



٣٨٠٧  
الرقم : ٢٦/٢٦  
التاريخ : ٢٦ جمادى الآخرة، ١٤٣٩  
الموافق : ٢٠١٨ آذار، ٢٠١٨

تعليمات التعامل مع الوكلاء لشركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال  
رقم (ع/٢٠١٨)

صادرة استناداً لأحكام المادة (٥٥) من نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (١١١) لسنة

٢٠١٧

: المادة (١)

تسمى هذه التعليمات "تعليمات التعامل مع الوكلاء لشركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال" ويعمل بها اعتباراً من تاريخ ٢٠١٨/٣/١٨.

: المادة (٢)

أ) يكون لكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك :

**مقدم خدمات الدفع** : الشركة المرخصة من البنك المركزي لمزاولة أي من أنشطة خدمات الدفع.

**الوكييل** : الجهة التي يوكل إليها مقدم خدمة الدفع تقديم بعض أو جميع الأعمال المرخص له القيام بها وذلك من خلال الأدوات أو الأنظمة العاملة لدى مقدم خدمات الدفع.

**عقد الوكالة** : عقد مبرم فيما بين مقدم خدمات الدفع والوكييل يحدد واجبات ومسؤوليات كل منهما ويلتزم بموجبه الوكييل بمزاولة بعض أو جميع الأعمال المرخص لمقدم خدمات الدفع بمزاؤلتها نيابة عنه.

ب) تعتمد التعاريف الواردة في نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال النافذ المفعول أينما ورد النص عليها في هذه التعليمات ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك.

## نطاق التطبيق

المادة (٣):

- أ) تسرى أحكام هذه التعليمات على جميع مقدمي خدمات الدفع العاملين في المملكة بما في ذلك فروع الشركات الأجنبية والمرخص لها من البنك المركزي مزاولة أيًّا من أنشطة خدمات الدفع، وتنظم هذه التعليمات الحد الأدنى من الشروط والمتطلبات والمعايير الواجب على مقدم خدمات الدفع الالتزام بها عند التعامل مع الوكيل.
- ب) لا تطبق أحكام هذه التعليمات على البنوك وشركات الصرافة التي تزاول أنشطة خدمات الدفع وتطبق عليهم أحكام التشريعات الناظمة لهم حسب مقتضى الحال.
- ج) لمقدم خدمات الدفع أن يوكل للوكيل القيام بتقديم جميع أو بعض الخدمات المرخص له بمزاولتها من خلال الأنظمة والأدوات العاملة لدى مقدم خدمات الدفع.
- د) مع مراعاة البند (ج) من هذه المادة يحظر على مقدم خدمات الدفع إسناد خدمة التحويل الإلكتروني للأموال لأي طرف ثالث ما لم يكن الطرف الثالث شركة مرخصة من قبل البنك المركزي لمزاولة نشاط تقديم خدمات التحويل الإلكتروني للأموال.

## معايير اختيار الوكلاع

المادة (٤):

- أ) لمقدم خدمات الدفع تعين وكيل له لتقديم بعض أو جميع الأعمال المرخص له بتقديمها وذلك بموجب عقد وكالة منظم ومصدق رسمياً حسب الأصول ومرفق به سجل تجاري يفيد بأن الوكيل مسجل حسب الأصول إما كشركة بموجب قانون الشركات النافذ المفعول أو كمؤسسة فردية استناداً إلى أحكام نظام سجل التجارة أو تاجر صغير شريطة الحصول على كافة الوثائق اللازمة للتعرف على الوكيل وعلى النشاط التجاري الذي يمارسه والمكان الذي يزاول نشاطه فيه كما يرفق بالوكالة شهادة تسجيل اسم تجاري إن وجدت ورخصة مهن سارية المفعول.
- ب) يشترط في الوكيل أن لا يكون قد صدر بحقه حكم قضائي في جنائية أو جنحة مخلة بالشرف أو الأمانة وأن يتمتع بالسمعة الجيدة ولديه القدرة على مزاولة الأعمال الموكلة إليه بكفاءة.
- ج) مع مراعاة ما ورد في الفقرتين (أ) و (ب) من هذه المادة يلتزم مقدم خدمات الدفع بتعيين الوكيل وفقاً لمعايير اختيار مناسبة تبعاً لطبيعة الأعمال الموكلة للوكيل ودرجة مخاطرها وقدرة الوكيل على القيام بالأعمال الموكلة إليه وتنصمن بحدها الأدنى التأكيد مما يلي:

- ١) الملاوة المالية المناسبة والقدرة على الوفاء بالالتزامات المتربطة عليه بشكل مستمر وفي حال تعثره.

(٢) القدرة على التعامل مع الحركات المالية النقدية وإدارتها بكفاءة، والقدرة على مراجعة السجلات والمطابقة اللازمة للعمليات المالية المنفذة من خلاله.

(٣) القدرة على التعامل مع الأنشطة القائمة على التكنولوجيا.

(٤) القدرة على الحفاظ على أمن وحماية بيانات ومعلومات العملاء وسجلاتهم والقدرة على التعامل مع شكاوى العملاء.

(٥) الكفاءة في تنفيذ إجراءات العناية الواجبة تجاه العملاء.

(٦) القدرة على تلبية متطلبات الأمن والحماية لمكان العمل.

(٧) الامتثال للتشريعات النافذة في المملكة وعلى وجه الخصوص التشريعات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

د) يلتزم مقدم خدمات الدفع باتخاذ إجراءات العناية الواجبة الكافية للتعرف على هوية الوكيل وأوضاعه القانونية ونشاطه والغاية من علاقة العمل وطبيعتها، والتحقق من كل ذلك بالطرق المناسبة، والمتابعة المتواصلة للعمليات التي تتم في إطار علاقة مستمرة، بالإضافة إلى التعرف على طبيعة العلاقة المستقبلية فيما بين مقدم خدمات الدفع والوكيل والغاية منها.

### سياسة التعامل مع الوكلا

المادة (٥) :

على مقدم خدمات الدفع وضع سياسة مناسبة للتعامل مع الوكلا ومراجعتها بشكل دوري بحيث تتضمن بحدها الأدنى ما يلي:

أ) معايير الاختيار المناسبة للتعامل مع الوكلا المنصوص عليها في هذه التعليمات.

ب) شروط ومتطلبات إبرام عقد الوكالة وحالات إنهائه.

ج) الحالات والضمانات المالية التي يلتزم الوكيل بتقديمها ضماناً لالتزامه بعقد الوكالة وبالتشريعات النافذة.

د) التزامات مقدم خدمات الدفع تجاه الوكلا.

هـ) الخدمات التي سيتم تقديمها من خلال الوكلا.

وـ) خطة مقدم خدمات الدفع بخصوص التوزيع الجغرافي للوكلا.

زـ) إجراءات بذل العناية الواجبة للتعرف على الوكيل والتحقق منها.

حـ) الاجراءات المحددة للوكلا لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بما في ذلك إجراءات التعرف على هوية العميل.

ط) الإجراءات التشغيلية للأعمال الموكلة للوكالء والصلاحيات المحددة لهم لتقديم الأعمال الموكلة إليهم من خلال أدوات وأنظمة مقدم خدمات الدفع؛ إضافة إلى سياسة أمن وحماية المعلومات والحفظ على سرية وخصوصية بيانات ومعلومات العملاء وسجلاتهم والمتطلبات الفنية والتكنولوجية المطلوب توفيرها من قبل الوكلاء.

ي) الضوابط الرقابية الواجب توفيرها للتعامل مع الوكلاء بما في ذلك متطلبات مقدم خدمات الدفع للرقابة على أعمال الوكلاء وتقييم المخاطر المرتبطة بال وكلاء وكيفية إدارتها وإعادة تقييمها والإجراءات المتتبعة لمعالجة أي مخالفات يرتكبها الوكلاء.

أك) متطلبات امتنال الوكلاء للتشريعات النافذة والمرتبطة بالأعمال الموكلة إليهم إضافة إلى متطلبات تدريب الوكلاء لتمكينهم من القيام بالأعمال الموكلة إليهم.

ل) ضوابط آلية إدارة أعمال الوكلاء بما في ذلك آلية فض النزاعات وآلية التعامل مع شكاوى العملاء الواردة منهم وتقديم الدعم اللازم لتمكينهم من القيام بأعمالهم.

م) الأعمال المحظورة على الوكلاء القيام بها.

### متطلبات التعامل مع الوكلاء

المادة (٦) :

أ) يلتزم مقدم خدمات الدفع بإعلام البنك المركزي خلال (١٥) يوم كحد أقصى من تاريخ التعاقد مع الوكيل؛ بشبكة وكلائه بما في ذلك التفاصيل المتعلقة بالمالكين والمفوضين بالتوقيع والاسم التجاري للوكيل وعنوانه وفروعه - إن وجدت - ومعلومات الاتصال ونوع الأعمال الموكلة إليه وتاريخ التعاقد معه وتاريخ مباشرة العمل.

ب) يلتزم مقدم خدمات الدفع بنشر لائحة بأسماء وعناوين وكلائه في موقعه وعلى الموقع الإلكتروني الخاص به.

ج) يلتزم مقدم خدمات الدفع بإبلاغ البنك خطياً عند حدوث أي تغيير أو تعديل في معلومات الوكلاء أو في حالة إنهاء أو انتهاء عقد الوكالة وذلك خلال مدة اقصاها ثلاثة أيام من تاريخ الإجراء ويلتزم مقدم خدمات الدفع بتعديل اللائحة المشار إليها في البند (ب) أعلاه فور إجراء التغيير.

### شروط عقد الوكالة

المادة (٧) :

أ) يشترط لعقد الوكالة أن يتضمن كحد أدنى المتطلبات التالية:

(١) مسؤوليات والتزامات وحقوق الطرفين.

٢) نطاق أعمال الوكيل والأعمال الموكلة إليه ومدة الوكالة والأجور المتفق عليها وأالية توزيع الإيرادات.

٣) مسؤولية حفظ السجلات ذات الصلة بالعملاء وكيفية إدارتها ومسؤولية المحافظة على سرية المعلومات والبيانات التي تم جمعها من العملاء بما في ذلك مسؤولية عدم الإفصاح عنها إلا بالحدود التي تسمح به التشريعات النافذة ذات العلاقة، مع مراعاة استمرار هذه المسؤولية أثناء علاقة العمل وبعد انتهاءها.

٤) حالات إنهاء الوكالة وإجراءات حل النزاعات التي قد تنشأ بين مقدم خدمة الدفع والوكيل والشروط الجزائية المترتبة على إخلال الوكيل وعدم امتناله لعقد الوكالة والتشريعات النافذة.

ب) مع مراعاة الأحكام المتفق عليها فيما بين مقدم خدمة الدفع والوكيل لإنهاء عقد الوكالة المبرم فيما بينهما؛ ينتهي عقد الوكالة حكماً بأي من الحالات التالية:

١) إلغاء ترخيص مقدم خدمة الدفع أو منعه من مزاولة أي من الأنشطة المرخصة له.

٢) توقيف الوكيل عن تقديم الأعمال الموكلة إليه أو حصول ضعف في مركزه المالي.

٣) ارتكاب أي من طرفي عقد الوكالة لأية أعمال إجرامية كالاحتيال أو إساءة الائتمان أو أي تصرفات مالية مشبوهة أو أية أعمال تضر صالح المتعاملين معهم.

٤) صدور حكم قضائي بإنهاء أعمال الوكيل أو وقفه عن العمل.

٥) صدور حكم قضائي على أي من أطراف الوكالة في جنائية أو جنحة مخلة بالشرف أو الأمانة.

٦) إفلاس أي من طرفي عقد الوكالة أو تصفيته.

٧) قيام الوكيل بأعمال خارجة عن حدود الوكالة أو تقديم الأعمال في غير الأماكن المتفق عليها في عقد الوكالة.

ج) للبنك المركزي في أي وقت رفض التعاقد الذي أجراه مقدم خدمات الدفع مع الوكيل أو أن يطلب من مقدم خدمات الدفع إنهاء عقد الوكالة وفقاً لأحكام المادة (٤٦/ب) من نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال النافذ؛ وعلى مقدم خدمات الدفع الامتثال لأوامر البنك المركزي وتزويده بما يؤيد ذلك.

المادة (٨) :

يلتزم مقدم خدمات الدفع في حال انتهاء عقد الوكالة مع الوكيل بما يلي:

أ) اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لضمان مصالح المتعاملين مع الوكيل.

ب) ضمان التوقف الكامل للوكيل عن مزاولة الأعمال الموكلة إليه والمحددة بموجب عقد الوكالة.

ج) تسوية جميع الترتيبات والالتزامات القائمة مع الوكيل بما في ذلك إلغاء جميع الصلاحيات المنوحة للوكيل على أنظمة مقدم خدمات الدفع واستلام جميع السجلات ذات الصلة بالعملاء.

- د) التأكيد من عدم استخدام الوكيل لأي من العلامات التجارية الخاصة ب يقدم خدمات الدفع.
- هـ) إعلان مقدم خدمات الدفع لعملائه وبالطرق المناسبة عن إنهاء علاقته عمله مع الوكيل.

### الالتزامات مقدم خدمات الدفع

المادة (٩):

على مقدم خدمة الدفع الالتزام بما يلي:

- أ) التأكيد من قيام الوكيل بتقديم الأعمال الموكلة إليه من خلال الأدوات أو الأنظمة العاملة لدى مقدم خدمات الدفع والتي تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة.

- بـ) ضمان عدم قيام الوكيل بالبدء بمزاولة الأعمال الموكلة إليه قبل توقيع عقد الوكالة مع مقدم خدمات الدفع.

- جـ) تزويد الوكيل بإجراءات تشغيلية تبين تفاصيل القيام بالأعمال التي تم إيكالها إليه، وتوفير خط هاتفي مخصص لتلقي ملاحظات وشكاوى الوكيل في أي وقت من الأوقات ووضع آلية لمعالجتها.

- دـ) ضمان التزام الوكيل بعدم مزاولة أية أعمال خدمات دفع تخرج عن نطاق عقد الوكالة.

- هـ) ضمان التزام الوكيل بعدم تحميل العملاء أية عمولات أو رسوم إضافية غير تلك المحددة من قبل مقدم خدمات الدفع بموجب عقد الوكالة وبما يتتوافق مع سياسة العمولات المحددة من البنك المركزي إن وجدت.

- وـ) ضمان عدم قيام الوكيل بتنفيذ أية حركات مالية أو غير مالية للعملاء في الحالات التي يتذرع فيها على مقدم خدمات الدفع تقديم الخدمة مثل تعطل أنظمة مقدم خدمات الدفع عن العمل أو انقطاع الاتصال الشبكي القائم بين الوكيل ومقدم خدمات الدفع، مع مراعاة قيام مقدم خدمات الدفع بوضع خطة عمل طارئة للتعامل مع الوكيل في حالات تعطل الأنظمة أو انقطاع الاتصال.

- زـ) ضمان قيام الوكيل بتنفيذ إجراءات أمن وحماية المعلومات المحددة من قبل مقدم خدمات الدفع والتي تكفل الحفاظ على سرية وخصوصية بيانات ومعلومات العملاء وسجلاتهم وعدم الإفصاح عنها للغير بأي حال من الأحوال.

المادة (١٠):

- أـ) يلتزم مقدم خدمات الدفع باتخاذ الإجراءات اللازمة لتدريب الوكلاه قبل مباشرتهم للعمل، بحيث يشمل التدريب كحد أدنى ما يلي:

- ١) طبيعة الأعمال التي سيتم مزاولتها من قبل الوكيل وكيفية تقديمها.

- ٢) إجراءات التعامل مع أدوات أو أنظمة مقدم خدمات الدفع والتي يستخدمها الوكيل في تقديم الأعمال الموكلة إليه.

- ٣) اجراءات المحافظة على سرية وخصوصية بيانات العملاء وسجلاتهم.
- ٤) اجراءات كشف عمليات الاحتيال بما في ذلك كشف النقد المزور.
- ٥) اجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بما في ذلك التعرف على هوية العميل والتعرف على أساليب غسل الأموال وتمويل الإرهاب وكيفية اكتشافها وكيفية التعامل مع العمليات المشبوهة والإبلاغ عنها.
- ٦) كيفية التعامل مع شكاوى العملاء والإبلاغ عنها.
- ب) مع مراعاة ما ورد في الفقرة (أ) من هذه المادة، يتوجب على مقدم خدمات الدفع وضع خطط وبرامج تدريبية مناسبة للوكلاء بشكل مستمر وبما يتوافق مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم.

### الإشراف والرقابة

المادة (١١):

- أ) على مقدم خدمات الدفع الالتزام بالإشراف والرقابة على أعمال الوكيل الموكلة إليه طيلة مدة عمل الوكيل، والوقوف على مدى امتناع الوكيل بأحكام عقد الوكالة والتشريعات ذات العلاقة.
- ب) مع عدم الأخلاص بمسؤولية الوكيل يكون مقدم خدمات الدفع المسؤول بالكامل تجاه البنك المركزي عن كافة أعمال الوكيل ويحدود عقد الوكالة بما في ذلك امتناعه للتشريعات النافذة وأية متطلبات محددة من البنك المركزي بهذا الخصوص.

المادة (١٢):

يخضع الوكيل لإشراف ورقابة البنك المركزي بما في ذلك التفتيش من الموظفين المفوضين من البنك المركزي وكذلك لمدققي الحسابات أو المدققين الفنيين الذي يعينهم البنك المركزي على نفقة مقدم خدمات الدفع، ويلتزم الوكيل بالتعاون معهم بما يمكنهم من القيام بأعمالهم بشكل كامل.

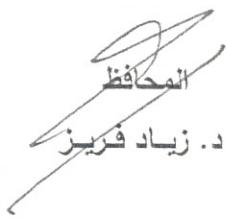
### الأحكام العامة

المادة (١٣):

- على مقدم خدمات الدفع التتحقق من قيام الوكيل بالإعلان بشكل واضح وفي مكان بارز للعملاء عن ما يلي:
- أ) ما يثبت بأنه وكيل معتمد لدى مقدم خدمات الدفع.
- ب) معلومات تفصيلية حول طبيعة الخدمات المقدمة.

ج) وسائل تقديم الشكاوى بما في ذلك رقم الهاتف الذي يمكن للعميل التواصل من خلاله مع مقدم خدمات الدفع أو الوكيل، والإعلان بشكل واضح للعملاء عن حقوق تقديم شكوى لمقدم خدمات الدفع أو الوكيل في حال عدم رضاهما عن الخدمات المقدمة، وحق العميل بتقديم شكوى للبنك المركزي في حال لم يقدم مقدم خدمات الدفع بالرد على الشكوى أو في حال عدم رضا العميل عن الرد.

د) الرسوم والعمولات للخدمات المقدمة من قبله ووفق ما هو محدد بعقد الوكالة وسياسة التسعير المحددة من البنك المركزي إن وجدت.



المحافظ  
د. زياد فريز