



٥٥٧٨

الرقم: 1/26

التاريخ: 24 رجب، 1439

الموافق: 11 نيسان، 2018

## تعليمات أجهزة الصراف الآلي

رقم (2018/٦)

صادرة استناداً لأحكام المادة (٤/ب/٥) من قانون البنك المركزي رقم (٢٣) لسنة ١٩٧١ وتعديلاته والفرقتين (٣) و(٤) من المادة (٣٧) من قانون البنك رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٠ والمادة (٥٥) من نظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال رقم (١١١) لسنة ٢٠١٧

### : (١) المادة

تسمى هذه التعليمات "تعليمات أجهزة الصراف الآلي" ويعمل بها اعتباراً من تاريخ إقرارها.

### : (٢) المادة

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

**مقدم خدمة الدفع** : البنك أو البنك الإسلامي أو الشركة المرخص لها من البنك المركزي لمزاولة نشاط إدارة الإيداعات والسحبات النقدية إلكترونياً من خلال أجهزة الصراف الآلي.

**جهاز الصراف الآلي** : آلات كهروميكانيكية تسمح للمستخدمين بإجراء عمليات مالية و/أو غير مالية على حساباتهم باستخدام أدوات الدفع أو أي وسائل أخرى.

**المستخدم** : هو أي شخص يقوم بإجراء عمليات مالية أو غير مالية من خلال جهاز الصراف الآلي سواء كان من عملاء أو من غير عملاء مقدم خدمة الدفع.

**مصدر أداة الدفع** : الجهة المرخص لها من البنك المركزي مزاولة نشاط إصدار أدوات الدفع وإدارتها.

**العميل** : الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يقوم مصدر أداة الدفع بإصدار أي من أدوات الدفع له.

**مدير النظام** : الشركة المرخص لها من البنك المركزي بمزاولة إدارة وتشغيل أنظمة تقاص دفعات أجهزة الصراف الآلي.

ب) تعتمد التعريف الواردة في قانون البنوك ونظام الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال النافذ حيثما ورد النص عليها في هذه التعليمات ما لم تدل القرينة على غير ذلك.

## النطاق العام

### المادة (3):

تطبق أحكام هذه التعليمات على الجهات التالية:

- (أ) الشركات العاملة في المملكة بما في ذلك فروع الشركات الأجنبية المرخص لها من البنك المركزي لمزاولة نشاط إدارة الأيداعات والسحبات النقدية إلكترونياً وأو اصدار أدوات الدفع وإدارتها و/أو بمزاولة إدارة وتشغيل أنظمة تقاص دفعات أجهزة الصراف الآلي.
- (ب) البنوك العاملة في المملكة وبما لا يتعارض مع قانون البنوك والأنظمة والتعليمات الصادرة بمقتضاه.

## شروط تركيب أجهزة الصراف الآلي

### المادة (4):

- (أ) يجب على مقدم خدمة الدفع مراعاة الإجراءات والضوابط التالية عند تركيب جهاز الصراف الآلي:
- 1) تثبيت جهاز الصراف الآلي بشكل يعيق اقتلاعه إذا وقع جهاز الصراف الآلي داخل و/أو خارج المبني ويستثنى من ذلك أجهزة الصراف الآلي الموجودة في الأماكن العامة على سبيل المثال لا الحصر المطارات والمحلات والمجمعات التجارية.
  - 2) إخفاء جميع التوصيلات الكهربائية وكواكب الاتصالات والمنافذ الخاصة بأجهزة الصراف الآلي، بحيث تكون محمية بطريقة آمنة يصعب الوصول إليها إلا من خلال الأشخاص المعينين بغض النظر عن أماكن تواجدها خاصة تلك الموجودة في الأماكن العامة مثل المطارات والمحلات والمجمعات التجارية.
  - 3) توفير خطين شبكة لجهاز الصراف الآلي من مزودين مختلفين.
  - 4) تجنب تثبيت و/أو وضع الصراف الآلي في الأماكن غير المحمية.
  - 5) في حال تركيب أجهزة الصراف الآلي داخل الأماكن العامة يجب مراعاة كافة المعايير الأمنية الالزمة في موقع الصراف الآلي.

- (6) تركيب شريحة متابعة عن طريق الأقمار الصناعية داخل أجهزة الصراف الآلي المثبتة في الأماكن العامة وخارج مباني الفروع تمكنها من تحديد موقع الجهاز في حال تم اقتلاعه وبحيث يكون جهاز المتابعة مثبت بمكان آمن داخل الصراف الآلي يصعب الوصول إليه.
- (7) ضمان وجود كاميرات مراقبة لجهاز الصراف الآلي والتي تبين كل من جسم الصراف والمستخدم له ولوحة تسجيل السيارة في حال كان جهاز الصراف الآلي يوفر خدمة السحب النقدي للمستخدم من داخل السيارة ودون إظهار لوحة المفاتيح الخاصة بجهاز الصراف الآلي.
- (8) تخزين الصور التي تم التقاطها بواسطة كاميرات مراقبة أجهزة الصراف الآلي لمدة مناسبة على ألا تقل عن سنة.
- (9) يحق للمستخدم الاطلاع على الصور التي تم التقاطها بواسطة كاميرات المراقبة إن استدعت الحاجة لذلك وحسب السياسات المتبعة من قبل مقدم خدمة الدفع.
- (10) أن تكون أجهزة الصراف الآلي مزودة بنظام إنذار مرتبط بشكل مباشر بنظام الإنذار المركزي لدى مقدم خدمة الدفع ولدى المسؤولين عن هذه الأجهزة بالإضافة إلى كاشف للاهتزازات والتربادات والحرارة غير الطبيعية بحيث تكون وظيفتها كشف أي محاولات للعبث بأجهزة الصراف الآلي بما في ذلك حالات السرقة والحالات الطارئة مثل الحريق مع ربط شبكة الاتصال لدى مقدم خدمة الدفع مع شبكة الاتصال في غرف عمليات الشرطة أو محطات الإنذار المبكر المرخصة من قبل الأجهزة الأمنية.
- (11) توفير غطاء للوحة مفاتيح الصراف الآلي (Pin Shield) تمنع إظهار الرقم السري عند إدخاله من قبل المستخدم بحيث يكون الغطاء من نوع يوفر الخصوصية والحماية لتغطية جانبي لوحة المفاتيح والجانب العلوي.
- (ب) يلتزم مقدم خدمة الدفع بتوريد وتركيب أجهزة الصراف الآلي التي تتوافق مع جميع معايير الأمان والحماية الصادرة عن مجلس معايير أمن بيانات بطاقات الدفع الإلكتروني (PCI-SSC) من حيث البرمجيات والمعدات (Software & Hardware) وبما يتواافق والشروط والمتطلبات الواردة في هذه التعليمات كحد أدنى.

## الشروط الفنية والأمنية الواجب توفرها بأجهزة الصراف الآلي

المادة (5):

على مقدم خدمة الدفع الالتزام بالضوابط الأمنية والرقابية التالية كحد أدنى:

- (أ) تصفيح قارئ البطاقة وذلك لحمايتها من أي اختراق خارجي.
- (ب) تحديد صلاحيات المخولين بالوصول إلى أجهزة الصراف الآلي وأنظمة المساعدة لها وفق الإجراءات المحددة من قبل مقدم خدمة الدفع بهذا الخصوص ومراجعة تلك الصلاحيات وتحديتها باستمرار.
- (ج) يجب لا يتم فتح أي جزء من أجزاء جهاز الصراف الآلي إلا بوجود الرقابة الثانية من قبل الأشخاص المصرح لهم من قبل مقدم خدمة الدفع.
- (د) ضمان أمان الجزء الخاص بتسلیم النقود في جهاز الصراف الآلي لمنع إدخال أي جسم غريب داخله لأغراض السرقة أو الاحتيال.
- (هـ) توثيق كافة التطورات والتغييرات التي يتم اجراؤها على المكونات المادية (Hardware) والبرمجيات (Software) الخاصة بأجهزة الصراف الآلي لمنع القيام بأية أعمال غير مصرح بها على هذه الأجهزة.
- (و) ضرورة إيقاف عمل جهاز الصراف الآلي في حال اكتشاف وجود أي جهاز تزوير موصول بجهاز الصراف الآلي أو اكتشاف العبث به لحين حل المشكلة.
- (ز) تسجيل الأحداث التي تتم على نظام التشغيل الخاص بجهاز الصراف الآلي من خلال سجلات الأحداث ومراقبتها ومنع تعديل هذه السجلات أو حذفها من قبل الأشخاص غير المصرح لهم وتوثيق ذلك.
- (ح) عند الاستغناء عن أي جهاز صراف آلي يجب حذف المعلومات والمكونات الحساسة الموجودة عليه بطريقه لا يمكن استرجاعها فيما بعد، مع ضرورة تخزين الأجهزة المعدة للإتلاف في مكان آمن مخصص لهذه الغاية لحين اتلافها.
- (ط) تلبية مواصفات قاصات أجهزة الصراف الآلي بحيث تتوافق بحدها الأدنى مع معيار (CEN1) ويلتزم مقدم خدمة الدفع بتوفيق أوضاعه بما يتوافق مع هذا البند خلال فترة ثلاثة سنوات من تاريخ صدور هذه التعليمات.

**المادة (6):**

- على مقدم خدمة الدفع الالتزام بما يلي كحد أدنى فيما يتعلق بحماية شبكات أجهزة الصراف الآلي:
- (أ) أن تكون شبكة أجهزة الصراف الآلي لمقدم خدمة الدفع محمية من خلال عزلها (Segmented) عن الشبكة الخاصة بأنظمته.
  - (ب) أن تكون آلية الاتصال المستخدمة داخل جهاز الصراف الآلي وبين شبكة أجهزة الصراف الآلي لمقدم خدمة الدفع وأنظمته ومدير النظام آمنة ومشفرة وباستخدام خوارزميات ذات اعتمادية عالية غير قابلة للفك بسهولة.

**المادة (7):**

- على مقدم خدمة الدفع الالتزام بما يلي كحد أدنى فيما يتعلق بحماية بيانات أداة الدفع والبيانات المستخدمة لإجراء العمليات على جهاز الصراف الآلي:
- (أ) أن يحتوي قارئ البطاقات في جهاز الصراف الآلي على الأدوات المناسبة لمنع نسخ بيانات البطاقة على سبيل المثال لا الحصر استخدام قارئ للبطاقات مانع للنسخ (Anti-Skimming Card) وعلى (Jamming Signal /Noise Disruption) الذي يستخدم آلية التشويش (Reader) وأن يتم تحديث البرنامج المثبت عليه لهذه الغاية باستمرار.
  - (ب) أن يتم تشفير البيانات المدخلة من خلال لوحة المفاتيح الخاصة بجهاز الصراف الآلي والمتنافلة داخل جهاز الصراف الآلي وبين أجهزة الصراف الآلي وأنظمة مقدم خدمة الدفع باستخدام خوارزميات ذات اعتمادية عالية غير قابلة للفك بسهولة.
  - (ج) أن يتم تشفير القرص الصلب بالكامل في أجهزة الصراف الآلي باستخدام خوارزميات ذات اعتمادية عالية غير قابلة للفك بسهولة بما يضمن سلامة البيانات والبرامج المخزنة عليه من أي اختراق وحماية نظام الصراف الآلي من أي برامج خبيثة قد يتعرض لها.
  - (د) طباعة رقم تفويض العملية التي تم تنفيذها من خلال أجهزة الصراف الآلي على الإيصالات المستخرجة منه.
  - (ه) عدم طباعة بيانات البطاقة رقمها و/أو تاريخ انتهاء البطاقة و/أو اسم صاحب البطاقة على الإيصالات المستخرجة من أجهزة الصراف الآلي.

**المادة (8):**

على مقدم خدمة الدفع الالتزام بما يلي كحد أدنى فيما يتعلق بحماية الأنظمة والبرامج المثبتة على جهاز الصراف الآلي:

- (أ) التأكيد من تحميل برامج مكافحة الفيروسات (Anti-Virus) وبرامج مكافحة التجسس (Anti-Spyware) وأي تطبيقات وبرامج حماية تفي بالغرض على أجهزة الصراف الآلي وتحديثها باستمرار.
- (ب) التأكيد من تحديث أنظمة التشغيل والبرامج المثبتة على أجهزة الصراف الآلي بشكل مستمر.
- (ج) عدم القيام بتحديث أو تثبيت البرامج والتطبيقات على أجهزة الصراف الآلي عن بعد من خلال البروتوكول (RDP Remote Desktop Protocol) بأي حال من الأحوال.
- (د) عمل اعدادات لبرنامج BIOS (Basic Input Output System) المثبت على جهاز الصراف الآلي بحيث يتم تشغيل جهاز الصراف الآلي من القرص الصلب فقط ومنع أي تحديثات أوتوماتيكية على برنامج BIOS بالإضافة إلى وجود كلمة سر للدخول على إعدادات هذا البرنامج.
- (هـ) تطبيق سياسة محكمة لكلمة السر المستخدمة للدخول إلى برنامج BIOS والمستخدمة لحسابات مستخدمي أنظمة التشغيل الخاصة بأجهزة الصراف الآلي تحول دون تمكن الغير من كسرها تحدد على سبيل المثال طول كلمة السر وطبيعة الرموز المستخدمة فيها ومراعاة تحديثها باستمرار وعدم تكرار استخدامها وما إلى ذلك.
- (و) حذف أي تطبيقات وبرمجيات غير ضرورية وغير مستخدمة على جهاز الصراف الآلي للحد من احتمالية أي اختراق أو هجوم إلكتروني على تلك التطبيقات والبرمجيات.
- (ز) ايقاف عمل خاصية التشغيل التلقائي (Auto-play) على نظام تشغيل جهاز الصراف الآلي والتي تقوم بتشغيل البرامج بشكل أوتوماتيكي والمثبتة على أي من وسائل التخزين مثل CD أو DVD أو USB flash عند إدخالها على جهاز الصراف الآلي لمنع احتمالية تشغيل البرامج الخبيثة بشكل أوتوماتيكي من خلالها.
- (ح) استخدام آلية لتنفيذ الأوامر المعرفة والخاصة بأنظمة تشغيل جهاز الصراف الآلي فقط (White listing) والعمل على تحديث تلك الأوامر باستمرار وذلك للحماية من تنفيذ أوامر تكون تابعة للبرامج الخبيثة بالإضافة إلى توفر خاصية لإرسال التنبهات الآلية إليه في حال قيام البرنامج بإيقاف أو الاعتراض على تنفيذ أمر غير معرف لديه.

## إدارة ومراقبة أجهزة الصرف الآلي

المادة (9):

على مقدم خدمة الدفع الالتزام بتوفير وحدة متخصصة لديه لإدارة ومراقبة جميع أجهزة الصرف الآلي بحيث تشمل مهامها كحد أدنى ما يلي:

- (أ) التنسيق مع كافة فروع مقدم خدمة الدفع ووحداته التنظيمية وأي جهات أخرى ذات علاقة، بخصوص إدارة ومراقبة أجهزة الصرف الآلي وعملياتها.
- (ب) ضمان تشغيل أجهزة الصرف الآلي والأنظمة المساعدة لها على مدار الساعة (24/7) والتتأكد من استمرارية عملها إلا في الحالات التي تتعرض لها أجهزة الصرف الآلي لأعطال تقنية أو انقطاع بالاتصالات الشبكية والتي يصعب حلها بشكل لحظي.
- (ج) العمل على معالجة أسباب توقف الخدمات عن أجهزة الصرف الآلي بخلاف عمليات الصيانة المجدولة والتغذية أو أي سبب خارج عن السيطرة أو وجود خلل فني تعذر معالجته من قبل مقدم خدمة الدفع أو المورد خلال 48 ساعة كحد أقصى من لحظة اكتشاف توقف الخدمة.
- (د) تفقد أجهزة الصرف الآلي ومكوناتها المساعدة من أجهزة شبكية وكواكب اتصالات بحد أدنى كل 3 أيام والتتأكد من عدم وجود أي أجهزة أو معدات غريبة أو مشبوهة على متن جهاز الصرف الآلي مثل ناسخ للبطاقات أو قارئ لمعلومات البطاقات أو كاميرات لكشف الرقم السري أو محاولات العبث غير المشروعة.
- (هـ) القيام بعمل اختبار الاختراق (Penetration Test) لفحص الثغرات الأمنية في أجهزة الصرف الآلي وشبكة الصرف الآلي لمقدم خدمة الدفع وذلك بواسطة جهة مختصة مرة واحدة سنويا على الأقل وكلما تم إجراء تعديلات جوهيرية.

## حماية المستخدمين

المادة (10):

على مصدر أداة الدفع الالتزام بما يلي كحد أدنى:

- (أ) إبلاغ عميله فوراً بالعمليات المالية التي تم تنفيذها على حساباته باستخدام أجهزة الصرف الآلي، وذلك باستخدام وسيلة تبليغ فعالة وبشكل واضح وباللغتين العربية والإنجليزية مثل الرسائل القصيرة (SMS) على أن تتضمن على الأقل مكان وتاريخ وتوقيت تنفيذ العملية وقيمتها ونوع العملة.

- (ب) وقف أدوات الدفع فوراً في حال تبليغ العميل بفقد أو اختراق أداة الدفع الخاصة به.
- (ج) إخراج بطاقة المستخدم وتنبيهه علىأخذها أكثر من مرة ولمدة زمنية معينة، فإذا لم يأخذها المستخدم، يتم سحب البطاقة ومصادرتها من قبل جهاز الصراف الآلي كإجراء أمني احترازي.
- (د) رفض البطاقة المستخدمة على جهاز الصراف الآلي في حال كانت البطاقة منتهية الصلاحية أو مبلغ عنها بالفقدان أو بطاقة مجده أو ملغاة أو غير مطابقة للمواصفات الأمنية أو أي سبب آخر وإعلام المستخدم من خلال شاشة جهاز الصراف الآلي عن سبب رفض البطاقة.
- (ه) التأكيد من تسجيل وتحديث رقم الهاتف النقال للعميل لديه لغایات اشعار العميل بتنفيذ أي عملية مالية على جهاز الصراف الآلي بشكل فوري.

#### المادة (11):

- على مصدر أداة الدفع و يقدم خدمة الدفع توعية المستخدمين / العملاء بشكل مستمر بالممارسات السليمة لاستخدام أجهزة الصراف الآلي لتجنب الوقوع بعمليات الاحتيال والحفاظ على سرية بيانات أدوات الدفع والرموز السرية المتعلقة بها، على أن تتضمن بحدها الأدنى ما يلي:
- (أ) تنفيذ عملياته على أجهزة الصراف الآلي بخصوصية تامة.
- (ب) عدم اعارة أدوات الدفع لأي شخص كان.
- (ج) عدم كتابة الرقم السري على متن البطاقة المستخدمة على جهاز الصراف الآلي.
- (د) عدم الافصاح عن الرقم السري لأي شخص كان.
- (ه) عدم تمكين أي شخص من رؤية الرقم السري عند ادخاله على جهاز الصراف الآلي.
- (و) التأكيد من استلام أداة الدفع من جهاز الصراف الآلي بعد الانتهاء من تنفيذ أي عملية عليه.
- (ز) إبلاغ مصدر أداة الدفع في حال فقدان العميل أداة الدفع الخاصة به أو في حال اكتشاف العميل تنفيذ عمليات مالية على حساباته بواسطة أجهزة الصراف الآلي من قبل شخص آخر غيره.
- (ح) المستخدم الحق بالاعتراض على الحركات المنفذة على حساباته من خلال جهاز الصراف الآلي خلال فترة (60) يوماً من تاريخ تبليغه ببيانات الحركة من قبل مصدر أداة الدفع أو من يوكله.

## الالتزامات مدير النظام

:المادة (12)

على مدير النظام الالتزام بربط نظام تقاص دفعات أجهزة الصرف الآلي مع نظام التسويات الإجمالية الفوري - الاردن (JO-RTGS) لدى البنك المركزي لتسوية صافي المراكز المالية لجميع عمليات الدفع المنفذة على أجهزة الصرف الآلي محلياً من خلال حسابات البنك، كما يلتزم بتقديم ضمانات خاصة خلال المهلة والترتيبات والإجراءات التي يحددها ويعلن عنها البنك المركزي لاحقاً.

## أحكام عامة

:المادة (13)

- (أ) يلتزم مقدم خدمة الدفع بإخطار البنك المركزي عن أي حالات اختراق أو احتيال قد تحدث على أجهزة الصرف الآلي وذلك خلال 72 ساعة كحد أقصى من لحظة اكتشاف الحدث.
- (ب) على مقدم خدمة الدفع اتخاذ الإجراءات التالية وبشكل فوري حال اكتشافه حدوث اختراق على أجهزة الصرف الآلي:
- 1) ايقاف جميع أدوات الدفع الصادرة عنه والمستخدمة على جهاز الصرف الآلي الذي تم عليه الاختراق أو الاحتيال وخلال الفترة المقدرة لحدوث الاختراق.
  - 2) مخاطبة مدير النظام لإعلامه عن حالات الاختراق أو الاحتيال التي حدثت على أجهزة الصرف الآلي الخاصة به ليقوم بمخاطبة مصدري أدوات الدفع المستخدمة على تلك الأجهزة وذلك لإيقافها.
  - ج) يلتزم مقدمي خدمات الدفع ومصدرى أدوات الدفع بمتابعة كافة التعاميم الصادرة عن البنك المركزي حول أحدث حالات الاحتيال التي حصلت على أجهزة الصرف الآلي والإجراءات الواجب اتباعها من قبلهم لتجنب حدوث مثل هذه الحالات.

:المادة (14)

يلتزم مقدمي خدمات الدفع بتزويد البنك المركزي باحصائية تبين عدد أجهزة الصرف الآلي ومواعيدها والخدمات التي تقدمها وعدد وقيم الحركات المنفذة من خلالها وحالات الاحتيال التي تعرضت لها حسب النماذج المخصصة لذلك ووفقاً للدورية التي يحددها البنك المركزي مناسبة.

**:المادة (15)**

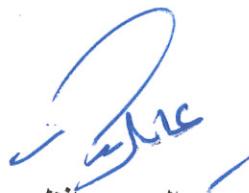
يلتزم مقدمو خدمات الدفع بتوفيق اوضاع أجهزة الصراف الآلي التابعة لها خلال سنة من تاريخ إصدار هذه التعليمات مع الأخذ بعين الاعتبار المادة (5/ط) من هذه التعليمات.

**:المادة (16)**

على مقدمي خدمات الدفع ومصاري أدوات الدفع ومدربي الأنظمة الالتزام بتطبيق جميع معايير الأمن والحماية الصادرة عن مجلس معايير أمن بيانات بطاقات الدفع الإلكتروني (PCI - SSC).

**:المادة (17)**

في حال مخالفة أحكام هذه التعليمات للبنك المركزي تطبق العقوبات المنصوص عليها في التشريعات الناظمة للجهات الخاضعة لأحكام هذه التعليمات وفقاً لمقتضى الحال.



المحافظ  
د. زياد فريز