



البنك المركزي الأردني

# الإطار التنظيمي

## لنظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً



Version 1.1

12-05-2014

# فهرس المحتويات

أولاً: المقدمة.....	٣
ثانياً: التعريفات.....	٥
ثالثاً: الأهداف العامة للإطار التنظيمي.....	٨
رابعاً: الأطراف المشاركة في النظام.....	٨
خامساً: المنافع العائدة على الأطراف المشاركة.....	٩
سادساً: أنواع الفواتير والمدفوعات التي سيتم التعامل معها.....	١٠
سابعاً: وصف عام لآلية عمل النظام.....	١١
ثامناً: أدوار ومسؤوليات المشاركين.....	١٩
تاسعاً: خدمة المشارك.....	٢٤
عاشراً: العمولات.....	٢٤

## أولاً: المقدمة

بادر البنك المركزي الأردني بالتنسيق والتعاون مع مجلس المدفوعات الوطني إلى إيجاد نظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً (eFAWATEERcom) كنظام مركزي تكاملي فعال يهدف لتوفير خدمة عرض وتحصيل الفواتير والمدفوعات الأخرى إلكترونياً للأشخاص (الطبيعيين والمعنويين) - سواء ممن يملكون حسابات بنكية أو الذين لا يملكون - ومقدمي خدمات الدفع والبنوك والجهات المصدرة للفواتير (المفوترين).

وقد برزت الحاجة إلى هذا النظام الآمن والفعال استجابة لمتطلبات التطور التقني والنمو المتسارع في استخدام شبكة الانترنت والتجارة الإلكترونية، وتلبية لحاجة المواطنين والمفوترين والبنوك؛ في ضوء ازدياد أعباء عملية دفع الفواتير بالطرق العادية سواء من حيث التكلفة أو الوقت أو الجهد.

ويهدف هذا النظام إلى تسهيل وتسريع عملية دفع الفواتير والمدفوعات الأخرى عبر مختلف قنوات الدفع في المملكة (فروع البنوك، أجهزة الصراف الآلي، الهاتف المصرفي، الانترنت المصرفي، والهاتف النقال JoMoPay، وأجهزة Kiosk وغيرها)، والانتقال من بيئة دفع ورقية إلى بيئة إلكترونية مما يعزز خفض النفقات؛ إذ يعتبر هذا النظام من أحدث الأنظمة التقنية التي أحدثت تقدماً إيجابياً في حقل مدفوعات التجزئة.

وقد حرص البنك المركزي الأردني عند إيجاد هذا النظام على سد الثغرات في خدمات دفع الفواتير التي تقدمها بعض البنوك ومقدمي خدمات الدفع والمتمثلة بغياب الربط المركزي المتكامل مع الجهات المصدرة الفواتير وكافة البنوك العاملة ومقدمي خدمات الدفع؛ ف جاء هذا النظام ليقدّم حلولاً فنية سهلة لجميع الأطراف وذلك عن طريق تقليص الارتباطات المتعددة إلى ارتباط واحد؛ حيث يعمل النظام كوسيط بين الأطراف المشاركة ويوفر آلية لاستعراض الفواتير والاستفسار عنها وتسديدها للجهات المختلفة والإبلاغ المباشر عن الدفع.

كما جاء النظام ملبياً لمتطلبات العمل من ناحية التنظيم المالي وتوزيع التكاليف والعوائد، وبذات الوقت يشجع النظام المستخدمين على التحول إلى قنوات الدفع الإلكترونية المشتملة على قائمة أوسع من المدفوعات المالية المستحقة.

وتحقيقاً للغايات المتوخاة من نظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً يتولى البنك المركزي الأردني الإشراف والرقابة على هذا النظام ووضع الأسس التنظيمية له، وقد تم إعداد هذه الوثيقة كإطار تنظيمي يتضمن الترتيبات لعملية عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً وتحديد المسؤوليات للأطراف المشاركة لتمكينهم من تنفيذ عمليات استعراض وتحصيل الفواتير إلكترونياً وبأعلى مستويات الأمان والكفاءة والموثوقية.

## ثانياً: التعريفات

يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذا الإطار المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

- البنك المركزي** : البنك المركزي الأردني.
- البنوك** : البنوك المرخصة العاملة في المملكة.
- النظام** : هو نظام عرض وتحصيل الفواتير الكترونياً (eFAWATEERcom).
- مشغل ومدير النظام** : الجهة المفوضة أصولياً من البنك المركزي لتشغيل وإدارة النظام وبنيته التحتية وهي شركة مدفوعاتكم للدفع الالكتروني أو أي جهة أخرى تحل محلها.
- المفوتر** : الجهة التي تقوم بإصدار الفواتير أو أي مدفوعات أخرى.
- الخدمة** : خدمة عرض وتحصيل الفواتير الكترونياً.
- مقدم خدمة الدفع** : الجهة الموافق عليها من البنك المركزي للربط مع النظام وتقديم الخدمة والتي يقوم من خلالها "العميل" بسداد مستحقات "المفوتر" المترتبة في ذمته عن طريق قنوات الدفع التي يوفرها.
- قنوات الدفع** : قنوات الدفع الذاتية المتوافرة على مدار الساعة وفروع البنوك ومقدمي خدمات الدفع والتي تهدف إلى توفير الخدمات المصرفية المختلفة بسهولة ويسر، وهي:
- ١- الصراف الآلي ATM.
  - ٢- الخدمات البنكية عبر الإنترنت Internet Banking.
  - ٣- الخدمات البنكية عبر الهاتف النقال Mobile Banking.
  - ٤- الخدمات البنكية عبر الهاتف Phone Banking.

٥- خدمات الدفع عبر الهاتف النقال Mobile Payment.

٦- أخرى مثل نقاط البيع POS، Kiosk، الرسائل النصية SMS وغيرها.

**المشارك** : إحدى الجهات التي ستقوم بالربط مباشرة مع النظام لغايات توفير الخدمة:

- ١- البنك المركزي.
- ٢- البنوك.
- ٣- المفوتر.
- ٤- مقدم خدمة الدفع.
- ٥- أي جهة أخرى يوافق عليها البنك المركزي.

**العملاء** : المستهلكون من أفراد ومؤسسات سواء ممن يملكون حسابات بنكية أو الذين لا يملكون، والذين يقومون بسداد المبالغ المالية المستحقة عليهم لصالح المفوتر من خلال قنوات الدفع المتعددة التي توفرها البنوك أو مقدمي خدمات الدفع.

**التقاص** : عملية احتساب صافي مراكز البنوك سواء للمدفوعات أو العمولات والناجئة عن تبادل عمليات الدفع من خلال النظام والتي يتم إرسالها لنظام التسويات الإجمالية الفوري RTGS-JO أو أي نظام تقاص يتم اعتماده من قبل البنك المركزي.

**التسوية** : العملية التي يتم بموجبها تسوية صافي مراكز البنوك الناتجة عن تقاص الحركات المالية التي تمت بواسطة النظام، وذلك من خلال قيدها إلى/على حسابات البنوك المعنية بالتسوية لدى البنك المركزي.

**نظام التسويات** : نظام إلكتروني مركزي متعدد العملات نهائي الدفع يعالج وبشكل

الإجمالي الفوري - فوري تحويل الأموال بين البنوك الأعضاء وتسويتها من خلال حساباتها لدى البنك المركزي.

RTGS-JO

يوم العمل : أوقات الدوام الرسمي لنظام التسويات الإجمالية الفوري - RTGS JO والمعالجة من قبل البنك المركزي، والتي يتم فيها تسوية الحركات المالية التي تمت بواسطة النظام على حسابات البنوك لدى البنك المركزي.

بنك التسوية : البنك الذي يتم تحديده من قبل المفوتر وذلك لغايات تحصيل للمفوتر صافي مستحقات المفوتر التي يتم دفعها من خلال النظام.

بنك التسوية لمقدم : البنك الذي يتم تحديده من قبل مقدم خدمة الدفع لغايات تنفيذ وضمن خدمة الدفع تسوية التزاماته.

الحساب الخاص : سجل يحتوي على البيانات المعرفة للعميل والاشتراكات المتعلقة به والتي بالعميل على النظام تم إضافتها على النظام بناء على طلبه.

Customer

Profile

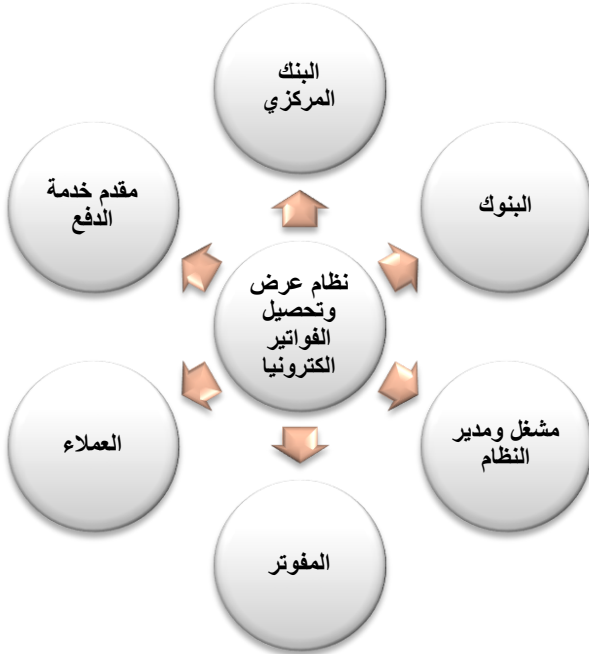
### ثالثاً: الأهداف العامة للإطار التنظيمي

تم إعداد هذا الإطار وفق أفضل الممارسات العالمية في مجال خدمات عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً، والذي يهدف إلى توضيح طبيعة الخدمة المقدمة وآلية عمل النظام، وذلك من خلال:

- ١- وضع القواعد والأطر التنظيمية والإشرافية والرقابية لعملية تقديم الخدمة.
- ٢- توضيح المنافع العائدة على الأطراف المشاركة في النظام.
- ٣- تحديد الحد الأدنى من متطلبات عمل النظام لمختلف المشاركين.
- ٤- تحديد الأدوار والمسؤوليات والواجبات التي تحكم دور كافة المشاركين في النظام وتنظيم العلاقات فيما بينهم .
- ٥- تحديد القواعد العامة لآلية عمل النظام من بدء العملية وحتى انتهائها.

### رابعاً: الأطراف المشاركة في النظام

الجهات التي ستشارك في النظام سواء بشكل مباشر أو غير مباشر هي:



- ١- البنك المركزي.
- ٢- البنوك.
- ٣- مشغل ومدير النظام.
- ٤- مقدم خدمة الدفع.
- ٥- المفوتر.
- ٦- العملاء.
- ٧- أي جهة أخرى يتم إضافتها لاحقاً.



## خامساً: المنافع العائدة على الأطراف المشاركة

يحقق النظام عدة فوائد للأطراف المشاركة فيه وهي على النحو الآتي:

### ١- المنافع العائدة على العملاء :

- توفير الوقت والجهد المستغرق في عملية تسديد الفواتير.
- تنوع قنوات الدفع الآمنة وانتشارها دون حصرها ببنك أو مقدم خدمة دفع معين.
- توفير قاعدة معلومات عن الفواتير المسددة وغير المسددة.
- الخصوصية والسلامة أثناء عملية الدفع.
- الدفع الفوري مما يضمن تجنب انقطاع الخدمة نتيجة التأخر في السداد.

### ٢- المنافع العائدة على الموفوتر:

- سرعة تحصيل المبالغ الناتجة عن عملية تسديد الفواتير.
- انخفاض رأس المال التشغيلي وتحقيق المزيد من الوفورات المالية.
- الربط مع جهة واحدة بدلاً من الربط مع عدة جهات.
- مركزية عمليات المطابقة من خلال نقطة ارتباط وحيدة.
- تقليل حجم التعاملات الورقية.
- زيادة رضا متلقي الخدمة.
- توفير آلية سريعة يعتمد عليها في عرض ودفع الفواتير.
- حماية وتأمين البيانات المهمة.

### ٣- المنافع العائدة على البنك ومقدم خدمة الدفع:

- تحقيق عوائد مالية مجدية.
- توفير نقطة اتصال واحدة مع جميع الموفوترين المشاركين في النظام.
- تقليل حجم العمل الناتج عن حركات الدفع لدى الفروع .
- رفع مستوى الخدمات الالكترونية والارتقاء بمستوى خدمة العملاء.
- وسيلة إقناع وجذب للعملاء.
- التقليل من التعامل المباشر مع العملاء.
- استغلال النظام لبيع خدمات جديدة.

#### ٤- المنافع العائدة على البنك المركزي:

- الإسهام في تحقيق أهداف البنك المركزي من خلال إيجاد نظام مدفوعات آمن وفعال وذو موثوقية عالية.
- ضبط عمليات الإشراف والرقابة على أنظمة الدفع العاملة في المملكة.
- التقليل من عمليات تزوير النقد نتيجة استخدام الوسائل الإلكترونية للدفع.
- ضمان التسوية النهائية للمدفوعات لدى البنك المركزي.
- تقليل النفقات المتعلقة بإدارة النقد.
- تطوير المقاييس والمعايير الوطنية لأنظمة الدفع الإلكترونية.
- تعزيز الاشتغال المالي.

#### ٥- المنافع العائدة على الاقتصاد الوطني:

- سرعة دوران النقد وأثر ذلك على النمو الاقتصادي.
- إنشاء بيئة تنافسية داخل المملكة يتسابق فيها المفوترين لخدمة عملائهم والسعي لراحتهم عبر تقديم حلول التسديد الإلكترونية باستخدام نظام موحد لعرض ودفع الفواتير والمدفوعات الأخرى وعكس ذلك على النشاط الاقتصادي.
- تحويل عملية تسديد الفواتير من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية، مما يؤدي إلى توفير الوقت ورفع كفاءة العمل لعموم الاقتصاد.
- بناء قاعدة بيانات شاملة للعمليات التي تنفذ من خلال النظام.

#### سادساً: أنواع الفواتير والمدفوعات التي سيتم التعامل معها

يتعامل النظام مع أنواع مختلفة من الفواتير والمدفوعات الأخرى مثل:

- ١- الفواتير والمدفوعات الدورية كفواتير المياه والكهرباء والهاتف والمسققات.
- ٢- الفواتير والمدفوعات غير الدورية مثل رسوم الجمارك ومخالفات السير.
- ٣- الفواتير والمدفوعات التي لا تكون ضمن سجلات المفوتر عند الدفع بل يتم البدء بها من قبل العميل ومثال ذلك شراء بوليصة التأمين، خدمات الدفع المسبق.. الخ.
- ٤- الفواتير والمدفوعات الناتجة عن عمليات التجارة الإلكترونية.

## سابعاً: وصف عام لآلية عمل النظام

يهدف النظام إلى تمكين العملاء من عرض وتسديد الفواتير الكترونياً (فواتير المياه والكهرباء وأقساط التأمين والتعليم وغيرها بالإضافة إلى مدفوعات التجارة الالكترونية) بشكل فوري وبطريقة آمنة وعلى مدار الساعة وذلك عن طريق استخدام العديد من قنوات الدفع المختلفة التي توفرها البنوك ومقدمي خدمات الدفع، وتتم هذه الخدمة بمراحل عدة وهي:

### ١- مرحلة بناء الحساب الخاص بالعميل (Customer Profile)

- يمكن كل من النظام والبنك ومقدم خدمة الدفع العملاء من تسجيل الحساب الخاص بهم (Customer Profile) على النظام في حال رغبة العميل بذلك.
- يجب على البنك أو مقدم خدمة الدفع توفير المعلومات المتعلقة بجنسية العميل ونوع وثيقة إثبات شخصيته ورقمها وذلك بهدف إنشاء رقم التعريف الخاص بالعميل على النظام.
- يقوم البنك أو مقدم خدمة الدفع بإرسال بيانات العميل (جنسيته ونوع وثيقة إثبات الشخصية ورقمها) آلياً إلى النظام.
- يقوم النظام بإرسال الرد للبنك أو مقدم خدمة الدفع بنتيجة عملية تسجيل الحساب الخاص بالعميل متضمناً رقم التعريف الخاص بالعميل على النظام.
- يجب على البنك أو مقدم خدمة الدفع تمكين العميل من الاستعلام عن حسابه الخاص على النظام من خلال رقم التعريف الخاص به أو بيانات العميل (جنسيته ونوع وثيقة إثبات الشخصية ورقمها) .
- يجب على العميل الالتزام بالحفاظ على بياناته ومعلوماته بما في ذلك رقم التعريف الخاص به.
- يجب على البنك أو مقدم خدمة الدفع تمكين العميل من إدارة حسابه الخاص (إضافة، تعديل، حذف).

## ٢- مرحلة الاستعلام وعرض الفواتير:

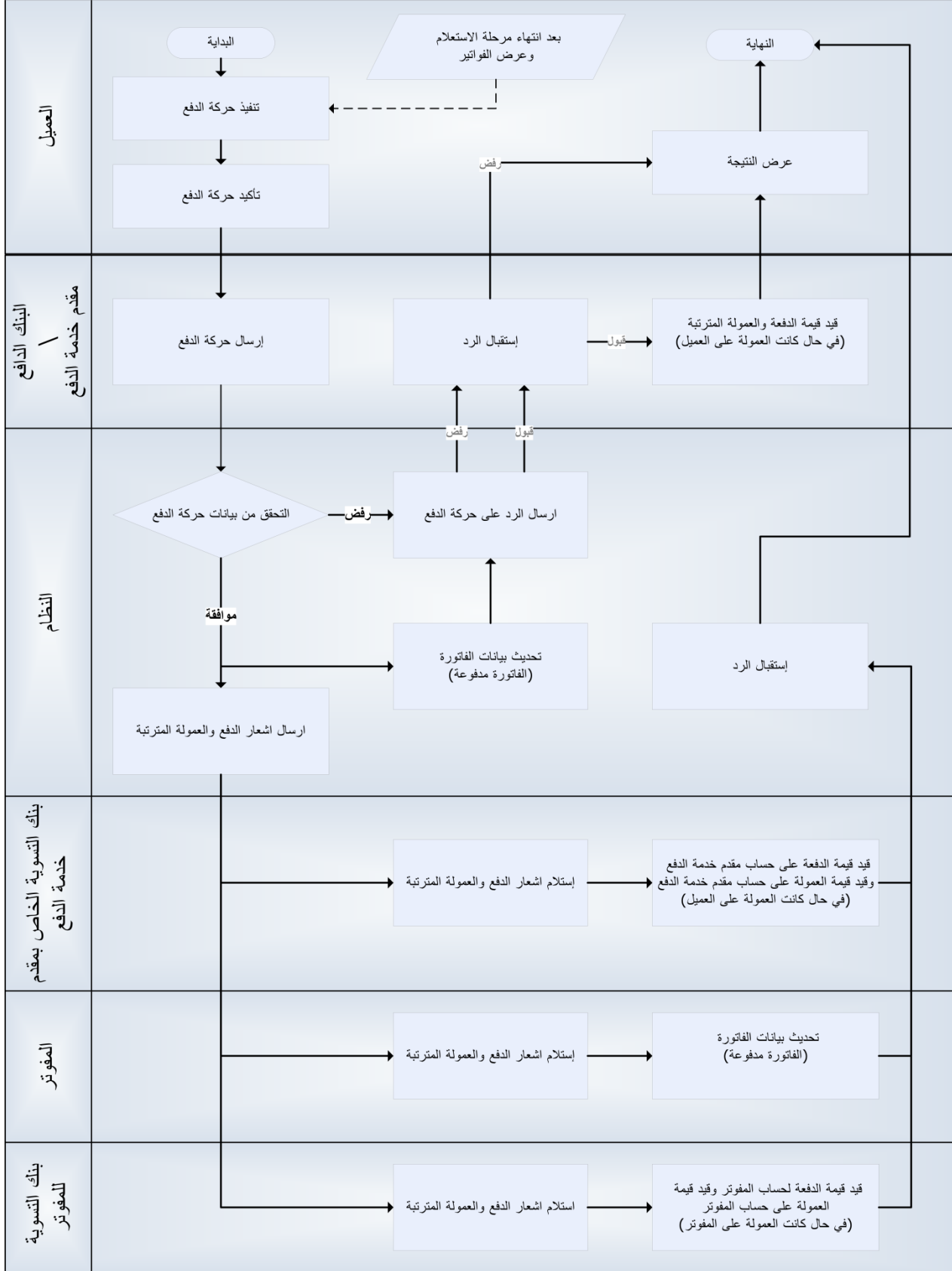
- يقوم العميل بالاستعلام عن فواتيره من خلال قنوات الدفع المتوفرة لهذه الخدمة وذلك عن طريق القيام بإدخال رقم التعريف الخاص بالفاتورة.
- يقوم البنك الدافع أو مقدم خدمة الدفع بإرسال طلب الاستعلام الخاص بالعميل إلى النظام.
- يقوم النظام باسترجاع معلومات الفواتير التي تم الاستعلام عنها (في حال توافرها لديه أو القيام بالحصول عليها عن طريق إرسال طلب استعلام بخصوصها إلى المفوتر).
- يقوم البنك الدافع أو مقدم خدمة الدفع بعرض معلومات الفواتير التي تم استرجاعها من النظام موضعاً فيها قيمة الفاتورة والعمولات المترتبة (في حال كانت العمولات على العميل وليست على المفوتر).



### ٣- مرحلة دفع الفواتير:

- في حال رغبة العميل بدفع قيمة الفواتير يقوم بتنفيذ حركة الدفع بواسطة قنوات الدفع المختلفة شريطة أن يتم الاستعلام عنها أولاً.
- يقوم البنك الدافع أو مقدم خدمة الدفع بالطلب من العميل تأكيد المعلومات المدخلة من قبله وذلك قبل إتمام عملية الدفع.
- يقوم البنك الدافع أو مقدم خدمة الدفع بإرسال حركة الدفع إلى النظام .
- يقوم النظام بالتحقق من بيانات حركة الدفع ومن ثم إرسال رد بقبول الحركة أو رفضها إلى الجهة التي تم من خلالها الدفع .
- عند استلام البنك الدافع أو مقدم خدمة الدفع وبنك التسوية الخاص به الرد بقبول الحركة من النظام يقوم ب قيد قيمة الفواتير والعمولة المترتبة (في حال كانت العمولة على العميل).
- يقوم النظام بإرسال إشعار بعملية الدفع والعمولة المترتبة (في حال كانت العمولة على المفوتر) إلى كل من المفوتر وبنك التسوية الخاص به وذلك بهدف إعلامهما بقيام العميل بدفع الفاتورة.
- يقوم بنك التسوية للمفوتر بقيد قيمة الدفعة إلى حساب المفوتر ومن ثم قيد قيمة العمولة على حساب المفوتر (في حال كانت العمولة على المفوتر) بقيدتين منفصلين.
- يقوم كل من البنك الدافع أو مقدم خدمة الدفع وبنك التسوية الخاص به وبنك التسوية للمفوتر بحفظ إشعارات الدفع المستلمة خلال يوم العمل لغايات إجراء عمليات المطابقة في نهاية يوم العمل مع النظام.
- يقوم النظام والمفوتر بتعديل وتحديث بيانات الفاتورة لتعكس عملية الدفع عليها لتصبح "فاتورة مدفوعة".

مرحلة دفع الفواتير

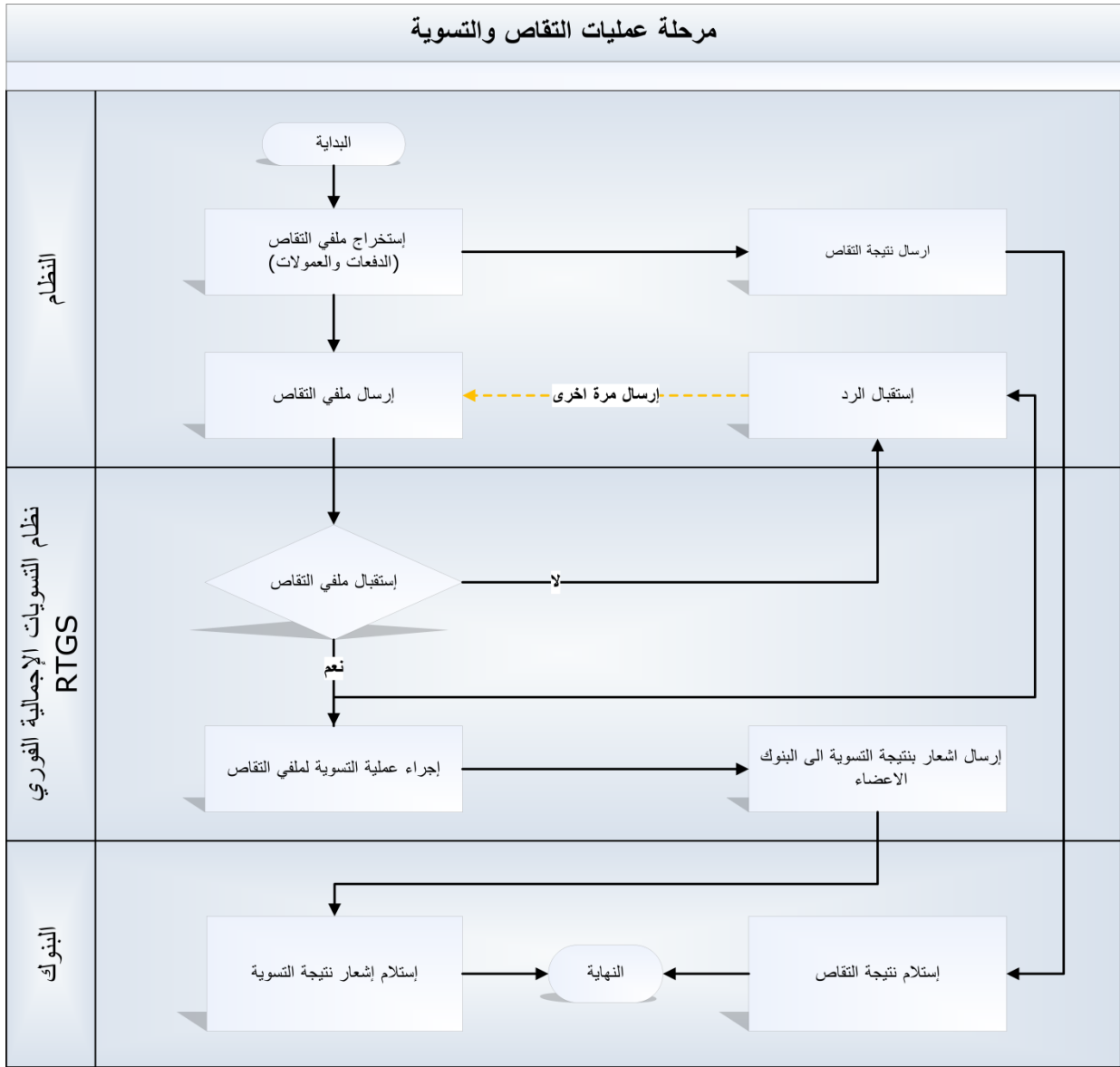


#### ٤- مرحلة التقاص والتسوية والمطابقة :

- في نهاية يوم العمل يقوم النظام باستخراج ملف التقاص (NCP) لحركات الدفع التي تمت من خلال النظام في نفس يوم العمل وملف آخر للعمليات المترتبة عليها والتي يتم احتسابها آليا من خلال النظام.
- يكون حق تحصيل قيم الفواتير المدفوعة من خلال النظام هو نفس يوم الدفع إذا تم دفعها قبل وقت التسوية. أما الفواتير التي يتم دفعها بعد وقت التسوية فيكون حق تحصيلها يوم العمل التالي.
- يقوم النظام بإرسال ملفي التقاص وبشكل منفصل إلى نظام التسويات الإجمالية الفوري RTGS-JO أو أي نظام تقاص آخر يعتمده البنك المركزي مرة واحدة على الأقل في يوم العمل.
- يقوم نظام التسويات الإجمالية الفوري RTGS-JO بتسوية نتيجة ملفات التقاص وذلك بالقيود إلى أو على حسابات البنوك لدى البنك المركزي وإشعارهم بذلك.
- للبنك المركزي القيام بتجزئة نتيجة التقاص وذلك من خلال قيام النظام باستخراج أكثر من ملف تقاص خلال يوم العمل وفي الأوقات التي يحددها البنك المركزي أو عند وصول احد البنوك لسقف التعامل المسموح به (CAPs).
- إذا تعذر استخراج ملفي التقاص أو إرسالهما إلى نظام RTGS-JO في الموعد المحدد، فيتم تأجيل تنفيذ تسوية النتيجة إلى صباح يوم العمل التالي.
- يقوم النظام بتزويد جميع البنوك بنتائج التقاص الخاصة بهم.
- يقوم النظام برفع ملفات المطابقة الخاصة بحركات الدفع اليومية التي تم تنفيذها من خلال النظام على تطبيق خاص لتمكين المشارك من إجراء عملية المطابقة وذلك بعد انتهاء يوم العمل ولمرة واحدة فقط.
- يقوم المشارك بإجراء عملية المطابقة بين الإشعارات التي تم استلامها من النظام خلال يوم العمل مع الملف الذي تم رفعه من قبل النظام.
- في حال وجود حركات دفع غير مطابقة لدى مشارك معين يقوم بالرجوع إلى التقارير التي يوفرها النظام وفي حال تعذر حل المشكلة نهائيا يقوم المشارك بالتنسيق مع فريق الدعم الخاص للنظام، وإذا تبين أن هنالك حركة دفع تم قيدها



لدى البنك الدافع أو مقدم خدمة الدفع أو بنك التسوية بالخطأ ولسبب ما فانه يجب القيام بعكس قيدها.





## ثامناً: أدوار ومسؤوليات المشاركين

### ١- دور ومسؤولية البنك المركزي:

- إصدار التعليمات والأوامر الناظمة لضمان سير الخدمة.
- إصدار الموافقات اللازمة لمقدم خدمة الدفع للربط على النظام وتقديم الخدمة.
- الإشراف والرقابة على تشغيل وإدارة النظام وبنيته التحتية.
- توفير الربط الشبكي للنظام مع أنظمة الدفع والتسويات العاملة في البنك المركزي.
- اعتماد النماذج و/أو العقود اللازمة لتقديم الخدمة بين مشغل النظام والمشاركين.
- ضمان تسوية الالتزامات المالية بين البنوك الأعضاء في نهاية يوم العمل.

### ٢- دور ومسؤولية مشغل ومدير النظام :

- تشغيل وإدارة النظام وضمان استمراريته على مدار الساعة وطيلة أيام السنة الميلادية ووفقاً للتعليمات الصادرة عن البنك المركزي والتشريعات ذات العلاقة.
- إعداد البنية التحتية اللازمة لتشغيل وإدارة النظام.
- القيام بإجراء أي تعديلات من شأنها زيادة فاعلية النظام و/ أو رفع مستوى الأمن والحماية و/ أو حل أي إشكالات تظهر في تطبيقه.
- صيانة النظام وبنيته التحتية وحل كافة الإشكاليات التي قد تعوق عمله أو تحد من مستوى أدائه وكفاءته.
- الاحتفاظ بالبيانات في النظام وأرشفتها لمدة ١٥ عام من تاريخ تنفيذها وإمكانية استخراجها في أي وقت مع ضمان صحة ودقة المعلومات الواردة فيها.
- تأمين ديمومة الربط مع أنظمة الدفع والتسويات العاملة في البنك المركزي.
- توقيع نماذج طلب الاشتراك بالخدمة و/أو عقود تقديم الخدمة مع المشاركين وفق النماذج المعتمدة من قبل البنك المركزي.
- إجراء فحص دوري للثغرات الأمنية للنظام وكافة مكونات البنية التحتية (على الأقل مرة واحدة سنوياً و/أو عند إجراء تغييرات جذرية) من قبل طرف ثالث مختص بهذا المجال وموافق عليه من البنك المركزي.

- إعداد وتزويد المشاركين بدليل إرشادي يبين فيه كيفية وشروط الاشتراك والربط على النظام والية العمل بكافة تفاصيلها.
- فحص النظام لأغراض التثبيت من مدى جاهزيته ومطابقته للشروط والمواصفات المطلوبة.
- تمكين المشاركين من الربط الشبكي مع النظام من خلال خطوط اتصال مغلقة بساعات مختلفة موردة من قبل مزودين اثنين على الأقل من مزودي خدمات الاتصالات.
- الالتزام بالحفاظ على استمرارية عمل النظام وبنيته التحتية بنسبة لا تقل عن ٩٩%.
- تجهيز موقع التعافي من الكوارث وإجراء الفحوصات اللازمة لضمان جاهزيته.
- توفير موظفين مؤهلين لتشغيل وإدارة النظام من كافة النواحي.
- اعتماد محاسب قانوني موافق عليه من قبل البنك المركزي.
- الالتزام بتزويد البنك المركزي وبشكل دوري وعند الطلب بتقارير التدقيق الداخلي والخارجي.
- الالتزام بالمقاييس والمعايير العالمية لنظم الدفع بشكل يعزز تجانس وسرعة وكفاءة النظام.
- توفير المعلومات الخاصة بعمليات النقص والتسوية والمطابقة بصورة آلية لكافة المشاركين في النظام.
- تقليل مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل ووضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية لهذه المخاطر وإدارتها بطريقة سليمة.
- تقديم شرح وتعريف كامل بآلية عمل النظام لعدد من الموظفين التابعين للمشارك.
- إعلام وتعريف العملاء بالخدمة وتسويقها بالطرق المناسبة.

### ٣- دور ومسؤولية المفوترين:

- توقيع عقد الاشتراك في الخدمة والالتزام بالإبلاغ خطيا بأي تعديل يطرأ على حسابه البنكي (بنك التسوية) أو أي من بياناته المدونة في عقد الاشتراك فور إجراء التعديل.

- توفير وصيانة البنية التحتية وخطوط الاتصال واليات الربط مع النظام والأنظمة اللازمة لتشغيل وتفعيل الخدمة لديه.
- التعاون مع مدير ومشغل النظام لغايات تقديم الخدمة من خلال النظام.
- قيد حركة التسديد الخاصة بالعملاء على أنظمتهم آليا فور استلام الإشعار الالكتروني الوارد إليه من النظام.
- وضع الإجراءات والضوابط الداخلية الخاصة باستخدام النظام ومتابعتها والحفاظ على سريتها بما يكفل الاستخدام الآمن للنظام.
- تزويد النظام بالبيانات الأساسية للفواتير المصدرة وفق المعايير المعتمدة، وتوفير كافة المعلومات المتعلقة بالفواتير (الحد الأدنى المسموح / الحد الأعلى / إمكانية الدفع الجزئي...الخ).
- تحديث معلومات فاتورة العميل على نظام المفوتر بشكل مباشر في حال تم دفعها في مكاتب التحصيل التابعة له أو من خلال النظام.
- التنسيق مع بنك التسوية الخاص به لغايات إدارة حساب المفوتر.
- مطابقة الحركات المنفذة من خلال النظام مع نظامه الخاص.
- إعلام وتعريف العملاء بالخدمة وتسويقها بالطرق المناسبة.

#### ٤- دور ومسؤولية البنك الدافع ومقدم خدمة الدفع

- توفير وربط قنوات الدفع المختلفة لديه مع النظام.
- تسهيل عملية تقديم الخدمة للعملاء بما يتناسب مع آليات عمل النظام.
- توفير خطوط الاتصال واليات الربط مع النظام والأنظمة اللازمة لتشغيل وتفعيل الخدمة لديه.
- توفير خدمة الاستعلام عن الفواتير ودفعها عن طريق قنوات الدفع المختلفة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.
- القيام بالاستعلام عن الفاتورة قبل عملية دفعها لاسترجاع البيانات اللازمة لعملية الدفع.
- توفير آلية لتأكيد المعلومات المدخلة من قبل العميل وذلك قبل إتمام عملية الدفع.

- في حال كانت العمولة على العميل، يجب على البنك الدافع / مقدم خدمة الدفع عرض قيمة الفاتورة والعمولة المترتبة عليها.
- التأكد من توفر الأرصدة قبل إجراء عملية الدفع والتسوية.
- خصم وتنفيذ الدفعات بشكل آلي ومباشر إلى/على حساب العميل لديه.
- توفير آلية لعرض الدفعات السابقة التي تمت من خلال قنوات الدفع المختلفة.
- تمكين العملاء من إدارة معلومات الاشتراكات الخاصة بهم (Customer Profiles) على النظام والتي تتضمن إضافة وحذف وتعديل واستعلام لجميع أو أي من الاشتراكات الخاصة بالعميل.
- القيام بتوفير إشعار إلكتروني للعملاء، بحيث يختار العميل إما طباعة هذا الإشعار أو حفظه للرجوع له إذا دعت الحاجة لذلك.
- متابعة تحديث قائمة الجهات المفوترة على قنوات الاتصال.
- تسجيل جميع عمليات الدفع وإشعارات الدفع لغايات المطابقة.
- مطابقة حركات الدفع المنفذة من خلال النظام مع أنظمتها.
- التأكد من مطابقة نتيجة التسوية مع الحركات المسجلة لديه.
- تقديم الدعم الفني لعملاء البنوك أو مقدم خدمة الدفع في حال مواجهتهم مشاكل في استخدام النظام والمتابعة مع وحدة خدمة المشاركين لدى مشغل ومدير النظام في حال دعت الحاجة لذلك.
- قيام مقدم خدمة الدفع بتوقيع عقد الاشتراك في الخدمة والالتزام بالإبلاغ خطياً بأي تعديل يطرأ على حسابه البنكي (بنك التسوية) أو أي من بياناته المدونة في عقد الاشتراك فور إجراء التعديل.
- قيام مقدم خدمة الدفع باعتماد بنك تسوية خاص به للوفاء بالتزاماته.
- قيام مقدم خدمة الدفع بإصدار كفالة بنكية لأمر محافظ البنك المركزي.
- القيام بتحديد سياسة إدارة المخاطر واحتواءها وإجراءات الالتزام المرتبطة بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- يخضع مقدم خدمة الدفع لرقابة وإشراف البنك المركزي وأي تعليمات صادرة عن البنك المركزي بهذا الخصوص.

- يلتزم البنك الدافع أو مقدم خدمة الدفع بعدم فرض أية عمولات إضافية على عملائه مقابل استخدام الخدمة باستثناء ما تم تحديده من قبل البنك المركزي.
- إعلام وتعريف العملاء بالخدمة وتسويقها بالطرق المناسبة.

#### ٥- دور ومسؤولية بنك التسوية:

- توفير خطوط الاتصال واليات الربط مع النظام والأنظمة اللازمة لتشغيل وتفعيل الخدمة لديه.
- قيد وتنفيذ الدفعات بشكل آلي ومباشر إلى / على حساب المفوتر أو مقدم خدمة الدفع لديه.
- قيد وتنفيذ العمولات بشكل آلي ومباشر على حساب المفوتر لديه أو مقدم خدمة الدفع لديه.
- الاحتفاظ بجميع إشعارات الدفع الخاصة بالمفوتر أو مقدم خدمة الدفع والتي تم استلامها خلال يوم العمل لغايات المطابقة.
- مطابقة حركات الدفع الخاصة بالمفوتر أو مقدم خدمة الدفع والمستلمة من النظام.
- التأكد من مطابقة نتيجة التسوية مع الحركات الخاصة بالمفوتر أو مقدم خدمة الدفع والمسجلة لديه.
- توفير كشف حساب بنكي للمفوتر أو مقدم خدمة الدفع يبين جميع حركات الدفع والعمولات التي تم قيدها على حسابه خلال يوم العمل وللفترة التي يحددها.
- عكس أية حركة دفع تم قيدها إلى / على حساب المفوتر أو مقدم خدمة الدفع بالخطأ.
- التعهد بتغطية نتيجة صافي تقاص حركات الدفع الخاصة بمقدم خدمة الدفع.
- الالتزام بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

#### ٦- دور ومسؤولية العملاء

- يكون ارتباط العميل بشكل مباشر مع بنكه و/أو مقدم خدمة الدفع و/أو المفوترين ذوي العلاقة.

- التأكد من صحة ودقة المعلومات المدخلة قبل تنفيذ عملية الاستعلام و/أو الدفع.
- عدم إصدار حركات دفع بدون وجود أرصدة كافية في حساباتهم.

### تاسعاً: خدمة المشارك

- 1- يجب أن يكون لدى مشغل ومدير النظام وحدة لخدمة المشاركين تعمل على مدار الساعة وطيلة أيام السنة، وتتضمن واجبات هذه الوحدة كحد أدنى ما يلي:
  - تقديم النصح والإرشاد للمشاركين.
  - الإجابة على استفسارات المشاركين.
  - تلقي ومتابعة شكاوى واقتراحات المشاركين.
- 2- يجب أن يكون لدى مشغل ومدير النظام إجراءات واضحة للتعامل مع شكاوى واقتراحات المشاركين.
- 3- يجب على المشارك متابعة شكاوى واستفسارات عملائهم فيما يخص هذه الخدمة.

### عاشراً: العمولات

- يحدد البنك المركزي سياسات العمولات المتعلقة بالنظام.
- يقوم النظام باحتساب واقتطاع مبلغ العمولات المترتبة على عمليات الدفع آلياً وبشكل يومي.
- يتم احتساب العمولات على حركات الدفع فقط سواء كانت على العميل أو المفوتر، ويستثنى من ذلك احتساب أي عمولات على حركات الاستعلام عن الفواتير.
- يجب أن توضح العقود المبرمة مع المفوتر نسبة أو قيمة العمولات المقتطعة في حال كانت العمولة على المفوتر.
- يجب على كل من البنك الدافع / مقدم خدمة الدفع وبنك التسوية الخاص به وبنك التسوية للمفوتر قيد العمولات على / إلى حسابات عملائهم بقيد مستقل منفصل كليا عن قيمة الدفعة.
- يتم تسوية قيمة العمولات بين مستحقيها بشكل يومي من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري RTGS-JO في البنك المركزي.