الرقـــم : ٢٦/٢/ ٦٤٦٧

التاريـخ : ١٦ شعبان، ١٤٣٩

الموافق : ٠٢ أيار، ٢٠١٨

تعليمات الإسناد الخارجي الفني والتقني لشركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال

رقم (٩/٢٠١٨)

صادرة استناداً لأحكام المواد (٤٣) و (٥٥) من نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (١١١) لسنة ٢٠١٧

المادة (١):

تسمى هذه التعليمات "تعليمات الإسناد الخارجي الفني والتقني لشركات خدمات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال" ويعمل بها من تاريخ إقرارها.

المادة (٢):

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

المجلس : مجلس إدارة الشركة ومن في حكمه.

الإدارة التنفيذية العليا : تشمل مدير عام الشركة أو المدير الإقليمي ونائب المدير العام أو نائب المدير الإقليمي ومساعد المدير العام أو مساعد المدير الإقليمي والمدير المالي ومدير التدقيق الداخلي ومدير الامتثال بالإضافة لأي موظف في الشركة له سلطة تنفيذية موازية ويرتبط وظيفياً مباشرة بالمدير العام.

الطرف الثالث : الجهة التي تعهد إليها الشركة لتولي الأعمال الفنية والتقنية بشكل كلي أو جزئي لمساعدتها للقيام بأعمالها المرخصة لها.

الإسناد الخارجي : استعانة الشركة بطرف ثالث أو تفويضه أو توظيف موارده لتسيير جميع أو جزء من أعمال الشركة الفنية والتقنية التي تقع ضمن مسؤوليتها.

ترتيبات الإسناد الخارجي : مجموعة الإجراءات والخطوات المتبعة من قبل الشركة لغايات الإسناد الخارجي.

أصول المعلومات : أية معلومات أو ملفات إلكترونية أو غير إلكترونية أو أجهزة أو وسائط تخزين أو برامج أو أي من مكونات بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بأعمال الشركة.

المهام المسندة : الأعمال الفنية والتقنية التي تعهد الشركة للطرف الثالث القيام بها.

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

نطاق التطبيق

المادة (٣):

أ) تسري أحكام هذه التعليمات على جميع الشركات العاملة في المملكة المرخص لها من البنك المركزي مزاولة أياً من أنشطة خدمات الدفع أو إدارة وتشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني.

ب) على فروع الشركات الأجنبية المرخص لها من البنك المركزي مزاولة أياً من أنشطة خدمات الدفع أو إدارة وتشغيل أنظمة الدفع الالكتروني الالتزام بهذه التعليمات بالقدر الذي ينطبق منها عليها، وفي حال وجود تعارض بين هذه التعليمات والتشريعات النافذة في الدولة الأم للشركة الأجنبية سواء كان هذا التعارض قائماً بتاريخ نفاذ هذه التعليمات أو وقع بتاريخ لاحق فعلى الفرع إبلاغ البنك المركزي بذلك وتقديم التوضيح اللازم لمواطن التعارض خلال ستين يوماً من تاريخ منح الترخيص أو حدوث التعارض للحصول على موافقة البنك المركزي على أسلوب معالجة هذا التعارض.

ج) تطبق أحكام هذه التعليمات على البنوك العاملة في المملكة المرخصة لها مزاولة أي من أنشطة إدارة وتشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني إلى المدى الذي لا يتعارض مع قانون البنوك النافذ والتعليمات الصادرة بمقتضاه.

د) تطبق أحكام هذه التعليمات على شركات الصرافة المرخص لها مزاولة أنشطة إدارة وتشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني أو أنشطة خدمات الدفع عدا التحويل الإلكتروني للأموال وبما لا يتعارض مع قانون أعمال الصرافة النافذ والتعليمات الصادرة بمقتضاه.

حوكمة الإسناد الخارجي

المادة (٤):

أ) على المجلس اعتماد سياسة الإسناد الخارجي للشركة ومتابعة تطبيقها وتحديثها، وضمان وجود ممارسات مناسبة لإدارة المخاطر التي قد تنشأ عن الإسناد الخارجي، ومراجعة التقارير الدورية المتعلقة بالإسناد الخارجي وبما لا يتعارض مع التشريعات النافذة.

ب) تتولى الإدارة التنفيذية العليا في الشركة المسؤوليات والمهام التالية وبما لا يتعارض مع التشريعات النافذة:

١) ضمان تطبيق سياسة الإسناد الخارجي ومراجعتها بشكل دوري وكلما استدعت الحاجة ذلك والتأكد من فاعلية هذه السياسة والإجراءات المطبقة وتناسبها مع التغيرات الحاصلة في البيئة العامة للشركة والتوصية بتحديثها تبعاً لذلك.

٢) ضمان تطبيق برنامج فعال لتقييم ومراقبة إدارة مخاطر الإسناد الخارجي.

٣) ضمان وضع خطط لاستمرارية العمل والتعافي من الكوارث والتعامل مع أية أحداث جوهرية تطرأ على ترتيبات الإسناد الخارجي بما في ذلك السيناريوهات المناسبة للتعامل مع ذلك وتنفيذها بالوقت المناسب وفحصها بشكل دوري.

٤) التأكد من قيام الجهات المعنية داخل الشركة بمراجعة جميع المهام المسندة للطرف الثالث بشكل سنوي على الأقل وكلما استدعت الحاجة ذلك وإخطار المجلس بأية أحداث جوهرية تطرأ على الإسناد الخارجي بشكل فوري.

إدارة مخاطر الإسناد الخارجي

المادة (٥):

أ) على الشركة تضمين مخاطر الإسناد الخارجي ضمن إطار تقييم المخاطر الشامل للشركة المعتمد من المجلس، مع مراعاة ما يلي:

١) تحديد أثر الإسناد الخارجي على أعمال الشركة وتحقيق أهدافها.

٢) تحديد نطاق وطبيعة وتعقيد ترتيبات الإسناد الخارجي.

٣) تحديد المخاطر المرتبطة بالإسناد الخارجي وكيفية إدارتها وإجراءات الوقاية من المخاطر.
٤) التقيد بالتشريعات النافذة والتي تحكم عمل الشركة والطرف الثالث بما في ذلك التشريعات المتعلقة بحماية البيانات.
٥) تقييم وإدارة المخاطر الأمنية والمالية والقانونية والتشغيلية ومخاطر السمعة المرتبطة بالمهام المراد إسنادها للطرف الثالث واتخاذ الإجراءات اللازمة لاحتوائها أو التخفيف منها، مع مراعاة ما يلي:
أ) درجة حساسية وحجم وقيمة أصول المعلومات المعنية بالإسناد الخارجي.
ب) الوصول المادي وغير المادي (Physical and Logical Access) لأصول المعلومات.
ج) المخاطر التي قد تنشأ عن فشل الإسناد الخارجي أو عدم الوفاء بشروط وأحكام اتفاقيات مستوى الخدمة (Service Level Agreement) واتفاقية عدم الإفصاح (Non-disclosure Agreement) أو تقديم الخدمات لمنافسي الشركة مما يؤدي الى تضارب المصالح.
د) الضوابط الأمنية المطبقة من قبل الشركة والطرف الثالث.

ب) على الشركة وضع معايير أداء رئيسية لمراقبة مستوى مخاطر الإسناد الخارجي (Key Risk Indicators) والتأكد من عدم تجاوز المخاطر المقبولة ودرجة تحمل المخاطر (نسبة الانحراف المضافة للمخاطر المقبولة).
ج) على الشركة تقييم أداء الطرف الثالث وبشكل دوري والمراقبة المستمرة له بما في ذلك التأكد من التزامه بشروط وأحكام اتفاقيات مستوى الخدمة.
د) على الشركة تقييم ومراقبة مخاطر التركز التي تنشأ عن قيامها بإسناد مهامها لطرف ثالث واحد.

سياسة الإسناد الخارجي

المادة (٦):

يجب على الشركة تضمين سياسة الإسناد الخارجي ما يلي كحد الأدنى:
أ) أدوار وواجبات وصلاحيات المسؤولين في الشركة عن إدارة ومراقبة ترتيبات الإسناد الخارجي.
ب) معايير اختيار الطرف الثالث.
ج) أسس التعاقد مع الطرف الثالث وحالات إنهاؤه.
د) الضوابط الرقابية والأمنية والتشغيلية الواجب توفرها لدى الطرف الثالث.
هـ) أسس تقييم مخاطر الإسناد الخارجي وآليات وضوابط إدارتها والتخفيف منها.
و) ضوابط وآليات الرقابة والتدقيق المناسبة على المهام المسندة للطرف الثالث.

ز) المهام المسموح إسنادها وتصنيفها حسب تقييم أهميتها النسبية ودرجة مخاطرها على أن يتم التقييم من خلال العوامل التالية كحد أدنى:

١) أثر الإسناد الخارجي على سمعة الشركة وملاءتها المالية وأهدافها وخططها في حال فشل الطرف الثالث بشكل كلي أو جزئي بأداء المهمة المسندة إليه.

٢) أثر الإسناد الخارجي على عملاء الشركة في حال فشل الطرف الثالث في أداء المهمة المسندة إليه أو انتهاك سرية وأمن بيانات العملاء.

٣) درجة الصعوبة والوقت اللازم لإيجاد طرف ثالث بديل أو إعادة المهمة المسندة للطرف الثالث إلى داخل الشركة.

٤) قدرة الشركة على توفير الضوابط الداخلية المناسبة بما في ذلك الوفاء بالمتطلبات التنظيمية والتشغيلية في حال مواجهة الطرف الثالث أية مشاكل تشغيلية.

٥) قدرة الشركة على الاستمرار في العمل حال فشل الطرف الثالث في أداء المهام المسندة إليه ضمن المستوى المتفق عليه.

معايير اختيار الطرف الثالث

المادة (٧):

أ) على الشركة عند اختيار الطرف الثالث الأخذ بالاعتبار المعايير التالية كحد أدنى:

١) الملاءة المالية والسمعة الجيدة للطرف الثالث.

٢) الخبرة والكفاءة الفنية والتقنية للطرف الثالث وقدرته على تقديم المهام المراد إسنادها إليه وفق المستهدف بما في ذلك القدرة على تنفيذ ودعم متطلبات الإسناد الخارجي طيلة مدة التعاقد معه.

٣) الضوابط الداخلية والأمنية والرقابية المطبقة لدى الطرف الثالث ومدى ملاءمتها مع طبيعة المهام المراد إسنادها له.

٤) قدرة الشركة على التدقيق والمراقبة على الطرف الثالث بحدود المهام المسندة إليه.

٥) القدرات التشغيلية لدى الطرف الثالث اللازمة للاستئناف واستعادة العمل بعد الكوارث.

٦) قدرة الطرف الثالث على الامتثال للتشريعات المعمول بها في المملكة.

ب) تلتزم الشركة باتخاذ إجراءات العناية الواجبة الكافية للتعرف على هوية الطرف الثالث وأوضاعه القانونية ونشاطه والغاية من علاقة العمل معه وطبيعتها، والتحقق من كل ذلك بالطرق المناسبة، والمتابعة المتواصلة للمهام المسندة اليه والتي تتم في إطار العلاقة التعاقدية.

التعاقد مع الطرف الثالث

المادة (٨):

أ) يجب على الشركة تنظيم العلاقة مع الطرف الثالث بموجب اتفاقيات تعاقدية مكتوبة بشكل واضح وصريح وألا تكون الأحكام التعاقدية متضمنة بنوداً قد يكون لها تأثير سلبي على الشركة.

ب) على الشركة مراجعة الاتفاقية التعاقدية المبرمة مع الطرف الثالث بشكل دوري وتقييمها والتأكد من التزام الطرف الثالث بالأحكام التعاقدية الواردة فيها.

ج) على الشركة تحديد آلية لاستقبال ومعالجة أي شكوى من شكاوى العملاء فيما يتعلق بمهامها المسندة وتحديد الضوابط اللازمة لضمان معالجة الشكاوى من الطرف الثالث دون تأخير أو تعطيل.

المادة (٩):

يجب على الشركة التأكد من أن أحكام الاتفاقية التعاقدية المبرمة مع الطرف الثالث تتفق مع سياسة الإسناد الخارجي للشركة وأن تتضمن بحدها الأدنى البنود التالية:

أ) نطاق الاتفاقيات التعاقدية والذي يتضمن المهام المراد إسنادها.

ب) أدوار ومسؤوليات وحقوق كلا الطرفين.

ج) الأحكام المتعلقة باتفاقيات مستوى الخدمة ومتطلبات الأداء.

د) شروط ومتطلبات استمرارية العمل والتعافي من الكوارث.

هـ) التنسيق المشترك للاستجابة للحوادث الأمنية الطارئة.

و) مسؤولية سرية وخصوصية وأمن المعلومات وعدم الإفصاح عنها إلا بالحدود التي تسمح بها التشريعات ذات العلاقة مع مراعاة استمرار هذه المسؤولية خلال فترة التعاقد وبعد انتهائها.

ز) متطلبات التدقيق والمراقبة ورفع التقارير للشركة.

ح) الشروط الجزائية وإجراءات تسوية وحل النزاعات بما في ذلك تحديد محاكم الاختصاص الأردنية للنظر في أي نزاع ينشأ بين الطرفين.

ط) الترتيبات القانونية والتنظيمية الواجب على الطرف الثالث الالتزام بها.

ي) متطلبات ومسؤوليات الدعم الفني والصيانة.

ك) الضوابط والمسؤوليات المترتبة على الطرف الثالث حال تعاقده مع أطراف ثالثة فرعيين لتنفيذ المهام المسندة إليه بما في ذلك أخذ الموافقة المسبقة من الشركة وإعلامها عند حدوث أي تغيير يطرأ على هذا التعاقد.

ل) قيام الطرف الثالث بإعلام الشركة فوراً في حال وجود أي مواطن ضعف رقابية أو تهديدات أو أحداث سلبية قد تؤثر على استمراريته في تنفيذ المهام المسندة له مثل تعرضه لإعسار مالي أو تصفيته أو في حال حدوث تغييرات جوهرية على موارده البشرية أو هيكل الملكية لدى الطرف الثالث.

م) آليات التراسل والإبلاغ عن التأثيرات السلبية وإجراءات التصعيد.

ن) أحكام إنهاء التعاقد، مع مراعاة عدم وضع أية أحكام قد تحد من قدرة الشركة على الإنهاء الفوري للتعاقد عند تحقيق الحالات اللازمة للإنهاء ومنها على سبيل المثال ما ورد في الفقرة (ل) من هذه المادة.

المادة (١٠):

يجب على الشركة لدى التعاقد مع الطرف الثالث القيام بما يلي:

أ) توقيع اتفاقية عدم الإفصاح (Non-disclosure Agreement) سواء كجزء من الاتفاقية التعاقدية المبرمة مع الطرف الثالث أو بموجب اتفاقية منفصلة لهذه الغاية.

ب) توقيع اتفاقية مستوى الخدمة (Service Level Agreement) سواء كجزء من الاتفاقية التعاقدية المبرمة مع الطرف الثالث أو بموجب اتفاقية منفصلة لهذه الغاية، وبحيث تتضمن هذه الاتفاقية بحد أدنى ما يلي:

١) طبيعة الخدمات المقدمة من الطرف الثالث والجزاءات المترتبة على إخلاله بها.

٢) مستوى توافرية الخدمات وجودتها وضوابط الوصول المطبقة عليها.

٣) سرية البيانات وتكامليتها وتوافريتها.

٤) ادارة التغيير.

٥) الامتثال لمعايير الأمن بما في ذلك إدارة نقاط الضعف والاختراق.

٦) متطلبات استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث وخطط الطوارئ.

٧) تفاصيل البنية التحتية.

٨) آلية رفع التقارير المتعلقة بالمهام المسندة.

سرية وأمن البيانات

المادة (١١):

على الشركة وضع الضوابط والإجراءات المناسبة التي تكفل قيام الطرف الثالث بالحفاظ على سرية وتكاملية وتوافرية البيانات وبالشكل الذي يتوافق مع متطلبات البنك المركزي، والتي تشمل بالحد الأدنى ما يلي:

أ) ضمان أن الضوابط الأمنية للبيانات والمستخدمة من قبل الطرف الثالث تلبي بحدها الأدنى الضوابط المطلوبة من قبل الشركة.

ب) تحديد البيانات التي سيتم نقلها وتخزينها لدى الطرف الثالث على أساس تصنيف البيانات المعتمد من قبل الشركة واتخاذ الخطوات المناسبة لإدارة المخاطر الأمنية المترتبة على نقل البيانات وتخزينها.

ج) تحديد آلية أخذ النسخ الاحتياطية من البيانات وأماكن تخزينها.

د) ضمان الفصل بين البيانات الخاصة بالشركة والبيانات الخاصة بالطرف الثالث وعملائه الآخرين وتزويد الشركة بما يفيد ذلك.

هـ) ضمان قيام الطرف الثالث بالاحتفاظ بالبيانات للفترات المحددة من قبل الشركة وبما يتفق مع أحكام التشريعات النافذة.

و) تحديد آليات استرجاع البيانات وحذفها.

ز) تحديد آليات وضوابط وصول الطرف الثالث للبيانات بشكل دقيق وبما يتناسب مع الغرض المحدد للمهام المسندة للطرف الثالث وبما يتوافق مع اتفاقية عدم الإفصاح المبرمة بين الطرف الثالث والشركة.

متطلبات استمرارية العمل

المادة (١٢):

أ) على الشركة التأكد من أن الطرف الثالث لديه خطط مناسبة لضمان استمرارية أعمالها وبما يتناسب مع خطة استمرارية عمل الشركة وفحصها وتحديثها بشكل دوري.

ب) على الشركة تضمين خطط استمرارية العمل بالإجراءات والتدابير المناسبة لضمان استمرارية أعمالها المرتبطة بالمهام المسندة الى الطرف الثالث في حال حدوث أي كارثة أو فشل أو انقطاع مفاجئ في تقديم المهام المسندة أو إنهاء العقد بشكل مفاجئ أو عدم قدرة الطرف الثالث على الوفاء بالتزاماته أو لأي سبب آخر واختبار هذه الإجراءات والتدابير ومراجعتها بشكل دوري.

ج) على الشركة التأكد من قيام الطرف الثالث بحفظ نسخ احتياطية من البيانات المتعلقة بالمهام المسندة في موقعه البديل أو لدى الشركة وفحص استرجاع هذه النسخ.

الإشراف والرقابة

المادة (١٣):

أ) على الشركة وضع التدابير اللازمة لضمان الإشراف والرقابة الفعالة والمستمرة على ترتيبات الإسناد الخارجي والمخاطر المتعلقة به والضوابط الموضوعة إزائها وبما يشمل بالحد الأدنى ما يلي:

١) القيام بالاحتفاظ بقائمة تحتوي على جميع ترتيبات الإسناد الخارجي وعرضها على المجلس والإدارة التنفيذية العليا، ومراجعة وتحديث هذه القائمة عند تجديد أو تمديد أو إنهاء أو تعديل الاتفاقية التعاقدية المبرمة مع الطرف الثالث.

٢) ضمان التزام الطرف الثالث بإعلام الشركة فوراً عند حدوث عملية اختراق أو أية أحداث سلبية تؤثر على الشركة بما في ذلك الإجراءات التصحيحية المتبعة أو المحددة من قبل الطرف الثالث بالخصوص.

٣) ضمان وجود ضوابط تنظيمية ورقابية فعالة لدى الشركة في حال وجود ترتيبات إسناد خارجي مع أكثر من طرف ثالث لأداء المهام المسندة من قبل الشركة.

ب) على الشركة ضمان التزام الطرف الثالث بالسماح لها بالتدقيق عليه بحدود المهام المسندة إليه باستخدام طرف آخر مختص محايد وموثوق يتم تحديده من قبل الشركة ويعمل على تزويد الشركة بتقرير يبين رأيه بخصوص فحص بيئة الرقابة الداخلية والضوابط المطبقة من قبل الطرف الثالث ومدى كفايتها لضمان الامتثال للشروط والأحكام المعمول بها بموجب الاتفاقية التعاقدية واتفاقيات مستويات الخدمة واتفاقية عدم الإفصاح المبرمة بين الشركة والطرف الثالث.

المادة (١٤):

أ) يخضع الطرف الثالث وبحدود المهام المسندة إليه من قبل الشركة لإشراف ورقابة البنك المركزي بما في ذلك التفتيش من الموظفين المفوضين من البنك المركزي وكذلك للمدققين الفنيين الذين يعينهم البنك المركزي على نفقة الشركة، ويلتزم الطرف الثالث والشركة بالتعاون معهم بما يمكنهم من القيام بأعمالهم بشكل كامل.

ب) مع عدم الإخلال بمسؤولية الطرف الثالث تكون الشركة المسؤولة بالكامل تجاه البنك المركزي عن كافة أعمال الطرف الثالث بحدود المهام المسندة إليه من قبل الشركة بما في ذلك امتثاله للتشريعات النافذة وأية متطلبات يحددها البنك المركزي بالخصوص.

ج) تلتزم الشركة بإعلام البنك المركزي عند التعاقد مع الطرف الثالث بما في ذلك المهام المسندة إليه أو عند حدوث أي تغيير أو تعديل جوهري يطرأ على ترتيبات الإسناد الخارجي بما في ذلك نطاق المهام المسندة للطرف الثالث أو في حال حدوث أي تجاوزات أو مشاكل متعلقة بالإسناد لطرف ثالث بما في ذلك إخلاله بمتطلبات الإسناد أو في حالة إنهاء الاتفاقية التعاقدية مع الطرف الثالث وذلك خلال مدة أقصاها ثلاثة أيام من تاريخ الإجراء، مع بيان الإجراءات المقترحة أو المتخذة من قبل الشركة بالخصوص.

د) للبنك المركزي وفي أي وقت من الأوقات رفض التعاقد الذي تجريه الشركة مع الطرف الثالث وله طلب انهاء هذا التعاقد كلياً أو جزئياً بشكل فوري أو وفق ما يراه مناسباً؛ وذلك في حال رأى أن لذلك التعاقد تأثير سلبي على جودة وكفاءة العمل أو استمراريته أو على الشركة أو في حال عدم المحافظة على سرية بيانات عملاء الشركة أو عدم قدرة البنك المركزي على الإشراف والرقابة أو لأي سبب آخر يراه البنك المركزي.

ترتيبات إنهاء الإسناد الخارجي

المادة (١٥):

على الشركة وضع خطة مناسبة لحالات إنهاء الإسناد الخارجي وفحصها ومراجعتها بشكل دوري للتأكد من قدرتها على الإنهاء دون التعطل في استمرارية أعمالها على أن تشمل الخطة بالحد الأدنى ما يلي:

أ) متطلبات وآليات الانتقال الى الطرف الثالث البديل أو العودة الى العمل من الشركة.

ب) آليات استرجاع وحذف البيانات وجميع السجلات والوثائق الخاصة بالشركة والمتواجدة لدى الطرف الثالث بما في ذلك النسخ الاحتياطية في الموقع البديل أو وسائط تخزين البيانات عبر الإنترنت.

ج) التزام الطرف الثالث بالتعاون مع الطرف الثالث البديل أو الشركة لإتمام عملية نقل المعدات أو البيانات والربط الشبكي وأية مكونات أخرى ترتبط بالمهام المسندة للطرف الثالث.

المادة (١٦):

يحظر على الشركة إسناد أي من أعمالها الفنية والتقنية إلى طرف ثالث خارج المملكة دون موافقة خطية مسبقة من البنك المركزي وفق الشروط والمتطلبات التي يحددها البنك المركزي.

المحافظ

د. زياد فريز