



التعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال لسنة  
2013 المعدلة بموجب أحكام التعليمات المعدلة  
لسنة 2017 الصادرة بموجب قرار مجلس الادارة  
رقم (2017/116) المؤرخ في 2017/6/1

## المحتويات

2	التعاريف
5	الإشراك بالبدالة الوطنية
5	الموافقة على الربط بالبدالة الوطنية
9	كيفية ومتطلبات تقديم البنك لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال
9	كيفية ومتطلبات تقديم الشركة لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال
10	حساب (العملاء / نقود إلكترونية ) لدى بنك التسوية
11	حسابات العملاء/ المحفظة الالكترونية
12	التزامات مقدم الخدمة بشأن العقود المبرمة مع العملاء
13	التزامات مقدم الخدمة بشأن علاقاته التعاقدية مع الأطراف ذات العلاقة
14	حفظ المستندات والأرشفة
14	حماية العملاء والتعامل مع الشكاوى
17	الرقابة على مقدم الخدمة وموجباتها
20	متطلبات الحوكمة
20	الوكلاء
21	إدارة وتشغيل البدالة الوطنية
22	فض النزاعات بين الأطراف ذات العلاقة
23	إلغاء الموافقات وتطبيق العقوبات



## تعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال (1)

صادرة استناداً لأحكام المادة (3/ج) من قانون البنوك رقم (28) لسنة 2000  
والمواد (26) و(29) من قانون المعاملات الإلكترونية رقم (85) لسنة 2001

المادة (1): تسمى هذه التعليمات "تعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال لسنة 2013 ويعمل بها اعتباراً من تاريخ 2014/3/1.

### التعريف

المادة (2): يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

البنك المركزي الأردني.	البنك المركزي
البنك المرخص له بالعمل في المملكة وفق أحكام قانون البنوك	البنك
وسيلة من وسائل الدفع باستخدام الهاتف النقال من خلال الربط بالبدالة الوطنية سواء باستخدام عميل لحسابه لدى بنك أو بفتح حساب محفظة إلكترونية لدى مقدم خدمة الدفع.	الدفع بواسطة الهاتف النقال
النظام الإلكتروني الذي يشغله ويشرف عليه البنك المركزي وتسجل فيه البنوك والشركات والعملاء لغايات	البدالة الوطنية

<p>تبادل الحركات المالية وتوثيق جميع العمليات المنفذة من خلاله ؛ ويتم من خلاله استخراج صافي تقاص المراكز المالية وقيدها، بحسب مقتضى الحال لحساب البنوك أو بنوك التسوية أو قيدها على حساب البنوك أو بنوك التسوية من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري في البنك المركزي أو أي نظام يتم توظيفه لاحقا.</p>	
<p>البنك المركزي بصفته مشغلا للبدالة الوطنية ومقدمي الخدمة ووكلائهم ومشغلي شبكات الهواتف النقالة وبنوك التسوية.</p>	<p>الأطراف ذات العلاقة</p>
<p>الشركة المالية التي من غاياتها خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال عبر البدالة الوطنية، ولا يتعارض تقديم الخدمة مع أحكام أي تشريع آخر يحكم عملها في حال كانت خاضعة لأي تشريع آخر.</p>	<p>الشركة</p>
<p>البنك أو الشركة.</p>	<p>مقدم الخدمة</p>
<p>الشخص المعتمد من قبل مقدم خدمة الدفع لينوب عنه بتقديم الخدمات المرتبطة بالدفع بواسطة الهاتف النقال للعملاء مباشرة.</p>	<p>الوكيل</p>
<p>هي الحساب الافتراضي (virtual) الذي يتم فتحه لدى مقدم خدمة الدفع للعملاء لتمكينهم من تنفيذ حركات الدفع بواسطة الهاتف النقال.</p>	<p>المحفظة الإلكترونية</p>
<p>حساب تقوم الشركة بفتحه لدى بنك التسوية وايداع الأموال فيه مسبقا لغايات تمكينها من تقديم خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال.</p>	<p>حساب (العملاء/ نقود الكترونية)</p>

<p>قيم نقدية مخزنة الكترونياً أو مغناطيسياً أو بأي وسيلة أخرى تمثل التزام على مصدرها، ويتم اصدارها مقابل استلام قيمتها النقدية لغايات تنفيذ عمليات الدفع. وتكون مقبولة من الأشخاص من غير مصدرها.</p>	<p>النقود الإلكترونية</p>
<p>هو البنك الذي يتم التعاقد معه من قبل الشركة لفتح الحسابات البنكية المطلوبة لتقديم الخدمة وفق أحكام هذه التعليمات.</p>	<p>بنك التسوية</p>
<p>الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي تم تسجيله في البدالة الوطنية من خلال مقدم الخدمة لغايات استخدام خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال.</p>	<p>العميل</p>
<p>رسالة المعلومات التي تحتوي على قيد أو عقد أو أي مستند أو وثيقة من نوع آخر يتم انشاء أي منها أو تخزينها أو استخدامها أو نسخها أو ارسالها أو تبليغها أو تسلمها باستخدام الوسيط الإلكتروني.</p>	<p>السجلات الإلكترونية</p>
<p>التعليمات الناظمة لمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لمقدمي خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال رقم (1) لسنة 2014 وأي تعديلات تطرأ عليها أو أي تعليمات تحل محلها .</p>	<p>تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب</p>
<p>اللجنة المشكلة وفق أحكام هذه التعليمات لفض النزاعات ما بين مقدمي الخدمة، وكذلك أي نزاعات بين أي مقدم خدمة والأطراف الأخرى ذات العلاقة والتي يوافق على اختصاصها الأطراف ذات العلاقة بموجب العقود المنظمة فيما بينهم.</p>	<p>لجنة التحكيم</p>

## الإشراك بالبدالة الوطنية

المادة (3): لا يجوز لأي شخص تقديم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال الا من خلال البدالة الوطنية وبعد الحصول على موافقة من البنك المركزي ووفق الشروط والأحكام الواردة في هذه التعليمات.

## الموافقة على الربط بالبدالة الوطنية

المادة (4): يشترط في أي جهة ترغب بالربط بالبدالة الوطنية وتقديم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال ما يلي :

أ- أن تكون شركة مالية وشكلها القانوني ذات مسؤولية محدودة أو مساهمة خاصة ولا يقل رأسمالها المدفوع عن مليون ونصف المليون دينار أردني ويستثنى من أحكام هذه الفقرة البنوك.

ب- توفير نظام مؤتمت خاص يحقق المتطلبات الفنية المحددة من قبل البنك المركزي ويقوم بالمهام الرئيسية التالية:

1- الربط مع البدالة الوطنية بما يتلاءم والمتطلبات الفنية والأمنية المحددة من قبل البنك المركزي لهذه الغاية.

2- إرسال وتبادل جميع حركات الدفع بواسطة الهاتف النقال وضمن المحددات والشروط الواردة في هذه التعليمات.

3- إدارة بيانات العملاء وحساباتهم الخاصة بنظام الدفع بواسطة الهاتف النقال، وبحيث يتم تخصيص رقم تعريف منفرد لكل حساب.

4- أن يكون النظام قادراً على توفير الخدمة بشكل دائم. كما ويجب توفير موقع للتعافي من الكوارث .

5- يجب أن يحتوي النظام على وسائل لمراقبة العمليات وإصدار التقارير وفق تعليمات البنك المركزي كما يجب أن يكون النظام قادراً على تتبع حركات العملاء والتأكد من صحتها وموثوقيتها.

المادة (5): لا يجوز تسجيل أي شركة لتقديم خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال من خلال الربط بالبدالة الوطنية لدى الجهات الرسمية المختصة بتسجيل الشركات أو إضافة هذه الغاية إلى غايات الشركات القائمة إلا بعد الحصول على موافقة مبدئية من البنك المركزي وعلى النحو التالي :

أ- يقدم طلب الحصول على الموافقة المبدئية للشركة على النموذج المعد لهذه الغاية لدى البنك المركزي مبينا فيه ما يلي:

- 1- اسم الشركة ونوعها ومقدار رأسمالها.
- 2- الاسم الرباعي لكل مؤسس وجنسيته ونسبة ملكيته بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في رأسمال الشركة وسيرته الذاتية.
- 3- اسم وعنوان مدقق حسابات الشركة .
- 4- أي معلومات أو بيانات اضافية تتطلبها تعليمات البنك المركزي أو يراها البنك المركزي ضرورية لاتخاذ قراره في طلب الموافقة.

ب- يرفق بطلب الموافقة المبدئية ما يلي:

- 1- عقد تأسيس الشركة ونظامها الأساسي ومقر عملها.
- 2- الهيكل التنظيمي للشركة.
- 3- وصف مفصل للنشاط المراد ممارسته.
- 4- البيانات المالية الختامية للشركة مصادق عليها من قبل مدقق حسابات لآخر ثلاث سنوات أو لمدة مزاوله أعمالها إن كانت أقل من ذلك أو دراسة الجدوى الاقتصادية والميزانيات التقديرية المقترحة للسنوات الثلاث الأولى من عمل الشركة، والأسس التي تم اعتمادها في اعدادها في حال كانت الشركة تحت التأسيس.
- 5- خطة عمل الشركة لخمس سنوات قادمة.

- 6- سياسات الشركة في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وسياسات التعامل مع العملاء ومعالجة الشكاوى وآلية فض النزاعات والتعامل مع الوكلاء.
- 7- وصف سياسات وإجراءات العمل والتكنولوجيا التي سيتم استعمالها، على أن تتضمن:

- أ- إجراءات العمل الخطية المنوي تطبيقها.
- ب- آليات الرقابة الداخلية بما في ذلك الإجراءات الادارية والمحاسبية.
- ج- سياسة إدارة المخاطر وخطة استمرارية العمل.
- د- سياسة أمن وحماية المعلومات.
- 8- كافة الوثائق التي تثبت تلبية المتطلبات التقنية والفنية المحددة من البنك المركزي.
- 9- أي بيانات أخرى يعتبرها البنك المركزي ضرورية للبت في طلب الموافقة .

ج- في حال تبين للبنك المركزي أن طلب الموافقة المبدئية غير مكتمل، فعلى مقدم الطلب استكماله خلال ثلاثين يوماً من تاريخ إخطاره بذلك تحت طائلة اعتبار الطلب لاغياً.

د- يصدر البنك المركزي قراره في طلب الموافقة المقدم إليه خلال ثلاثة أشهر من تاريخ تقديمه مكتملاً سواء بالموافقة المبدئية على الطلب أو برفضه، ويتم إشعار مقدم الطلب بهذا القرار.

هـ- في الموافقة المبدئية يحدد البنك المركزي المتطلبات والشروط اللازمة للحصول على الموافقة النهائية، بما في ذلك ما يلي:

- 1- الطلب من الشركة القيام بتقديم الخدمة بصورة تجريبية لفترة محددة لضمان جاهزيتها لتقديم الخدمة وللبنك المركزي تعيين طرف ثالث للقيام بعملية التحقق وعلى نفقة مقدم الطلب.
- 2- تسديد كامل رأس المال.
- 3- تحديد بنك التسوية المنوي التعامل معه.



- 4- استكمال جميع إجراءات تأسيس الشركة.
- 5- الاسماء المقترحة والسير الذاتية لمنصب المدير العام ومراكز الإدارة العليا والمساهمين الرئيسيين في الشركة وذوي الصلة والعلاقة بهم.
- 6- بيان بالتجهيزات وبالمعدات والبرامج والأدوات والعقارات اللازمة لأعمالها.
- 7- تقديم تعهد وتقويض خطي من بنك التسوية حسب الأنموذج المعتمد من البنك المركزي.
- 8- اي بيانات اخرى يعتبرها البنك المركزي ضرورية
- و- تعتبر الموافقة المبدئية ملغاه حكما إذا لم يستوف طالب الموافقة خلال ستة اشهر من تاريخ حصوله عليها جميع المتطلبات والشروط اللازمة للحصول على الموافقة النهائية ما لم يوافق البنك المركزي على تمديد المهلة بناء على أسباب مبررة.
- ز- إذا تم استكمال متطلبات وشروط الموافقة النهائية المنصوص عليها في هذه المادة؛ يصدر البنك المركزي الموافقة النهائية للشركة خلال تسعين يوما من تاريخ تقديم طالب الموافقة ما يفيد استكمال هذه المتطلبات وتكون هذه الموافقة لمدة غير محددة وغير قابلة للتحويل.
- ح- لا يجوز للشركة إجراء أي تعديل على عقد تأسيسها أو نظامها الاساسي أو رأسمالها أو تغيير مكان عملها إلا بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من البنك المركزي.

## كيفية ومتطلبات تقديم البنك لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال

المادة (6) :

- أ- تقدم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال بالربط بحسابات العملاء من خلال بنك العميل مباشرة أو من خلال شركة يعتمدها البنك لهذه الغاية وبما لا يخالف أحكام السرية المصرفية وفق التشريعات المعمول بها.
- ب- لا يجوز تقديم الخدمة لأي عميل إلا بعد الحصول على موافقته على ذلك، وتفويض للبنك لقيود أي حركات مالية تتم على حسابه بواسطة الهاتف النقال.
- ج- يصدر البنك المركزي الموافقة للبنك على الربط بالبدالة الوطنية بعد التحقق من جاهزيته لتقديم الخدمة.
- د- تخضع البنوك للأحكام الواردة في هذه التعليمات من تلك التي لا تخضع لها بموجب التشريعات التي تحكم عملها وفيما لا يتعارض مع قانون البنوك النافذ والانظمة والتعليمات الصادرة بموجبه.

## كيفية ومتطلبات تقديم الشركة لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال

- المادة (7) : يجب على الشركة اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للتعرف على هوية العميل والتحقق منها قبل فتح حساب المحفظة الإلكترونية، وتخضع الشركة في تقديم الخدمة لتعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والصادرة بموجب قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب النافذ المفعول .

## حساب (العملاء / نقود إلكترونية ) لدى بنك التسوية

المادة (8) : على الشركة فتح حساب لدى بنك التسوية يسمى حساب (العملاء/ نقود الكترونية )

ويشترط في هذا الحساب ما يلي:

أ- يخضع هذا الحساب لأحكام تعليمات أسس الفصل بين أموال مقدمي خدمات الدفع وأموال العملاء النافذة.

ب- لا يجوز للشركة السحب النقدي من هذا الحساب إلا بموافقة البنك المركزي المسبقة واعلام البنك المركزي بالرصيد الجديد في نفس يوم العمل.

ج- في حال إيداع الشركة لأي مبلغ في هذا الحساب يتوجب على بنك التسوية إعلام البنك المركزي برصيد الحساب وبعده أقصى بداية يوم العمل التالي .

د- تقوم البدالة الوطنية بإشعار الشركة في حال أصبحت قيمة التزاماتها تساوي (80%) من قيمة الحساب وتتخذ إجراءات آلية من قبل البدالة الوطنية لوقف الشركة عن إصدار نقود الكترونية في حال أصبحت قيمة التزاماتها تساوي (100%) من قيمة الحساب لحين تغذية الحساب.

هـ- يحظر على الشركة قيد العمولات التي تتقاضها من محافظ عملائها في هذا الحساب، ويتم قيد جميع العمولات الخاصة بمحافظ العملاء في حساب محفظة الكترونية خاصة بالعمولات.

المادة (9): على بنك التسوية مراقبة أعمال الشركة بالقدر الذي يضمن امتثالها لشروط التعاقد بينهما.

المادة (10): على مقدم الخدمة وضع الإجراءات المناسبة لتحديد المخاطر وتقييمها وإدارتها وإعادة تقييمها والتي قد تنشأ عن تقديم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال وفق احكام هذه التعليمات وأي تعليمات أو ضوابط أخرى يصدرها البنك المركزي لهذه الغاية وأي تشريعات أخرى ذات علاقة، ومن هذه المخاطر بشكل رئيسي مخاطر الامتثال ومخاطر التشغيل ومخاطر التسويات ومخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

### حسابات العملاء/ المحفظة الالكترونية

المادة (11) :

- أ- يلتزم مقدم الخدمة عند فتح محافظ للعملاء بالتقيد بما يلي:
  - 1- لا يجوز إشراك العميل بالخدمة إلا بعد الحصول على موافقته
  - 2- للعميل الحق بالاشتراك في الخدمة من خلال أي مقدم خدمة وبغض النظر عن مشغل شبكة الاتصالات المتنقلة لهاتفه النقال.
  - 3- لا يجوز منح العميل أي انتماء بأي شكل من الأشكال مقابل وحدات النقود الإلكترونية الموجودة في محفظته الإلكترونية.
  - 4- يجوز أن يكون للعميل الواحد محفظتين الكترونيتين على الأكثر.
  - 5- لا يجوز استخدام بطاقات شحن الرصيد للهواتف الخلوية لغايات تغذية رصيد المحافظ الإلكترونية.
  - 6- تخضع حركات الدفع بواسطة الهاتف النقال للسقوف المحددة من قبل البنك المركزي وعلى مقدم الخدمة اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لمراقبة سقوف العمليات التي يسمح لكل عميل بإجرائها .
  - 7- على مقدم الخدمة تسهيل قيام العميل بإغلاق محفظته الإلكترونية وتسييل الرصيد فوراً ووفق ما يطلبه العميل ودون أية عمولات على إغلاق المحفظة.

- ب- لأغراض فتح المحافظ الإلكترونية تعتمد الأرقام والوثائق التالية وأية وثائق أخرى  
تحل محلها ويعتمدها البنك المركزي لهذه الغاية :
- 1- الأردنيين: اعتماد الرقم الوطني بموجب هوية الأحوال المدنية.
  - 2- الأشخاص الاعتباريين: اعتماد الرقم الوطني للمنشأة أو الرقم الضريبي.
  - 3- غير الأردنيين: اعتماد رقم جواز السفر ساري المفعول .
  - 4- اللاجئين : اعتماد الرقم المتسلسل بموجب وثيقة الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين  
والصادرة عن وزارة الداخلية/ دائرة الإقامة والحدود.
  - 5- أبناء الضفة الغربية: اعتماد رقم جواز السفر الأردني المؤقت الصادر عن دائرة  
الأحوال المدنية الاردنية وأية وثيقة تعريف شخصية رسمية فلسطينية.
  - 6- أبناء السيدة الأردنية: وثيقة الأحوال المدنية لأبناء الأردنيات والرقم التسلسلي الخاص  
بها.
  - 7- أبناء قطاع غزة: اعتماد الرقم المتسلسل بموجب هوية الإقامة المؤقتة لأبناء قطاع غزة  
أو رقم جواز السفر الأردني المؤقت والصادر من دائرة الأحوال المدنية الاردنية.

### التزامات مقدم الخدمة بشأن العقود المبرمة مع العملاء

- المادة (12): على مقدم الخدمة تنظيم العلاقة ما بينه وبين عملائه بموجب اتفاقيات تعاقدية مكتوبة  
بلغة سهلة وواضحة، وعلى مقدم خدمة الدفع تزويد العميل بنسخة ورقية أو الكترونية  
حسب الاصول منها تحدد على الأقل ما يلي:
- أ- دور ومسؤوليات مقدم الخدمة وجميع المزايا والحقوق والمسؤوليات التي تلحق بالعميل.
  - ب- بنود تتعلق بتنقيف العميل بآلية تنفيذ الخدمة وكيفية تقديم الشكوى وإجراءات التعامل  
معها.
  - ج- معلومات التواصل مع كل من وحدة معالجة الشكاوى لمقدم خدمة الدفع والوحدة  
المختصة من البنك المركزي لتلقي الشكاوى في حال عدم رضى العميل عن نتيجة  
معالجة الشكوى.

المادة (13): على مقدم الخدمة الالتزام بالحد الأدنى للمتطلبات التي يحددها البنك المركزي للاتفاقيات والعقود مع العملاء .

المادة (14) :

أ- على مقدم الخدمة إعلام العميل قبل تنفيذ أي حركة بما يلي :

1- مستقبل الحركة

2- مبلغ الحركة

3- العمولات الخاصة بالحركة

ب- على مقدم الخدمة إعلام العميل فور انتهاء أي حركة مالية على محفظته بما ورد في الفقرة (أ) من هذه المادة بالإضافة إلى رصيد محفظته الجديد والرقم المرجعي الخاص بالحركة.

المادة (15): على مقدم الخدمة وضع إجراءات عمل واضحة فيما يخص رد المبالغ للعملاء في حال توقفه عن تقديم الخدمة.

### **التزامات مقدم الخدمة بشأن علاقاته التعاقدية مع الأطراف ذات العلاقة**

المادة (16): على مقدم الخدمة تنظيم العلاقة ما بينه وبين أي من الأطراف ذات العلاقة بموجب

اتفاقيات تعاقدية تحدد على الأقل ما يلي:

أ- دور ومسؤوليات مقدم الخدمة.

ب- دور ومسؤوليات الأطراف المتعاقد معها.

ج- آلية تنفيذ الخدمة.

د- اختصاص لجنة التحكيم المشكلة وفق أحكام هذه التعليمات لفض النزاعات فيما بينهم.

## حفظ المستندات والأرشفة

المادة (17): تعتبر السجلات الالكترونية المحفوظة بالبدالة الوطنية السجلات المعتمدة ما لم يثبت عدم اتفاقها مع شروط وأحكام قانون المعاملات الإلكترونية النافذ لهذه الغاية.

المادة (18): يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالسجلات والمستندات لقيدها ما يجريه من عمليات لمدة خمسة عشرة عاماً على الأقل من تاريخ إنجاز المعاملة أو من تاريخ انتهاء علاقة العمل مع العميل ومع مراعاة أي متطلبات وردت في تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بخصوص حفظ السجلات.

المادة (19) : على مقدم الخدمة اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لمراقبة وتدقيق العمليات.

## حماية العملاء والتعامل مع الشكاوى

المادة (20) :

أ- يلتزم مقدم خدمة الدفع بالتعليمات الصادرة عن البنك المركزي والخاصة بحماية المستهلك المالي والتعامل مع الشكاوى لعملاء نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال واي تشريعات ذات علاقة ، ويلتزم مقدم خدمة الدفع بما يلي كحد أدنى :

- 1- إنشاء وحدة مستقلة لمعالجة وحل شكاوى العملاء.
- 2- توفير سياسات وإجراءات مكتوبة وواضحة حول آلية التعامل مع الشكاوى وحلها .
- 3- نشر وتعميم عنوان مركز الشكاوى والبريد الإلكتروني وأرقام الهواتف الخاصة به.
- 4- توفير رقم خط الهاتف المجاني والمباشر لكافة العملاء والمخصص للاستفسار وتلقي الشكاوى .

ب- يجب إتباع الخطوات أدناه كحد أدنى بهدف التعامل مع شكاوى واقتراحات العملاء:

1- تسجيل الشكاوى أو الاقتراحات عند استلامها في ملف خاص وإعطائها رقم مرجعي مميز.

2- مباشرة الإجراءات بخصوص الشكاوى أو الاقتراح في حد أقصى أول يوم عمل يلي تاريخ الاستلام.

3- تسجيل كافة المكالمات التي تمرر من خلال خطوط هواتف مركز الشكاوى صوتياً والمحافظة على هذه التسجيلات لمدة خمس سنوات تلي حل النزاع وإغلاق الشكاوى.  
ج- للبنك المركزي تشكيل لجنة للنظر في الشكاوى بشأن الخدمات التي يقدمها مقدم الخدمة والبت فيها.

د- يقرر البنك المركزي مهام اللجنة المنصوص عليها في الفقرة (ج) من هذه المادة وصلاحيات وسائر الامور المتعلقة بها.

المادة (21) :

أ- يلتزم مقدم الخدمة بوضع إجراءات عمل واضحة بخصوص محافظ العملاء في حالات الوفاة وبما يتفق مع أحكام التشريعات النافذة بهذا الخصوص.

ب- تعتبر المحفظة الإلكترونية جامدة اذا لم يتم إجراء أي حركة مالية عليها لمدة سنة واحدة وتعذر التواصل مع صاحب المحفظة باستنفاد كافة وسائل الاتصال به.

ج- يلتزم مقدم الخدمة بإشعار العميل بأن محفظته الإلكترونية ستعتبر جامدة قبل شهر على الأقل من انتهاء المدة المنصوص عليها في الفقرة (ب) من هذه المادة.

د- عند اعتبار المحفظة الإلكترونية جامدة يلتزم مقدم الخدمة بما يلي:

1- وقف البطاقة المدفوعة مسبقاً المرتبطة بها . وضع ضوابط رقابية بحيث لا تسمح

بموجبها الاطلاع على المحفظة الإلكترونية إلا بإشراف ورقابة مقدم الخدمة المركزية المشددة .



2- القيام بنقل ملفات المحافظ الالكترونية الجامدة وحفظها في مكان يتوفر فيه شروط السلامة الأمنية اللازمة، وبمستوى رقابي أعلى من المستوى المطبق على باقي الملفات.

3- اتخاذ كافة إجراءات العناية المهنية الواجبة لغايات التواصل مع أصحاب تلك المحافظ الالكترونية والاستمرار في إرسال كشوف الحسابات والإشعارات الدورية لأصحاب تلك المحافظ الالكترونية وتوثيق ذلك.

4- اعلام العميل فوراً بتجميد محفظته الالكترونية والاجراءات اللازمة لتفعيلها.

هـ-يلتزم مقدم الخدمة بتزويد البنك المركزي بتقرير شهري حول المحافظ الالكترونية الجامدة.

و-على مقدم الخدمة تضمين عقود فتح المحافظ الإلكترونية مع العملاء، توضيحاً لفترات وإجراءات تجميد المحافظ الإلكترونية واعادة تفعيلها وتبعات ذلك.

ز-على مقدم خدمة الدفع وضع إجراءات عمل واضحة بخصوص إدارة المحافظ الجامدة، وكيفية التواصل مع أصحابها والتقارير الدورية التي ترفع لإدارة مقدم الخدمة بهذا الخصوص، وبما يتوافق مع احكام هذه التعليمات.

ح-يلتزم مقدم الخدمة بأحكام قانون تملك الحكومة للأموال التي يلحقها التقادم وأي قانون يحل محله أو يعدله وتعليمات مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب النافذة.

ط-لا يُسمح بقبول أية حركة سحب أو تحويل من المحفظة الالكترونية الجامدة إلا من خلال قيام العميل شخصياً أو من يمثله بموجب وكالة عدلية أو تفويض معتمد حسب الاصول، أو المفوض بالتوقيع على المحفظة الالكترونية في حالة الشخص الاعتباري بمراجعة مقدم خدمة الدفع بمقره الرئيسي.

ي- لا تعتبر اي حركة دائنة او مدينة على المحفظة الالكترونية الجامدة سبباً لجعلها نشطة باستثناء ما جاء بالفقرة (ط) من هذه المادة.

ك-في حال قيام العميل أو من يمثله قانونياً ، بمراجعة مقدم الخدمة بهدف إعادة تنشيط المحفظة الالكترونية الجامدة أو سحب الرصيد، يقوم مقدم الخدمة بإعادة تفعيل المحفظة

الإلكترونية أو صرف الرصيد القائم وذلك بعد التحقق من شخصية العميل أو ممثله القانوني وتوقيعه على إقرار بصحة الرصيد بتاريخه.

### الرقابة على مقدم الخدمة وموجباتها

المادة (22): على مقدم الخدمة التقيد بأوامر البنك المركزي المتعلقة بما يلي:

- أ- الاحتفاظ بالسجلات اللازمة لأعمالها منظمة حسب الأصول.
- ب- الاحتفاظ بتقارير مراجعة آلية (Log File) لجميع العمليات المالية حسب القوانين والتشريعات ذات العلاقة.
- ج- الاحتفاظ بتقارير التدقيق (Audit Trails) لجميع العمليات التي تمت ضمن منظومة الدفع بواسطة الهاتف النقال .
- د- تنظيم حساباته وفق الأصول المحاسبية المتعارف عليها وإعداد بياناته المالية بشكل واف يعكس حقيقة أوضاعه المالية ووجوب الالتزام بأي متطلبات خاصة يحددها البنك المركزي بهذا الشأن .

المادة(23):

- على مقدم الخدمة تزويد البنك المركزي بما يلي:-
- أ- المعلومات والبيانات والتقارير التي يطلبها ووفقا للدورية التي يريتها مناسبة .
  - ب- تقارير التدقيق الداخلي والخارجي ودور الخبرة المحايدة المتعلقة بخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال .
  - ج- البيانات المالية الختامية له مدققة من محاسب قانوني خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة شهور من نهاية السنة المالية.

المادة (24) :

أ- على مقدم الخدمة تعيين محاسب قانوني مسجل في سجل المحاسبين القانونيين المزاولين وفق أحكام التشريع الساري المفعول لغايات تدقيق حساباته والقيام بما يلي:

- 1-التحقق من قيام مقدم الخدمة بمسك السجلات والحسابات.
  - 2-مراجعة ومراقبة كفاية إجراءات الرقابة والتدقيق الداخلي ووضع توصياته بشأنها.
  - 3-تقديم تقرير سنوي عن نتائج تدقيقه لحسابات مقدم الخدمة مبينا حقيقة الأوضاع المالية لمقدم الخدمة مرفقا به رأيه بهذه الحسابات.
  - 4-إعلام البنك المركزي فور اطلاعه على أي أمور ذات أثر سلبي في أوضاع مقدم الخدمة المالية أو الإدارية.
  - 5 - إعلام البنك المركزي فور اطلاعه على أي مخالفات قانونية لدى مقدم الخدمة.
  - 6-التحقق من قيام مقدم الخدمة بتطبيق متطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومدى كفاية السياسات والإجراءات المتعلقة بذلك وتضمن نتائج ذلك في تقريره المقدم للإدارة مع ضرورة إعلامه للجهات المختصة فور اكتشافه لأي مخالفة لهذه التعليمات وتعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب .
  - 7-أية أمور أخرى يقرها البنك المركزي بموجب تعليمات تصدر لهذه الغاية.
- ب-إذا تأخر مقدم الخدمة لأي سبب كان عن تعيين محاسب قانوني وفقا لنص الفقرة (أ) من هذه المادة خلال مدة لا تتجاوز أربعة أشهر من بداية السنة المالية، يحق للبنك المركزي تعيين المحاسب القانوني مقابل أتعاب يحددها وعلى نفقة مقدم الخدمة.
- ج-للبنك المركزي إذا رأى ذلك ضروريا أن يعين محاسبا قانونيا لتدقيق ومراجعة حسابات مقدم الخدمة وذلك بالإضافة إلى المحاسب القانوني الذي يترتب على مقدم الخدمة تعيينه بمقتضى أحكام الفقرة (أ) من هذه المادة ، ويحدد البنك المركزي مهمة ومدة عمل المحاسب القانوني وعلى أن تكون الأتعاب على نفقة مقدم الخدمة.
- د-يحق للبنك المركزي طلب إجراء عمليات تدقيق خاصة (SPECIALIZED AUDIT) يتم تحديد نطاقها من قبله وعلى نفقة مقدم الخدمة.

المادة (25) :

أ- يخضع مقدم الخدمة للتفتيش على أعماله من قبل البنك المركزي أو المحاسب القانوني الذي يعين لهذه الغاية على نفقة مقدم الخدمة ويلتزم مقدم الخدمة بالتعاون معهم بما يمكنهم من القيام بأعمالهم بشكل كامل.

ب- يحق لمفتشي البنك المركزي القيام بما يلي :

1- الاطلاع على سير العمليات وسياسات مقدم الخدمة واجراءات العمل وسجلاته

وفحصها والكشف على أي وثائق أخرى.

2- طلب أي بيانات أو معلومات يرونها ضرورية.

المادة (26) : لا يجوز للشركة أن تفتح فرعا لها أو أن تتوقف بأي شكل عن ممارسة عملها أو أن

تقوم بتغيير مكان عملها إلا بعد الحصول على موافقة مسبقة من البنك المركزي بذلك.

المادة (27) :

أ- لا يجوز للشركة قبول الودائع بأي شكل من الأشكال أو تقديم القروض أو أي نوع من أنواع الائتمان.

ب- لا يجوز لأي من الشركاء أو المساهمين في الشركة أن يقترض من الشركة.

## متطلبات الحوكمة

المادة (28): يجب أن تتوافر فيمن يشغل رئاسة أو عضوية مجلس إدارة الشركة أو هيئة المديرين فيها - إضافة إلى ما هو منصوص عليه في قانون الشركات - الشروط الخاصة التالية:

- أ- أن لا يقل عمره عن خمس وعشرين سنة.
- ب- أن يكون حسن السيرة والسمعة .
- ج- أن لا يكون عضوا في مجلس إدارة أي شركة مالية تقدم خدمة الدفع بالهاتف النقال أو مديرا عاما لها أو مديرا إقليميا أو موظفا فيها .
- د- يشترط أن يتوافر في إدارة الشركة وهيئة المديرين خبرة ذات علاقة بعمل الشركة والخدمات التي تقدمها.

## الوكلاء

- المادة (29): لمقدم الخدمة تعيين شبكة الوكلاء ضمن الأحكام التالية:
- أ- ان يحكم علاقة مقدم الخدمة بالوكيل الشروط والأحكام والمتطلبات المنصوص عليها في هذه التعليمات.
  - ب- يلتزم مقدم الخدمة بمراقبة ومتابعة جميع العمليات التي يتم تنفيذها من قبل الوكيل ووضع الضوابط الخاصة لمراقبة النشاطات التي سيتم ممارستها من قبل الوكيل فيما يتعلق بخدمة الدفع بالهاتف النقال.
  - ج- على مقدم الخدمة تزويد الوكيل بتعليمات تطبيقية تبين تفاصيل العمليات التي يجب أن يقوم بها.
  - د- على مقدم الخدمة توفير الأنظمة للوكيل بما يتناسب مع العمليات المصرح له بتقديمها.
  - هـ- على مقدم الخدمة تنظيم العلاقة بينه وبين الوكلاء بموجب اتفاقيات خطية تبين أدوار ومسؤوليات كل طرف، وبحيث تتضمن كحد أدنى تمكين مقدم الخدمة من ممارسة رقابة مناسبة على نشاطات الوكيل المرتبطة بالخدمة.

- و- على مقدم الخدمة تأمين خط هاتف مخصص لتلقي شكاوى الوكلاء.
- ز- يجوز للوكيل الربط مع أكثر من مقدم خدمة من خلال رقم هاتف نقال خاص لكل مقدم خدمة.
- ح- يزود مقدم الخدمة البنك المركزي بمعلومات وكتلته حسب النموذج المحدد لهذه الغاية من قبل البنك المركزي.
- ط- يكون مقدم الخدمة مسؤول عن كافة أعمال فروع ووكلائه.

### إدارة وتشغيل البدالة الوطنية

المادة (30) :

- أ-يقوم البنك المركزي بتشغيل وإدارة البدالة الوطنية وفقا لأحكام هذه التعليمات واي تشريعات أخرى ذات علاقة ووفق ما يلي على الأقل :
- 1-استقبال وإرسال كافة العمليات المنفذة من قبل أعضاء البدالة الوطنية والاحتفاظ بالسجلات الالكترونية الخاصة بكل عملية من تلك العمليات.
  - 2-تأمين ديمومة الربط مع نظام التسويات الإجمالية الفوري أو أي نظام تقاص وتسوية يتم توظيفه لاحقا وذلك لغايات إرسال نتيجة التقاص فيما بين الشركات مقدمي خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال بشكل آلي ومباشر.
  - 3-توفير البنية التحتية اللازمة من أجهزة وتطبيقات خاصة بالبدالة الوطنية بالإضافة إلى إدارة عمليات الربط مع أنظمة مقدمي خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال ضمن الإجراءات الفنية والأمنية المعتمدة لهذه الغاية .
  - 4-توفير خطط استمرارية العمل والتعافي من الكوارث لديمومة تقديم الخدمة في كافة الأوقات.
  - 5-الإبقاء على تشغيل البدالة الوطنية والتأكد من أن كافة الأعضاء المسجلين يتبعون نفس القاعدة لاستمرارية وتوافر أنظمتهم.

6-التأكد من قابلية البنية التحتية للتشغيل البيئي بين كافة مقدمي خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال .

7-التأكد من أن كافة الحركات المالية الناتجة عن حركات الدفع بواسطة الهاتف النقال قد تم تسويتها من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري في البنك المركزي أو أي نظام تسوية يتم توظيفه لاحقاً.

ب-يقوم مشغل البدالة الوطنية بتزويد بنوك التسوية بالتقارير اللازمة لمراقبة حساب (العملاء/ نقود الكترونية) المفتوح لديهم.

ج- للبنك المركزي ربط البدالة الوطنية للدفع بواسطة الهاتف النقال مع أي نظام إلكتروني.

المادة (31): للبنك المركزي تحديد سياسات التسعير والعمولات لتقديم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال.

المادة (32) : تقدم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال داخل المملكة الأردنية الهاشمية وبالدينار الأردني فقط، لحين اطلاق البنك المركزي للتحويلات عبر الحدود وبالعملات الأخرى.

### فض النزاعات بين الأطراف ذات العلاقة

المادة(33): تشكل لجنة تحكيم وفق الإجراءات المنصوص عليها في هذه التعليمات لفض أي نزاع بسبب تقديم الخدمة قد ينشأ بين مقدمي الخدمة أو أي مقدم خدمة والأطراف ذات العلاقة ويحيل المحافظ أي نزاع ينشأ فيما بينهم لهذه اللجنة للفصل فيه.

#### المادة (34):

- أ- يقوم كل من طرفي النزاع بتسمية محكم، و يفوض الأعضاء محافظ البنك المركزي بتسمية محكم فيصل رئيساً للجنة.
- ب- تعقد لجنة التحكيم جلساتها في البنك المركزي في عمان، ويجوز لها نقل اجتماعها إلى أي مكان آخر تقررهِ بإجماع الأصوات.
- ج- تسري أحكام قانون التحكيم الساري المفعول على جميع الإجراءات المتعلقة بلجنة التحكيم الخاصة وعلى كل مقدم خدمة تزويد البنك المركزي بموافقة وإقرار على اختصاص لجنة التحكيم بالفصل في النزاعات التي قد تنشأ بين الأطراف ذات العلاقة.
- د- تحكم لجنة التحكيم في النزاع المحال إليها وفقاً لأحكام هذه التعليمات وأية تعليمات أخرى متعلقة بعمل وإدارة البدالة الوطنية وتبعاً للأصول الفنية التي تقوم عليها البدالة الوطنية ووفقاً لقواعد العدالة والإنصاف.
- هـ- تقرر اللجنة اتباع الإجراءات التي تراها مناسبة في نظر النزاع.

#### إلغاء الموافقات وتطبيق العقوبات

#### المادة (35):

- أ- للبنك المركزي أن يصدر قراراً بإلغاء الموافقة للشركة على ممارسة نشاطها في أي من الحالات التالية:-
- 1- إذا منحت الموافقة بناء على معلومات غير صحيحة وردت في طلب الحصول على الموافقة أو الوثائق المرفقة به.
  - 2- إذا لم تبدأ الشركة بممارسة أعمالها خلال ستة أشهر من تاريخ حصولها على الموافقة ما لم تتقدم الشركة بطلب لتمديد هذه المهلة قبل شهرين على الأقل من تاريخ انتهائها.
  - 3- إذا قدمت الشركة طلباً لإلغاء الموافقة.



4- مخالفة تعليمات البنك المركزي الأردني والقوانين ذات العلاقة فيما يخص خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال بما في ذلك مخالفة تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الصادرة بهذا الخصوص.

ب- للبنك المركزي أن يفرض أي من العقوبات المنصوص عليها في التشريعات النافذة ذات العلاقة بما في ذلك المادة (88) من قانون البنوك رقم (28) لسنة 2000 في حال مخالفة الشركة أو البنك لأي من أحكام هذه التعليمات أو أي تشريعات أخرى ذات علاقة بتقديم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال.

المادة (36): يحدد محافظ البنك المركزي سقف التعامل والحركات لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال حسب مقتضيات العمل.

(1) تم تعديلها بموجب قرار مجلس ادارة البنك المركزي رقم (2017/116) المؤرخ في 2017/6/1