



الرقم : ١٤٤٥ / ٦ / ١٠

التاريخ : ٢٧ / ١ / ١٤٤٥ هـ

الموافق : ١٤ / ٨ / ٢٠٢٣ م

تعميم إلى:
البنوك العاملة في المملكة
شركات خدمات الدفع بالهاتف النقال
الموضوع: آلية تفعيل الحسابات على القنوات الإلكترونية

في إطار تنظيم البنك المركزي لنظام المدفوعات الوطني وتطويره بما يضمن توفير نظم وخدمات وقنوات آمنة وكفؤة للدفع والتحويل في المملكة، ونظراً لتزايد استخدام العملاء للقنوات الإلكترونية بمختلف المجالات، أرجو التأكيد على ضرورة قيامكم بتطبيق الإجراءات والضوابط التالية كحد أدنى وكما يلي:

أولاً: عند قيام العميل لديكم بإنشاء حساب على إحدى القنوات الإلكترونية (على سبيل المثال لا الحصر: تطبيق الهاتف النقال، الإنترنت البنكي،....) أو إعادة تفعيل حسابه عليها، أو في حال استعادة/ تغيير اسم المستخدم أو استعادة كلمة المرور للعميل من خلال هذه القنوات، أو عند الوصول إليها من جهاز آخر غير المخزن في سجلاتكم فإنه يتوجب عليكم التأكد من هوية العميل وذلك من خلال تفعيل الضوابط التالية:

(١) طلب ثلاث معلومات على الأقل من فئات البيانات التالية على أن تتضمن معلومة واحدة على الأقل من كل فئة ومطابقتها مع البيانات المسجلة لديكم:

أ. البيانات الشخصية للعميل، على سبيل المثال لا الحصر (الرقم الوطني/ رقم جواز السفر لغير الأردنيين، تاريخ الميلاد، رقم الوثيقة، تاريخ انتهاء الوثيقة).

ب. البيانات المرتبطة بالحساب، على سبيل المثال لا الحصر (رقم الحساب البنكي، رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN)، الرقم السري الخاص بالعمل (PIN code)).

ج. تلتزم البنوك بطلب البيانات المرتبطة ببطاقات الدفع، على سبيل المثال لا الحصر (رقم بطاقة الدفع، رقم (CVV) يليهما بشكل إلزامي الرقم السري الخاص بالعمل (PIN code))، ويكون الخيار لشركات خدمات الدفع بالهاتف النقال بتطبيق هذا البند في حال توفر بطاقات مرتبطة بالمحافظ الإلكترونية.

(٢) بعد التأكد ومطابقة البيانات المحددة في البند (أولاً/١) أعلاه يتم إرسال رمز سري لمرة واحدة (OTP) للعميل على رقم هاتفه المعرف بحسب السجلات لديكم، وفي حال توفر الخصائص الحيوية (Biometric) للعميل فيمكنكم طلب الخصائص الحيوية من العميل دون الحاجة لإرسال رمز سري لمرة واحدة (OTP).

ثانياً: عند قيام العميل بتغيير رقم الهاتف المسجل لديكم من خلال استخدامه لإحدى القنوات الإلكترونية ولأغراض التأكد من هوية العميل فإن ذلك يتطلب بدايةً اتباع الإجراءات المنصوص عليها في البند (أولاً/١) أعلاه ومن ثم قيامكم بإرسال رمز سري لمرة واحدة (OTP) على الرقم الجديد للعميل، بالإضافة إلى إرسال رسالة نصية قصيرة (SMS) على رقمه القديم لإعلامه بعملية تغيير رقم هاتفه المعرف لديكم، وكذلك إرسال بريد إلكتروني للعميل وفقاً للبريد الإلكتروني المعرف في سجلاتكم -إن وجد- لإعلامه بعملية التغيير.

ثالثاً: في حال السماح للعميل بالدخول لحسابه على أكثر من جهاز، يتوجب إرسال رمز سري لمرة واحدة (OTP) عند الدخول إلى الحساب من جهاز غير معرف لديكم، على أن يتم إرسال رسالة نصية قصيرة (SMS) لإعلام العميل بمحاولة الدخول للحساب من جهاز آخر، بالإضافة إلى ضرورة قيامكم بوضع حد أقصى لعدد الأجهزة المصرح لها بالوصول إلى الحساب بحيث لا تزيد عن ثلاثة أجهزة، وعدم السماح بالدخول المتزامن، وكذلك تمكين العميل من إدارة الوصول للأجهزة المصرح لها من خلال حسابه.

رابعاً: قيامكم بمتابعة فعالية أرقام هواتف العملاء المرتبطة بحساباتهم والتحقق الدوري لفعالية استخدام القنوات الإلكترونية من خلال نفس رقم الهاتف المعرف لديكم، وذلك من خلال إلزام جميع العملاء بإدخال رمز سري لمرة واحدة (OTP) بحد أقصى (٩٠) يوماً عند الدخول لحساباتهم على القنوات الإلكترونية، على أن يتم تحديد فترة سماح بعد مضي الـ (٩٠) يوماً تصل إلى (٣٠) يوماً يتم خلالها إرسال رمز سري لمرة واحدة (OTP) عند أي محاولة دخول من قبل العملاء على حساباتهم قبل أن تصبح حالة الحسابات "غير فعالة" وسيحتاج العملاء بعدها إلى إعادة تفعيل الحسابات عن طريق الضوابط المشار إليها في البند (أولاً) أعلاه لإعادة تفعيل الحسابات.

خامساً: قيامكم بمراجعة عمليات دخول العملاء لحساباتهم على القنوات الإلكترونية بشكل دوري وتوثيق نتائج المراجعة، وذلك لضمان عدم استخدام القنوات الإلكترونية من غير عملائكم وكشف أية محاولات استخدام غير اعتيادية بناءً على سلوك ونشاط العميل، وعلى سبيل المثال لا الحصر (تقارير تكرار عمليات الدخول الخاطئ للعملاء على حساباتهم، تقارير استخدام القنوات الإلكترونية من مواقع جغرافية متعددة، تقارير تكرار تعديل أرقام الهاتف بفترة زمنية قصيرة نسبياً، ... إلخ) واتخاذ الإجراءات اللازمة من قبلكم.

سادساً: التزامكم بتوفير أوضاعكم وفقاً لأحكام هذا التعميم خلال مدة لا تتجاوز (٦) أشهر من تاريخ صدوره.



وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

المحافظ

د. عادل الشركس