطة خدمات الدفع بموجب الدفع
أحكام نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (١١١) لسنة ٢٠١٧.

- مدير نظام : أي من الشركات المرخص لها مزاوله أي من أنشطة إدارة وتشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني بموجب أحكام نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (١١١) لسنة ٢٠١٧.
- الشركة : مقدم خدمة الدفع ومدير نظام الدفع الإلكتروني.
- العميل : الشخص الطبيعي أو الاعتباري مالك حساب الدفع الإلكتروني.
- حساب الدفع : الحساب الذي يملكه العميل لدى مقدم خدمة الدفع والمرتبط به أي من أدوات الدفع و/أو يتم من خلاله إصدار النقود الإلكترونية.
- الخدمات : أي من خدمات الدفع المرخص لمقدم خدمة الدفع تقديمها بموجب الترخيص الممنوح له وفقاً لأحكام نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (١١١) لسنة ٢٠١٧.
- المنتجات : أي برنامج يتمتع بخصائص وشروط محددة تميزه عن الخدمات المقدمة من مقدم خدمة الدفع.
- البيانات الشخصية : جميع البيانات الخاصة بالعميل مهما كان مصدرها أو شكلها، والتي يمكن من خلالها تحديد هوية العميل أو التعرف عليه أو التعرف على أي من تعاملاته بصورة مباشرة أو غير مباشرة باستثناء المعلومات المتاحة والمعروفة للجمهور العام.
- معالجة البيانات الشخصية : إجراء عملية أو مجموعة عمليات بأي شكل على البيانات الشخصية كالجمع والاستلام والتسجيل والتنظيم والتخزين والتهيئة والتعديل والاسترجاع والاستخدام والاستغلال والافشاء والنشر والنقل والحجب والتخلص والمحو والالغاء.
- أداة الدفع : أي وسيلة إلكترونية معتمدة من البنك المركزي تمكن حاملها من إجراء الدائنة
- العميل دون توفر رصيد في حساب الدفع الإلكتروني وقد يترتب على العميل فوائد وعمولات إضافية نتيجة امتلاكها.

ب. تعتمد التعاريف الواردة في قانون البنك المركزي الأردني وقانون المعاملات الإلكترونية وقانون الجرائم الإلكترونية ونظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال النافذ أينما ورد النص عليها في هذه التعليمات ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك.

الإفصاح والشفافية

المادة (٣):

- أ. يلتزم مقدم خدمة الدفع لدى الإعلان أو التسويق أو عند تقديم المعلومات للعميل حول منتجاته وخدماته بأن تكون كافية وواضحة، سواء تم تقديم المعلومات ورقياً أو إلكترونياً أو شفويًا، وبشكل يمكن العميل من اكتساب المعرفة الكافية حول هذه المنتجات والخدمات ومطابقة ذلك مع احتياجاته، وعلى مقدم خدمة الدفع التأكد مما يلي كحد أدنى:
١. تقديم شرح صريح وواضح وشامل ومعبر عن حقائق قائمة عن المنتجات والخدمات، بما في ذلك الشروط والأحكام والمزايا والمواصفات الرئيسية المرتبطة بها، وبشكل يحول دون وجود وعود وعبارات غير مفهومة أو مضللة للعميل أو قابلة للتأويل.
 ٢. أن تكون النشرات والمواد الإعلانية والدعائية حول المنتجات والخدمات مصاغة بلغة عربية مفهومة للشخص العادي وبخط مقروء بما في ذلك الهوامش.
 ٣. في حال وجود عرض مرتبط بمنتج أو خدمة معينة لفترة محدودة فيتوجب على مقدم خدمة الدفع توضيح تاريخ انتهاء هذا العرض عند الإعلان عنه.
 ٤. في حال كان العميل غير قادر على فهم اللغة العربية أو قراءة المعلومات المكتوبة، يتم تزويده وبالطرق والوسائل المناسبة بتفسير شفوي وبلغة يستطيع فهمها.
- ب. يلتزم مقدم خدمة الدفع بعدم تضمين الإعلان عن المنتج أو الخدمة أي إساءة بأي شكل من الأشكال لأي من مقدمي خدمات الدفع الآخرين المنافسين أو للغير.
- ج. يجوز لمقدم خدمة الدفع الإعلان بعبارة موجزة عن منتجاته وخدماته من خلال الوسائل الإلكترونية أو من خلال وسائل الإعلان المرئي والمسموع والمقروء شريطة توفير كافة التفاصيل المتعلقة بالإعلان على موقعه الإلكتروني وفي فروعه ومكاتبه وشبكه وكلائه ووفقاً لأحكام الفقرة (أ) من هذه المادة.

العمولات والرسوم

المادة (٤):

يلتزم مقدم خدمة الدفع بما يلي:

- أ. الإفصاح للعملاء بشفافية وبكافة الطرق المتاحة عن أسعار العمولات والرسوم والفوائد التي يستوفونها مقدم خدمة الدفع عن كافة المنتجات والخدمات واتاحتها محدثة باستمرار وعرضها بشكل بارز في الإدارة الرئيسية والفروع والمكاتب ولدى شبكة الوكلاء وعلى الوسائل الإلكترونية.
- ب. أن تكون كافة العمولات التي يتقاضاها مقدم خدمة الدفع محددة بشكل واضح في الاتفاقيات المبرمة مع العملاء، بما في ذلك الشروط الواجب توافرها في حال رفع هذه العمولات.
- ج. تزويد العميل بقائمة العمولات التي سيتحملها مقابل حصوله على أي من المنتجات أو الخدمات.
- د. إبلاغ العميل بشكل مسبق لدى تقديم منتج أو خدمة له يترتب عليها أي رسوم أو عمولات إضافية يتحملها العميل، أو أية فوائد إضافية يعين على العميل دفعها لقاء حصوله على إحدى أدوات الدفع الدائنة، أو نتيجة وجود طرف ثالث مرتبط بالية تقديم المنتج أو الخدمة، مع تضمين ذلك في سياسة التسعير.
- هـ. إعلام العملاء بالطرق المناسبة بما في ذلك الوسائل الإلكترونية والرسائل النصية عن أي تعديل يطرأ على سياسات التسعير أو قائمة العمولات التي يتأثر بها العملاء وذلك قبل (٣٠) يوماً من تاريخ تطبيق الأسعار والعمولات الجديدة.
- و. عدم اقتطاع أي عمولات أو رسوم إضافية من العميل غير مفسح عنها وفقاً لسياسة التسعير المنشورة.

العقود

المادة (٥):

على مقدم خدمة الدفع تنظيم العلاقة بينه وبين العميل بموجب اتفاقيات تعاقدية مكتوبة بلغة عربية فصحة مفهومة للشخص العادي، ومطبوعة بخط واضح ومقروء، وأن تكون النصوص مصاغة بشكل واضح لا تحتمل أي لبس أو أكثر من تفسير (غير قابلة للتأويل)، وبحيث يتم تضمين العقد بما يلي كحد أدنى:

- أ. الأحكام والشروط المرتبطة بتقديم المنتج أو الخدمة وآلية التعامل معها.

- ب. دور ومسؤوليات مقدم خدمة الدفع بما في ذلك تحديد الحالات التي يحق لمقدم خدمة الدفع فيها إيقاف حساب الدفع الإلكتروني أو أي من أدوات الدفع أو الوسائل الإلكترونية المرتبطة به.
- ج. حقوق وواجبات العميل وما سيترتب عليه في حال إخلاله بالتزاماته التعاقدية تجاه مقدم خدمة الدفع.
- د. العمولات والرسوم التي سيتحملها العميل، وآليات إعلام العميل بالوسائل المناسبة عن أي تعديل يطرأ عليها، على أن يتم توضيح البنود المتعلقة بالرسوم والعمولات والفوائد التي يتحملها العميل، وأن يقوم العميل بالتوقيع بمحاذاتها.
- هـ. كيفية تبليغ العميل بالحركات التي تتم على حساب الدفع الإلكتروني الخاص به أو دورية كشف الحساب وطبيعته.
- و. بيان حق العميل بتقديم الشكاوى وطرق تلقي الشكاوى، دون تحمله لأي عمولات أو رسوم ودون فرض أي شروط أو قيود تعيق حقه بتقديم الشكاوى.
- ز. الإجراءات المتبعة في حالة وفاة العميل أو تجميد أو إغلاق حساب الدفع الإلكتروني أو إيقاف أي من أدوات الدفع أو الوسائل الإلكترونية المرتبطة به.
- ح. طرق احتساب وقيود الفوائد إن وجدت.
- ط. الحركات المالية التي يسمح للعميل بتنفيذها.
- ي. آلية رد المبالغ في حال توقف مقدم خدمة الدفع عن العمل.
- ك. بنود تؤكد على الحفاظ على سرية معلومات وبيانات العملاء وعدم استعمالها لأية أغراض خارج نطاق علاقة العمل و/أو مشاركتها مع أي طرف ثالث دون الموافقة الخطية والمسبقة للعملاء أو بسبب إحدى الحالات المسموح بها بمقتضى أحكام التشريعات النافذة وأحكام هذه التعليمات.
- ل. اقرار العميل بما يفيد صحة المعلومات والوثائق المقدمة لمقدم خدمة الدفع لغايات فتح حساب الدفع الإلكتروني، والتأكيد على ضرورة إعلام مقدم خدمة الدفع بأي تعديل أو تغيير يطرأ على عنوان أو رقم الهاتف الخاص به أو على أي معلومات ذات أهمية في حينه أو لدى طلبها من مقدم خدمة الدفع، وأنه في حال تبين خلاف ذلك فإن ذلك يعتبر إخلالاً بالعقد ولمقدم خدمة الدفع الحق في إيقاف المنتج أو الخدمة المقدمة أو إغلاق حساب الدفع الإلكتروني حسب مقتضى الحال وذلك بعد اشعار العميل بالطرق المناسبة.

المادة (٦):

يلتزم مقدم خدمة الدفع وقبل توقيع العقد مع العميل بمنحه الوقت الكافي للاطلاع على محتوى العقد ومراجعة كافة بنوده وأية مرفقات ذات صلة به، والإجابة على استفساراته، والتأكد من فهمه لجميع الحقوق والالتزامات وكافة المعلومات والأحكام والشروط المرتبطة بالمنتج أو الخدمة موضوع التعاقد.

المادة (٧):

- أ. على مقدم خدمة الدفع تزويد العميل بنسخة من العقد ومرفقاته بعد توقيعه مع العميل أو من ينوب عنه حسب الأصول، والحصول على ما يثبت تسلم العميل لتلك النسخة.
- ب. على مقدم خدمة الدفع الالتزام بإنهاء العقد بناءً على طلب العميل وفي أي وقت يشاء ودون تحميله أي عمولات لقاء ذلك، مع ضمان اتخاذ الترتيبات اللازمة لإعادة المبالغ التي تستحق للعميل.
- ج. لا يجوز لمقدم خدمة الدفع إنهاء العقد إلا في حال إخلال العميل بشروط العقد أو تبين عدم صحة أي من المستندات المقدمة أو اكتشاف أن العميل مدرج على أي من قوائم الحظر الصادرة بموجب قرارات مجلس الأمن الدولي بالإضافة إلى القائمة الوطنية الصادرة عن اللجنة الفنية لتنفيذ الالتزامات الواردة في قرار مجلس الأمن رقم ١٣٧٣ (٢٠٠١) والقرارات الأخرى ذات العلاقة، أو ممارسة العميل أعمال غير مشروعة تستوجب قيام مقدم خدمة الدفع بإنهاء العقد وبعد إخطار العميل بذلك سواء ورقياً أو إلكترونياً على العنوان المعتمد، وبعد التثبت بالطرق المناسبة من استلام العميل للإخطار، مع مراعاة قيام مقدم خدمة الدفع بإخطار وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب فوراً حال توافر اشتباه بارتباط ذلك بغسل أموال أو تمويل إرهاب وفقاً للنموذج أو الوسيلة المعتمدين من الوحدة لهذه الغاية، وبما ينسجم مع أحكام قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب النافذ والتعليمات ذات العلاقة الصادرة بمقتضاه.
- د. يجب أن لا يتضمن العقد شرطاً يمنح مقدم خدمة الدفع الحق بتعديل أي بند من بنود العقد بالإرادة المنفردة وبدون الحصول على موافقة العميل المسبقة.

حماية البيانات الشخصية

المادة (٨):

تلتزم الشركة بوضع السياسات والإجراءات اللازمة لحماية البيانات الشخصية للعملاء، وبحيث تشمل المتطلبات التالية كحد أدنى:

- أ. إجراءات حماية البيانات الشخصية سواء الإلكترونية أو المادية والاحتياطات اللازمة لحفظها وحمايتها من الضياع أو التلف أو التعديل أو الإفشاء أو السرقة أو العبث أو الوصول إليها أو استخدامها بشكل عارض أو غير مشروع أو مصرح به.
- ب. صلاحيات الوصول إلى البيانات الشخصية واستخدامها، بحيث تشمل قيام مقدم خدمة الدفع بإعلام العميل بأن بياناته الشخصية سيتم جمعها وتخزينها والاحتفاظ بها لغايات تتعلق بعمل مقدم خدمة الدفع، وأن الإفصاح عنها لن يكون إلا في حالات استثنائية وبما يتفق مع أحكام هذه التعليمات وبما لا يتعارض مع أحكام التشريعات النافذة.
- ج. إجراءات التقييم والمراقبة للسياسات والإجراءات المحددة لحماية البيانات الشخصية ومدى الالتزام بها، والإبلاغ عن أي تجاوز للإجراءات التي تهدف إلى حمايتها.
- د. إجراءات مشاركة البيانات الشخصية مع الغير وكيفية إجراء المشاركة؛ بحيث تتضمن موافقة صاحب البيانات الشخصية أينما لزم الأمر وبما يتفق مع أحكام هذه التعليمات وبما لا يتعارض مع أحكام التشريعات النافذة وتحديد الجهة التي سيتم معها المشاركة والغاية من المشاركة التي يجب أن تكون متوافقة مع مصالح مشروعة لكافة الأطراف.
- هـ. إجراءات أرشفة البيانات والاتلاف وحماية أنظمة النسخ الاحتياطي.
- و. إطار المسائلة والمسؤولية حال الاعتداء بقصد أو بغير قصد على البيانات الشخصية.
- ز. إجراءات إعلام العملاء فور حدوث أي اختراق لبياناتهم الشخصية أو حدوث أي خطر يهدد البيانات الشخصية الخاصة بالعميل بأي وجه فور علم مقدم خدمة الدفع بذلك.
- ح. مراجعة إجراءات حماية الخصوصية قبل إدراج عمليات معالجة جديدة.
- ط. آليات تحديد المعالجين المسؤولين عن حماية البيانات الشخصية.

المادة (٩):

أ. يتوجب على الشركة مراعاة السرية التامة لجميع المعاملات المتعلقة بالعملاء ويحظر على أعضاء مجلس إدارتها أو أي من موظفيها الحاليين أو السابقين أو أي طرف ثالث متعاقد معها وكل مطلع بحكم وظيفته إعطاء أي بيانات عنها بطريق مباشر أو غير مباشر أو كشفها أو تمكين الغير من الاطلاع عليها، ويبقى الحظر قائماً حتى ولو انتهت العلاقة بين العميل ومقدم خدمة الدفع لأي سبب من الأسباب.

ب. تستثنى من أحكام السرية المنصوص عليها في الفقرة (أ) من هذه المادة الحالات التالية:

١. الحصول على موافقة خطية من العميل أو من أحد ورثته.
٢. صدور قرار من جهة قضائية مختصة في خصومة قضائية قائمة.
٣. الواجبات المنوط أداؤها قانوناً بمدققي حسابات الشركة.
٤. الأعم ال والإج رابات التي يقوم بها البنك المركزي بموجب أحكام نظام الدفع والتحويل، الإلكتروني للأموال النافذ أو أي من التشريعات النافذة بما في ذلك أحكام هذه التعليمات.
٥. إصدار شهادة أو بيان أسباب رفض تنفيذ حركة دفع أو تحويل مالي بناء على طلب صاحب الحق.
٦. تبادل المعلومات اللازمة المتعلقة بالعملاء لتنفيذ عملياتها، وأي تبادل للمعلومات يوافق عليه البنك المركزي وفق ترتيبات خاصة بهدف تطوير نظام المدفوعات الوطني في المملكة.
٧. نشر البيانات والمعلومات المتعلقة بالعملاء في صورة بيانات إحصائية أو الإفصاح عنها للسلطات الرقابية المختصة وفقاً للتشريعات النافذة.
٨. الكشف عن كل أو بعض البيانات الخاصة بمعاملات العميل اللازمة لإثبات حقه في نزاع قضائي نشأ بين مقدم خدمة الدفع وبين عميله بشأن هذه المعاملات.
٩. كشف مقدم خدمة الدفع عن كل أو بعض البيانات الخاصة بمعاملات عملائه لأغراض الاتفاق على بيع موجودات مقدم خدمة الدفع أو اندماجه.

المادة (١٠):

يلتزم مقدم خدمة الدفع لدى جمع البيانات الشخصية ومعالجتها بمراعاة المتطلبات التالية كحد أدنى:

أ. الحصول على البيانات اللازمة لأغراض تقديم المنتج أو الخدمة فقط والالتزام بمعالجتها أو استخدامها في نطاق الغرض الذي جمعت من أجله.

- ب. معالجة البيانات بصورة عادلة وبأمانة ومشروعية وفقاً لأحكام التشريعات النافذة وأحكام هذه التعليمات.
- ج. أن تكون البيانات موثقة وصحيحة ودقيقة بحيث يتم التحقق والتأكد من صحتها قبل معالجتها واستخدامها من قبل مقدم خدمة الدفع، والقيام بتحديثها كلما اقتضت الحاجة ذلك، وبمراعاة أحكام التشريعات النافذة.
- د. إعلام العميل بضرورة تحديث بياناته لديه في حال لزم الأمر بما في ذلك توفير الوسائل المناسبة لتنفيذ التحديث المطلوب، وإعلامه عن أية تحديثات تتم على بياناته لديه.

المادة (١١):

- أ. تلتزم الشركة لدى الاحتفاظ بالبيانات الشخصية بمراعاة المتطلبات التالية كحد أدنى:
١. أن تكون البيانات التي يتم الاحتفاظ بها كافية ودقيقة وذات صلة مباشرة بالغرض التي حفظت من أجله فقط.
 ٢. الالتزام بحذف سجل البيانات عند انتهاء فترة الاحتفاظ به بطريقة تمنع استرجاعها أو استخدامها أو الاستفادة منها نهائياً، وعدم الاحتفاظ بالبيانات لمدة تزيد عما هو محدد في التشريعات النافذة ذات العلاقة.
- ب. على الشركة توفير البيئة التكنولوجية المناسبة لمعالجة وحماية البيانات الشخصية ومراجعتها باستمرار وبحيث يراعى فيها المتطلبات التالية كحد أدنى:
١. استخدام تقنيات التشفير لحماية سرية وسلامة البيانات، على أن يتم اختيار تقنية التشفير التي تتناسب مع طبيعة وأهمية البيانات ودرجة الحماية المطلوبة.
 ٢. حصر صلاحيات النفاذ إلى هذه البيانات بالموظفين المختصين.
 ٣. اتخاذ كافة الضوابط والتدابير الفنية والتقنية الضرورية لحماية أنظمتها وشبكاتهما بشكل يمنع غير المخولين من النفاذ إلى تلك البيانات أو الكشف عنها وحمايتها من العبث أو التخريب أو سوء الاستخدام.
 ٤. المراجعة الدورية لعمليات اختبار الإجراءات والنظم الأمنية - على سبيل المثال لا الحصر إجراء فحوصات الاختراق - والمتابعة المستمرة للتطورات في النظم الأمنية في هذا المجال، وتحميل وإعداد التحديثات الخاصة بالبرامج وحزم الخدمات المناسبة والتدابير اللازمة وذلك بعد إجراء الاختبارات المطلوبة، وتوثيق هذه الاختبارات.

٥. تشفير العملية ابتداء من الجهاز المستخدم لإجراء العملية وصولاً إلى الخوادم (Servers) الخاصة بتنفيذ الخدمة.

المادة (١٢):

على الشركة تطبيق سياسة الفصل بين المهام والرقابة الثنائية لدى إدارة البيانات الشخصية، للتأكد من عدم تمكن أي موظف داخل الشركة من القيام بأي عمل غير مصرح له وإخفاء هذا العمل، ويتضمن هذا على سبيل المثال لا الحصر إدارة حساب المستخدم وتنفيذ المعاملات وحفظ وإدارة مفاتيح التشفير الخاصة بالنظام وإدارة النظام وتشغيله (System Administration and Operations)، كما يجب وضع الإجراءات الأمنية اللازمة بالخصوص بحيث تشمل بحد أدنى ما يلي:

- أ. توفير الحماية اللازمة لمنع دخول الأشخاص غير المصرح لهم إلى بيئة العمل التي تتضمن كافة الأنظمة الحيوية وخوادم الشبكة وقواعد البيانات والتطبيقات والاتصالات والأنظمة الأمنية الخاصة بالشركة.
- ب. ضبط صلاحيات الموظفين المختصين القادرين على الوصول إلى البيانات الشخصية.
- ج. إمكانية استعادة البيانات الشخصية بعد العبث بها بالتخريب أو الحذف أو ما شابه ذلك من حالات.
- د. توقيع موظفي الشركة على تعهد بالحفاظ على سرية البيانات الشخصية والمعلومات ذات الصلة وبما يضمن التزامهم بعدم إساءة استعمالها أو الكشف عنها خلال فترة عملهم وحتى بعد تركهم للعمل.

المادة (١٣):

يتوجب على الشركة تحديد وتقييم المخاطر المرتبطة بحماية البيانات الشخصية ووضع الإجراءات اللازمة لإدارتها وطرق الحد منها، والتحقق بشكل دائم من تنفيذ تلك الإجراءات على نحو فعال، والتأكد من أن الإجراءات يتم تحديثها باستمرار استجابة للمخاطر المستجدة، مع مراعاة الشركة لدى إجراء تقييم المخاطر ما يلي:

- أ. تحديد المخاطر على كافة المستويات بما فيها مستويات الولوج الشخصي عن بعد.
- ب. الأشخاص المخولين والمختصين بالوصول إلى البيانات وتصنيفهم وتقييم المخاطر المصاحبة للوصول غير المشروع (الاختراق).

ج. البيانات التي يتم استخدامها من خلال طرف ثالث، وتحديد الجهة المسؤولة عن أمن البيانات والإبلاغ عن أية اختراقات أو تجاوزات أو مخاطر.

المادة (١٤):

أ. على مقدم خدمة الدفع وضع إجراءات تضمن عدم الإفصاح عن أي معلومات تتعلق بالعملاء أو بحسابات الدفع الإلكترونية الخاصة بهم عند الرد على الاستفسارات الواردة منهم إلا بعد التحقق من هويتهم الشخصية.

ب. يحق للعميل ما يلي:

١. إلغاء موافقته التي سبق إعطاؤها بخصوص مشاركة بياناته الشخصية وذلك خطأً أو إلكترونياً أو شفويًا على أن يتم تسجيل الإلغاء الشفوي.

٢. الاعتراض على معالجة بياناته الشخصية أو طلب حذف بياناته الشخصية أو جزء منها إذا كانت غير ضرورية لتحقيق الأغراض التي جمعت من أجلها أو كانت زائدة على متطلباتها أو مخالفة للتشريعات النافذة.

٣. مراجعة بياناته الشخصية والاعتراض عليها وطلب تصحيحها، مرفقاً جميع الوثائق المعززة للطلب.

حماية حسابات الدفع الإلكترونية من الاحتيال أو الاختراق

المادة (١٥):

يلتزم مقدم خدمة الدفع بما يلي:

أ. وضع الإجراءات الكفيلة للحيلولة دون تعرض حساب الدفع الإلكتروني للاختراق أو للاستخدام بطرق احتيالية.

ب. اتخاذ الإجراءات اللازمة لتوعية العملاء وتثقيفهم عند تقديم المنتج أو الخدمة وبشكل مستمر حول واجباتهم والتزاماتهم في الحفاظ على بياناتهم الأمنية الشخصية (مثل كلمات المرور وأسماء المستخدمين) للحيلولة دون تعرض حسابات الدفع الإلكترونية بما في ذلك أدوات الدفع أو الوسائل الإلكترونية المرتبطة بها للاختراق أو للاستخدام بطرق احتيالية، وأليات التعامل مع حالات السرقة أو فقدان أو الاحتيال أو الاختراق.

ج. أن يتحمل أي أضرار قد تلحق بالعميل بسبب وقوع خلل في النظام أو بسبب أي طرف ثالث يتعامل مع عملاء مقدم خدمة الدفع لمصلحة مقدم خدمة الدفع أو بسبب عمليات الاحتيال و/أو الاختراق التي تحدث دون إهمال أو تقصير من العميل.

المادة (١٦):

- لأغراض حماية وتأمين البيانات الأمنية الشخصية للعملاء المنصوص عليها في المادة (١٥) من هذه التعليمات، يلتزم مقدم خدمة الدفع وبشكل مستمر بتقديم النصح والتوجيه للعميل وبحد أدنى ما يلي:
- أ. عدم السماح لأي شخص آخر باستخدام أداة الدفع أو الوسيلة الإلكترونية الخاصة به أو بيانات حساب الدفع الإلكتروني الخاص به أو معرفة أي من بياناته الأمنية الشخصية.
 - ب. حفظ البيانات الأمنية الشخصية في مكان يصعب الوصول إليه من قبل الغير، وأن من الأفضل حفظها في ذاكرة العميل.
 - ج. التخلص بالشكل المناسب من أي إشعارات يتلقى العميل بموجبها أي من بياناته الأمنية الشخصية على الفور.
 - د. عدم كتابة أي من البيانات الأمنية الشخصية في مكان يسهل الوصول إليه من قبل الغير.
 - هـ. عدم الاحتفاظ بالبيانات الأمنية الشخصية مقترنة مع أداة الدفع أو الوسيلة الإلكترونية.
 - و. عدم استخدام بيانات أمنية شخصية مرتبطة بالتواريخ أو الأرقام أو الأسماء سهلة التخمين، مثل رقم جواز السفر أو تاريخ الميلاد.
 - ز. تغيير كلمات المرور بانتظام.
 - ح. نشر النصائح للعملاء وبالطرق المناسبة حول الأساليب الاحتياطية لتبنيهم وإعلامهم بكيفية تجنبها وعدم الوقوع فيها.

المادة (١٧):

على مقدم خدمة الدفع توفير قنوات اتصال ووسائل إلكترونية مناسبة بما في ذلك خط هاتف مجاني وعلى مدار الساعة لتمكين العميل من الإبلاغ بسهولة عن حالات السرقة أو فقدان أو الاحتيال أو الاختراق وأية عمليات مشبوهة ترتبط ببياناته الأمنية الشخصية وحسابات الدفع الإلكترونية وأدوات الدفع والوسائل الإلكترونية الخاصة به.

المادة (١٨):

- تلتزم الشركة بإخطار البنك المركزي والجهات الأخرى ذات العلاقة عن أي حالات اختراق أو احتيال للبيانات الشخصية والبيانات الأمنية الشخصية وحسابات الدفع الإلكترونية وأدوات الدفع والوسائل الإلكترونية المرتبطة بها فور حدوثها والعلم بها، مع استمرار قيام الشركة بتنفيذ المتطلبات التالية:
- أ. تحديد كيفية حصول الاختراق أو الاحتيال أو الوصول غير المصرح به وسببه وكيفية معالجته والحد من تكراره.
 - ب. معالجة الاختراق أو الاحتيال أو الوصول غير المصرح به وتقييم سرعة الاستجابة والإجراءات التي تم اتباعها والتحديث المستمر للسياسات والإجراءات والضوابط اللازمة.

التعامل مع العملاء بعدالة واحترام

المادة (١٩):

- أ. يلتزم مقدم خدمة الدفع بما يلي:
 ١. معاملة كافة العملاء بشكل عادل ودون تمييز، وبحيث يحظر المفاضلة والتمييز بالتعامل مع العملاء خلال أي مرحلة من مراحل تقديم الخدمة على أساس الدين أو العرق أو الجنس أو لأي سبب آخر.
 ٢. تقديم النصح والمشورة لعملائه سواء المتعثرين أو الذين يتعرضون لصعوبات مالية للتغلب على تلك الصعوبات قبل السير بالإجراءات القانونية بحقهم.
 ٣. وضع إجراءات واضحة وخاصة بالتعامل مع العملاء المتعثرين أو الحالات الإنسانية أو العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة.
 ٤. وضع إجراءات واضحة ومحددة للتعامل مع العملاء الذين لا يستطيعون القراءة، أو العملاء الذين لا يستطيعون الكتابة، أو العملاء ذوي الإعاقة وبما يتفق مع تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة رقم (٢٠١٨/١٨) و/أو أي تعليمات تحل محلها أو تعديلها.
 ٥. تدريب الموظفين وخصوصاً في الخطوط الأمامية والوكلاء على طرق التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية واحترام وبما يكفل تطبيق أحكام هذه التعليمات.

ب. على مقدم خدمة الدفع وضع سياسة خاصة أو تضمين سياساته بمبادئ التعامل مع العملاء بعدالة واحترام بحيث تلبى كافة متطلبات هذه التعليمات واعتمادها من مجلس الإدارة، ومراجعتها كل ثلاث سنوات على الأقل أو كلما دعت الحاجة لذلك، أخذاً بالاعتبار احتياجات العملاء من خلال الشكاوى المقدمة أو التغذية الراجعة من العملاء والأطراف ذات العلاقة والبنك المركزي.

المادة (٢٠):

أ. يحظر على العاملين لدى مقدم خدمة الدفع وتحديدأ أولئك المناط بهم مسؤولية متابعة تحصيل الدفعات المستحقة على أدوات الدفع الدائنة أي مما يلي:

١. الاتصال مع أي طرف ثالث ذي صلة بالعميل أو زيارته إلى مكان عمله بغرض طلب معلومات حول العميل بما في ذلك ملاءته المالية.

٢. تزويد العميل بمعلومات غير صحيحة سواء كتابياً أو شفهيأ حول عواقب التخلف عن السداد.

٣. الكتابة على المراسلات البريدية وغيرها من المخاطبات المرسله للعميل ما يشير ظاهرها إلى أنها تتعلق بتحصيل دفعات مستحقة أو أية أمور مالية خاصة به.

٤. ارسال إشعار لأكثر من عميل ضمن إشعار واحد وبحيث يتضمن معلومات شخصية تخص عملاء آخرين.

٥. استخدام وسائل غير مناسبة أو تعسفية لتحصيل الدفعات المستحقة.

ب. كما يحظر على مقدم خدمة الدفع أي مما يلي:

١. القيام بأي فعل لفظي أو كتابي يؤدي إلى تضليل العميل.

٢. الطلب من العميل بأي شكل من الأشكال شراء أي منتج أو خدمة أخرى كشرط الحصول على أي من خدماته أو منتجاته.

٣. الطلب من العميل وبأي شكل من الأشكال التنازل عن أي حق من حقوقه كشرط لاشتراكه أو لحصوله على أي من منتجاته أو خدماته.

٤. الطلب من العميل وبأي شكل من الأشكال إلغاء التعاقد مع شركة أخرى لغايات الحصول على أي من منتجاته أو خدماته.

التعامل بأدوات الدفع الدائنة

المادة (٢١):

على مقدم خدمة الدفع الالتزام بإعداد الأسس والإجراءات التالية:

أ. أسس وإجراءات مكتوبة لتصميم أدوات الدفع الدائنة وبشكل يحد من مخاطر الإفراط في المديونية وبحيث تشمل ما يلي:

١. تحديد شريحة العملاء المستهدفة وبما يتوافق مع استراتيجية مقدم خدمة الدفع وقدرته التنافسية.

٢. إجراءات العمل الواجب اتباعها عند طرح أداة دفع دائنة جديدة بما في ذلك صلاحيات اتخاذ القرار بالموافقة على تلك الأداة وتقييم مدى ملاءمتها لاحتياجات العملاء المستهدفين وإمكانياتهم.

٣. ضبط المخاطر المرتبطة بأداة الدفع الدائنة في جميع المراحل بما في ذلك مرحلة التطوير والتسعير والتسويق والبيع.

٤. إجراءات تقييم الملاءة المالية للعملاء ومدى قدرتهم على السداد.

ب. سياسة ائتمانية وإجراءات عمل معتمدة من مجلس الإدارة، بحيث يتم تضمينها كحد أدنى بالحد الأقصى لنسبة عبء الدين (مجموع ما يقطع من الدخل المنتظم للعميل عن الائتمان الممنوح أو المنوي منحه إلى إجمالي الدخل المنتظم للعميل، ويقصد بالدخل المنتظم صافي راتب العميل الشهري وأي دخل آخر من مصدر معروف ومحدد)، والحد الأقصى لمدة استحقاق الائتمان، والحد الأقصى لنسبة الفائدة/ العائد، وآلية واضحة لشروط جدولة الائتمان المتعثر.

المادة (٢٢):

على مقدم خدمة الدفع التحري - قبل منح أداة الدفع الدائنة وتوقيع العقد - عن الحالة الائتمانية للعميل من مصادر موثوقة مثل شركة المعلومات الائتمانية المرخصة، والحصول على إقرار حسب الأصول بكافة التزامات العميل وعبء تسديد تلك الالتزامات، وذلك سواء عند منح أداة دفع دائنة لعميل جديد أو تجديد أداة دفع دائنة لعميل قائم وبحيث لا يتم الاعتماد على المعلومات التي تم جمعها عند منح أداة الدفع الدائنة لأول مرة.

المادة (٢٣):

على مقدم خدمة الدفع تضمين العقود ذات العلاقة بإصدار أدوات الدفع الدائنة بالبنود الواردة أدناه، مع التوضيح للعميل ما جاء فيها عند التعاقد:

- أ. أن لا يتجاوز الحد الأعلى للفائدة/ العائد (١,٧٥%) شهرياً.
- ب. كلفة منح/تجديد أداة الدفع الدائنة وسعر الفائدة/العائد المعتمد من مقدم خدمة الدفع والحد الأدنى للمبلغ المستحق شهرياً و/أو نسبته من الرصيد وأية كُلف تُفرض عند التأخر في السداد أو عند تجاوز سقف أداة الدفع وكلفة السحوبات النقدية.
- ج. الفترة الزمنية اللازمة لتزويد العميل ببراءة الذمة عن أداة الدفع الدائنة بعد اكتمال تسديد الرصيد.
- د. تزويد العميل ببطاقة معلومات تتضمن أرقام الهواتف التي يمكن الاتصال بها في حالة فقدان أداة الدفع الدائنة، وأن يكون أحد هذه الأرقام متاح على مدار الساعة.
- هـ. إيقاف أداة الدفع الدائنة فوراً في حال قيام العميل بإبلاغ مقدم خدمة الدفع عن واقعة فقدان أداة الدفع الدائنة، وإعفاء العميل من أي مسؤولية عن أي حركات بعد لحظة الإبلاغ.
- و. تزويد العميل بكشف حساب شهري على أن يتضمن القسط الواجب سداده (الدفعة) وتاريخ استحقاق الدفعة ونسبة الفائدة/ العائد المعتمدة ومهلة الاعتراض على أي من الحركات الواردة في الكشف مع توضيح آلية الاعتراض أو التبليغ عن الأخطاء.
- ز. الفترة الزمنية الممكن للعميل خلالها تقديم طلب وقف تجديد أداة الدفع الدائنة دون أن يتحمل تكاليف إضافية.

الموثوقية في أدوات ووسائل الدفع الإلكترونية

المادة (٢٤):

- أ. على مقدم خدمة الدفع التأكد وضمان أن أدوات الدفع الصادرة عنه والوسائل الإلكترونية المرتبطة بحسابات الدفع الإلكترونية متاحة لكافة العملاء ومتوافرة للخدمة على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع ووفقاً لطبيعة الخدمات المقدمة من خلاله.

ب. يستثنى من الفقرة (أ) من هذه المادة أدوات الدفع والوسائل الإلكترونية التي يتعذر الوصول إليها مؤقتاً بسبب حالة طوارئ خارجة عن سيطرة مقدم خدمة الدفع وفي الأوقات التي تخضع فيها الوسائل الإلكترونية للصيانة الدورية أو الطارئة، على أن يتم إعلام العملاء مسبقاً وبكافة الطرق المناسبة بما فيها الرسائل النصية والموقع الإلكتروني وبمدة لا تقل عن (٢٤) ساعة عن الأوقات التي ستكون فيها أدوات الدفع والوسائل الإلكترونية غير متاحة لتقديم الخدمات.

معالجة شكاوى العملاء

المادة (٢٥):

تطبق تعليمات "الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية" رقم (٢٠١٧/١) تاريخ ٢٠١٧/٨/٢٨ أو أي تعليمات أخرى تحل محلها أو تعدلها لمعالجة شكاوى عملاء مقدمي خدمات الدفع.

أحكام عامة

المادة (٢٦):

يلتزم مقدم خدمة الدفع بما يلي:

- أ. إنشاء موقع الكتروني يتم من خلاله النشر والإفصاح عن كافة المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات التي يقدمها وقائمة العمولات والأسعار التي يتقاضاها وغيرها من المعلومات التي تساهم في تكوين فهم واضح لدى العملاء حول مقدم خدمة الدفع وطبيعة خدماته ومنتجاته.
- ب. الإعلان بشكل واضح عن مواقع عمل مقدمي خدمات الدفع وفروعه وشبكة وكلائه وساعات عمله ومعلومات الاتصال الخاصة به على الوسائل الإلكترونية المتاحة لمقدم خدمات الدفع بما في ذلك الموقع الإلكتروني.
- ج. الإعلان في فروعه وشبكة وكلائه ووسائله الإلكترونية بما في ذلك مواقعه الإلكترونية وإعلاناته ومواده الدعائية وأي قناة تواصل أخرى يستخدمها على أنه مرخص من البنك المركزي.
- د. نشر هذه التعليمات على الموقع الإلكتروني الخاص به.
- هـ. توفير الموارد البشرية والتشغيلية اللازمة لتنفيذ أعماله وخدمة عملائه بالشكل المناسب وبكافة مناطق المملكة.

و. إبلاغ العميل عن أي حركة تتم على حسابه لحظة تنفيذها دون تأخير من خلال إرسال رسائل نصية قصيرة (SMS) على رقم هاتف العميل النقال والمعتمد لدى مقدم خدمة الدفع، وذلك حتى يتسنى للعميل الاعتراض عليها في حال وجود أسباب تدعو لذلك، مع تحديد المهلة التي يمكن للعميل الاعتراض خلالها على أي من الحركات، بحيث تصبح الحركة غير قابلة للاعتراض عليها بعد انقضاء تلك الفترة.

ز. تزويد العملاء بنماذج العقود الموقعة معهم وبالكشوفات المتعلقة بحسابات الدفع الإلكترونية الخاصة بهم بصفة دورية وعند طلب العميل حتى وإن كان هناك نزاع قضائي بينه وبين العميل، وعلى أن يتضمن كشف الحساب كافة التفاصيل والبيانات الضرورية، مع بيان مهلة الاعتراض على أي من الحركات الواردة في الكشف مع توضيح آلية الاعتراض أو التبليغ عن الأخطاء.

ح. وضع الإجراءات اللازمة بشكل واضح فيما يخص رد المبالغ للعملاء في حال توقفه عن تقديم المنتج أو الخدمة أو في حال إغلاق حساب الدفع الإلكتروني أو إيقاف أداة الدفع أو الوسيلة الإلكترونية المرتبطة به أو حدوث عملية تمت بناء على أسس غير صحيحة وغيرها من الحالات. ط. في حال اعتراض العميل على أي حركة من الحركات التي تم إبلاغه بها أو الواردة في كشف الحساب، يقوم مقدم خدمة الدفع بالتحقق من ذلك فوراً ودون إبطاء، ويقوم بإعادة المبالغ المعترض عليها في حال ثبوت صحة الاعتراض، ولمقدم خدمة الدفع استيفاء أية تكاليف فعلية تكبدها بالخصوص في حال ثبت عدم صحة الاعتراض.

ي. تزويد البنك المركزي بالرابط الإلكتروني الخاص بأسعار الفوائد/ العائد والعمولات والرسوم الإضافية وأي كلف مرتبطة بالمنتجات والخدمات التي يقدمها مقدم خدمة الدفع والمنشورة على موقعه الإلكتروني، وأي تعديل يطرأ على هذا الرابط، وذلك قبل (٧) أيام عمل على الأقل من تفعيل أي تعديل عليه مع تحديد تاريخ بدء التفعيل، وللبنك المركزي نشر الرابط على موقعه الإلكتروني.

المادة (٢٧):

يقع على عاتق الشركة ومسؤوليتها ضمان امتثال جميع الأطراف الثالثة المتعاقدة معها بتلبية أحكام هذه التعليمات.


المادة (٢٨):

للبنك المركزي في حال مخالفة الشركة أو الطرف الثالث لأي من أحكام هذه التعليمات أن يتخذ أي من الإجراءات والعقوبات الواردة في نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (١١١) لسنة ٢٠١٧ وأي تعديلات تطرأ عليه و/أو أي نظام يحل محله.

المادة (٢٩):

يلغى العمل بالتعليمات التالية:

- أ. تعليمات حماية المستهلك المالي والتعامل مع الشكاوى لعملاء نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال رقم (٤٩٤١/٥/١/١) تاريخ ٢٠١٧/٣/٣٠.
- ب. تعليمات حماية البيانات الشخصية لعملاء خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (٥٥٣٧/٥/١/١) تاريخ ٢٠١٧/٤/١٢.


المحافظ

د. زياد فريز