



**البنك المركزي العراقي
دائرة المدفوعات**

ضوابط عمل وكلاء مُزوّدِي خدمات الدفع الإلكتروني

نسخة آيار / ٢٠٢٠

نظرًا إلى التطور الحاصل في عمليات الدفع الإلكتروني وانتشارها، وانطلاقًا من أن هذا البنك هو الجهة القطاعية المستقلة والمسؤولة حصرًا عن منح التراخيص لمزوّدي خدمات الدفع الإلكتروني والإشراف عليهم، تمّ إصدار الضوابط الآتية استنادًا إلى المادة ٤/ح من قانون البنك المركزي العراقي رقم ٥٦ لسنة ٢٠٠٤، وبما يتلاءم والمعايير الدولية، وأفضل الممارسات لتنظيم عمل مُزوّد خدمات الدفع الإلكتروني مع وكلائهم في عموم العراق، مُصنّفين وفقًا لطبيعة الوكالة الممنوحة لهم.

الفصل الأول

التعريف

يُقصد بالألفاظ الآتية لأغراض هذه الضوابط المعاني المبينة إزاءها:

- ١- **البنك:** البنك المركزي العراقي.
- ٢- **مُزوّد خدمات الدفع الإلكتروني:** أيّ كيانٍ مرخّص من البنك لتقديم خدمات الدفع الإلكتروني.
- ٣- **وكيل خدمات الدفع الإلكتروني (رئيسياً أو ثانوياً):** الشخص (الطبيعي/ المعنوي) المُخوّل من مُزوّد خدمات الدفع الإلكتروني للعمل بالنيابة عنه وبحسب طبيعة النشاط المُحدّدة في العقد المبرم بينهما.
- ٤- **وكيل مُزوّد خدمات الحوالات الأجنبية (رئيسياً أو ثانوياً):** الشخص (المعنوي) المُخوّل من مُزوّد خدمة الحوالات الأجنبية للقيام بأعماله من طريق إرسال وتسلم الحوالات المالية داخل العراق وخارجه من دون الاحتفاظ بودائع للزبائن.
- ٥- **الزبون:** من يجب الأداء إليه أو لأمره.
- ٦- **اعرف زبونك:** إجراءات (اعرف زبونك) المطلوب اتخاذها للتحقق من هوية الزبون وفقاً للقوانين.

الفصل الثاني

أولاً :- متطلبات الوكيل

- يتوجّب على مُزوّد خدمات الدفع القيام بالتقييم الأولي والمستمر للشخص المراد تعيينه بصفة وكيل، والتحقق من ملاءمته للعمل من خلال سياسات وإجراءات العناية الواجبة للوكيل وعلى النحو الآتي:
- (١) يجب على أيّ شخص يسعى لتعيينه بصفة وكيل من قبل مُزوّد خدمة الدفع أن يُقدّم إلى مُزوّد خدمة الدفع الوثائق الآتية:
 - أ - الاسم.
 - ب - شهادة التأسيس أو رخصة العمل النافذة، أو الإذن لأيّ نشاط تجاري مشروع يتمّ القيام به على مدة (ثمانية عشر شهراً) في الأقل قبل تاريخ الطلب.
 - ج - الموقع الجغرافي، العنوان البريدي ورقم الهاتف وساعات العمل.
 - د - أيّة معلومات أخرى قد يطلبها مُزوّد خدمة الدفع.

(٢) يتوجب على مُزوّد خدمة الدفع التحقق من:

- أ- هوية الوكيل من خلال تدقيق وثائقه ومستنداته والمذكورة في الفقرة (١) أعلاه والتأكد من سلامة إصدارها من مصادر معتمدة واستبعاده في حالة تقديمه معلومات كاذبة أو غير دقيقة، واتخاذ الإجراءات المناسبة بحقه
- ب- عدم وجود مؤشرات سلبية في مكتب الاستعلام الائتماني وأية مؤشرات أمنية أو قضائية مُتخذة بحقه.
- ج- القدرة على التعامل مع الحركات المالية النقدية وإدارتها بكفاءة ومراجعة السجلات والمطابقات للعمليات المالية المنفّذة من خلاله.
- د- القدرة على المحافظة على أمن وحماية البيانات والمعلومات الخاصة بالزبائن وسجلاتهم والتعامل مع شكواهم.

هـ- امتلاك الوكيل حساباً مصرفياً.
و- أية متطلبات أخرى يجدها المُرَوِّد مناسبة.

ثانياً – تعيين الوكلاء

(١) على مزود خدمات الدفع الإلكتروني تنظيم العلاقة مع الوكلاء التابعين له (رئيسيين و ثانويين) بموجب عقود تُبيِّن أدوار ومسؤوليات كل طرف، مع ضمان امتثال هذه العقود لهذه الضوابط وأية تعليمات صادرة عن البنك، بحيث تضمن للمُرَوِّد ممارسة إجراءات رقابية مناسبة على نشاطات وكلائه مع مراعاة عرض نسخة من مسودة صيغة العقود التي سوف تُعتمد والمشار إليها أعلاه على البنك لاستحصال موافقته قبل التوقيع ليتم اعتمادها عند تعيين الوكلاء لاحقاً من دون الحاجة إلى أخذ الموافقة على تعيين كل وكيل، مع الالتزام بتعليمات البنك المقتضية إدراج أسماء الوكلاء في سجل خاص بذلك يتم تحديثه شهرياً أو عند حدوث أي تغيير، وإرسال نسخة منه إلى البنك.

(٢) على مزود خدمات الدفع الإلكتروني الذي يسعى لتوكيل الغير في تقديم خدمات الدفع الإلكتروني، في الأقل تقديم البيانات أدناه لهذا البنك:

- أ- العدد المقترح للوكلاء في كل محافظة وبحسب الرقعة الجغرافية.
- ب- تصنيف الوكلاء بحسب الخدمات التي يقدمونها.
- ج- وصف لآلية الرقابة على عمل الوكيل، التي سيعتمدها مُرَوِّد خدمة الدفع.
- د- السياسات والإجراءات الخاصة بالوكلاء بما في ذلك:
 - السياسات والإجراءات الخاصة بالعناية الواجبة للوكيل.
 - سياسات وإجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
 - سياسات وإجراءات إدارة المخاطر.
 - السياسات والإجراءات التشغيلية والتنظيمية.
 - الاجراءات القانونية والعقابية المتخذة بحق الوكلاء المخالفين.

ثالثاً- أنواع الوكلاء:

يتم تحديد نوع الوكيل وفقاً لطبيعة الخدمات التي سَتُقَدَّم فيما إذا كان الوكيل رئيسياً أو ثانوياً، وعلى النحو الآتي:

١- وكيل مُرَوِّد خدمات الدفع من طريق البطاقات:

أ- يكون مُرَوِّد الخدمة هو المسؤول أمام البنك عن أي شيء يصدر عن الوكيل سواء كان رئيسياً أم ثانوياً، فيما يخص خدمات الدفع الإلكتروني.

ب- على مُرَوِّد خدمة الدفع تحديد الخدمات المُقدَّمة من قبل الوكيل مثبتة في عقد الوكالة المبرم وفقاً للرخصة الممنوحة له، وعلى النحو المبين في أدناه:

- تسجيل الزبائن.
- بيع البطاقات مسبقة الدفع لصالح الجهة المصدرة.
- الاستفسار عن الرصيد.
- إصدار الكشوفات الخاصة بالدفعات الصغيرة.
- إجراء عمليات الإيداع (Cash In) لبطاقات مسبقة الدفع، وفقاً للتعليمات الصادرة بهذا الشأن.
- أية خدمات أخرى يتم تحديدها من قبل المُرَوِّد، وفقاً لحاجة السوق، وبالتنسيق مع البنك.

٢- وكيل مُرَوِّد خدمات الدفع من طريق الهاتف النقال:

أ- يكون مُرَوِّد الخدمة هو المسؤول أمام البنك فيما يخص الخدمة المُقدَّمة عما يصدر من الوكيل سواء كان رئيسياً أم ثانوياً فيما يخص خدمات الدفع الإلكتروني.

ب- يُسَمَّح للوكيل الرئيسي بإجراء عمليات تناقل الأموال من وإلى محافظ الوكلاء الثانويين التابعين له بموجب عقد الوكالة.

- ج- يُحظر على الوكلاء الرئيسيين إجراء عمليات تناقل الأموال فيما بينهم.
- د- يُحظر على الوكلاء الثانويين إجراء عمليات تناقل الأموال فيما بينهم، باستثناء الوكلاء الثانويين التابعين لوكيل رئيسي واحد وضمن المحافظة نفسها.
- هـ- على مُزوّد خدمة الدفع تحديد الخدمات المُقدّمة من قبل الوكيل، مثبتة في عقد الوكالة المبرم وفقاً للرخصة الممنوحة له وعلى النحو المبين في أدناه:

- تسجيل الوكلاء والزبائن.
- إيداع الأموال (cash in) في محافظ الزبائن والوكلاء.
- السحب النقدي (cash out) من محافظ الزبائن والوكلاء.
- الاستفسار عن الرصيد.
- إصدار الكشوفات الخاصة بالتحويلات.
- أيّة خدمات أخرى يتم تحديدها من قبل المزود وفقاً لحاجة السوق وبالتنسيق مع البنك.

٣- وكيل مُزوّد خدمات الحوالات الأجنبية:

- (١) يحق للكيانات التي يحددها هذا البنك العمل بصفة وكيل رئيسي أو ثانوي.
- (٢) يكون الوكيل الرئيسي هو المسؤول أمام البنك عن أيّ شيء يصدر عنه أو عن وكيله الثانوي.
- (٣) للوكيل الرئيسي الحق بتوكيل وكلاء ثانويين أو مَنْ يمثلهم لتقديم خدمات التحويل الخارجي بالنيابة عنه، بعد استحصال الموافقة المسبقة لمُزوّد خدمة الحوالات الأجنبية وموافقة هذا البنك.
- (٤) يتم تنظيم العلاقة بين الوكلاء الرئيسيين والثانويين بموجب عقود تضمن حقوق والتزامات الوكيل الثانوي، بما يضمن اتباعه سياسات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- (٥) لا يجوز للوكيل الثانوي القيام بخدمات التحويل المالي ما لم يتمّ استحصال موافقة مُزوّد خدمة الحوالات الأجنبي مسبقاً.
- (٦) على الوكيل الرئيسي تزويد البنك بكُلّ المعلومات المطلوبة بشكل دوري، وبحسب ما يتمّ الاتفاق عليه، أو عند طلبها.
- (٧) يضمن الوكيل الرئيسي امتثاله وامتثال الوكلاء الثانويين التابعين له بقوانين وتعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وأيّة تعليمات أو ضوابط تصدر بهذا الشأن، أو القوانين ذات العلاقة وتوحيّ الحيلة والحذر من عمليات الاحتيال.
- (٨) يحق للوكيل الرئيسي تعليق عمل أيّ وكيل ثانوي تابع له، أو إنهاء عمله عند فشل ذلك الوكيل أو عجز عن تلبية الخدمات التي تخص التحويل المالي أو أيّ أداء، أو تصرف يناهض القوانين والتعليمات والضوابط الصادرة بهذا الشأن، وإعلام البنك بذلك.
- (٩) يتوجب على الوكيل الثانوي مسك مجموعة دفترية مستندية منفصلة عن نشاط الشركة الرئيسي، ومن ثمّ يوحد نشاطه بصفته وكيلاً ثانوياً مع نشاط شركته، ويكون للبنك الحق بتدقيق هذه السجلات.
- (١٠) يقوم الوكيل الرئيسي بتنصيب برامج وأنظمة في المحطات المُعدّة من قبل مُزوّد الخدمة؛ لتقديم خدمة التحويل المالي، وفي كل موقع من مواقع الوكيل الثانوي، بحيث تبقى ملكية تلك البرامج وأيّة نسخ من الحقوق لمُزوّد خدمة الحوالات الأجنبي حصراً.
- (١١) يقوم الوكيل الرئيسي بتدريب الوكيل الثانوي وموظفيه للعمل على تقديم خدمات التحويل المالي.
- (١٢) على الوكيل الثانوي الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية للزبائن وعدم إفشائها.
- (١٣) لا يحق للوكيل الثانوي إضافة أيّة أسعار عما هو مُقرّر مع المُزوّد.

رابعاً- عقد الوكالة :

- (١) يتضمن العقد الذي يُنظّم العلاقة بين مُزوّد خدمة الدفع والوكيل - في الأقل - الأحكام الآتية:
 - أ- نوع وطبيعة الخدمات التي ستُسند إلى الوكيل ونطاق عمله.
 - ب- حقوق ومسؤوليات والتزامات كلا الطرفين.

ج- إجراءات الحد من المخاطر المرتبطة بالخدمات التي يقدمها وكيل الدفع بما في ذلك الحدود، معاملات العميل، إدارة النقد، حماية النقد، حماية أماكن الوكيل والإجراءات المتبعة التي تضمن حماية أموال الزبائن.

د- نصّ صريح على أنّ للبنك الحق بالوصول إلى الأنظمة، الوثائق، التقارير، السجلات، الكادر والأماكن الخاصة بالوكيل، وفي الوقت الذي يراه مناسباً.

هـ- متطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

و- نصّ صريح يتضمن أنّ كلّ المعلومات أو البيانات التي جمعها الوكيل، ذات الصلة بالخدمات التي يُقدّمها الوكيل، سواء من الزبائن، مُزوّد خدمة الدفع، أم من المصادر الأخرى، هي ملك لمزوّد خدمة الدفع.

ز- ضمانات رقابية كافية لمزوّد خدمة الدفع لمعالجة حالات عدم امتثال الوكيل للالتزامات المنصوص عليها.

ح- ساعات عمل الوكيل.

ط- الالتزام بالضوابط والتعليمات النافذة.

ي- احتفاظ الوكيل بالسيولة المناسبة لتلبية حاجة الزبائن.

ك- الوصف الفني للأجهزة الإلكترونية.

ل- تثبيت تفاصيل أجور الوكيل.

م- وجود نصّ صريح يُبيّن أنّ على الوكيل تقييد المعاملات المُنفّذة من قبله بسجل مُزوّد خدمة الدفع في نهاية يوم العمل التالي حدّاً أقصى.

ن- تحديد الآلية التي سيتم على أساسها تغيير بنود العقد والشروط الخاصة بإنهائه.

س- الآلية المُتبعة لعملية تدفق الأموال بين المُزوّد والوكيل.

ع- الموقع الجغرافي للوكيل.

ف- تحديد مدة زمنية للعقد قابلة للتجديد أو الإلغاء، باتفاق الطرفين.

٢) لمزوّد خدمة الدفع الحق بإضافة شروط أخرى قد يراها ضرورية على الوكيل لتقديم خدماته بعد استحصال موافقة هذا البنك.

٣) موظفو الوكيل لا يجب أن يُعاملوا على أنّهم موظفون لمزوّد خدمة الدفع، وأنّ حقوق وواجبات مثل أولئك الأشخاص يجب أن يتمّ الاتفاق عليها بين مُزوّد خدمة الدفع وبين الوكيل.

خامساً- إنهاء عقد الوكالة

١) فضلاً عن أحكام إنهاء الوكالة على النحو المُحدّد في العقد، فإنّ لمزوّد الخدمة الحق بإنهاء أو إلغاء عقد الوكالة في حال قيام الوكيل بما يأتي:

أ- الاستمرار في تقديم خدماته بصفة وكيل دفع عند توقّف الأعمال التجارية له.

ب- ارتكاب جريمة تنطوي على احتيال، خداع أو أية مخالفة مالية أخرى، أو قد تمّ حله أو تصفيته من قبل المحكمة، أو غير ذلك.

ج- التعرّض لخسارة أو ضرر مالي للدرجة التي (بحسب رأي مُزوّد خدمة الدفع) تجعل من المستحيل على الوكيل أن يحصل على السلامة المالية الخاصة به

د- في حالة وفاة المالك الوحيد أو الفرد، أو فقدانه الأهلية القانونية.

هـ- في حالة نقل أو غلق مكانه من دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من مُزوّد خدمة الدفع.

و- خرق الوكيل أيّ بند من بنود هذه الضوابط.

ز- عدم تقديم الوكيل المعلومات التي يطلبها مزود خدمة الدفع.

ح- عدم أهلية الوكيل للقيام بالعمل المُوكّل به بناءً على تقرير التفتيش أو اللجان التحقيقية المُشكّلة لهذا الغرض.

٢) على مُزوّد خدمة الدفع أن يضمن عدم استمرار الوكيل بتقديم خدماته بصفة وكيل دفع في حالة إنهاء العقد بموجب الفقرة (١) أعلاه.

٣) على مُزوّد خدمة الدفع الإعلان للجمهور بأيّة طريقة أو وسيلة يراها مناسبة عند إنهاء عقد الوكالة مع ضرورة نشر إشعار الإنهاء في منطقة عمل الوكيل وبشكل واضح للجمهور.

٤) يحق لأيّ طرف من أطراف عقد الوكالة إنهاءه في حالة ارتكاب أحد الأطراف مخالفة مالية، أو جنائية، أو جنحة مُخلّة بالشرف.

سادساً- شروط الحصرية

(١) إنَّ شروط الحصرية بين مُزوّد خدمة الدفع والوكلاء محظورة، إذ يجوز للوكيل أن يُقدّم خدمات الدفع لأكثر من مُزوّد، بشرط:

- أ - أن يكون لدى الوكيل عقود منفصلة لتقديم مثل تلك الخدمات مع كل مُزوّد خدمة الدفع مع تحديد النشاطات التي يُحظر على الوكيل العمل بها.
- ب - أن يقوم الوكيل بتقديم خدماته للزبون بشفافية.
- ج - على الوكيل الحفاظ على سرية المعلومات التابعة لكل مُزوّد خدمة على حدة.

(٢) يجب على مُزوّد خدمة الدفع الذي يسعى للتعاقد مع شخص سبق التعاقد معه من قبل مُزوّد خدمة دفع آخر لتقديم خدماته، أن يقوم بتقييم قدرة الوكيل لإدارة وتولي معاملات مختلف مُزوّد خدمة الدفع فيما يخص القدرة التكنولوجية وكفاية الأموال الخاصة بالوكيل.

سابعاً- الأنشطة المحظورة:

- (١) يُحظر على الوكيل القيام بالآتي:
 - أ- العمل أو تنفيذ معاملة إلكترونية عند وجود مشكلة في النظام.
 - ب- تنفيذ المعاملة عند تعذر تسلّم إشعار إتمامها.
 - ج- فرض أيّة رسوم من تلقاء نفسه بشأن تقديم الخدمات التي ينصّ عليها العقد.
 - د- تنفيذ الخدمات المُقدّمة للزبون في حال توقفت أو تقلصت النشاطات المسموح للوكيل بممارستها، والنشاطات غير المثبتة في عقد الوكالة.
 - هـ- تقديم خدمات الدفع لحسابه الخاص من دون معرفة المُزوّد بذلك.
 - و- تقديم أيّة خدمات لا تخضع للضوابط والتعليمات الصادرة في هذا الشأن.
 - ز- خصم الأوراق التجارية.
 - ح- تقديم السلف النقدي والائتمانات.
 - ط- تقديم خدمات التوسط ببيع وشراء العملات الأجنبية ما لم يكن مجازاً من هذا البنك.
- (٢) يجوز لمُزوّد خدمة الدفع أن يُحدّد في العقد النشاطات الأخرى التي يُحظر على الوكيل العمل بها.

الفصل الثالث

أولاً :- مسؤوليات مُزوّد خدمة الدفع

- (١) يكون مُزوّد خدمة الدفع مسؤولاً عن أيّ فعل أو إغفال لوكلائه أو المصادر الخارجية التي تمّت الاستعانة بها من قبل الوكيل في بعض النشاطات، وتمتد هذه المسؤولية إلى أفعالهم حتى إن كانت غير مُضمّنة في بنود العقد، ما دامت تتعلّق بخدمات وكيل الدفع.
- (٢) إعداد سياسات وإجراءات العناية الواجبة للوكيل وتحديثها، فضلاً عن السياسات والإجراءات التشغيلية والتنظيمية بما يتلاءم مع الخدمات التي يقدّمها.
- (٣) ضمان تسوية جميع الإجراءات والالتزامات المالية والفنية وتسديد المستحقات في حال إنهاء عقد الوكالة.
- (٤) ضمان امتلاك الوكيل حساباً مصرفياً لإجراء تناقل المستحقات المالية بين المُزوّد ووكلائه.
- (٥) الامتثال للسياسات والإجراءات والتدابير الرقابية، التي بضمناها إجراءات الامتثال المتخذة من قبل الوكيل، والبنك أن يأخذ بالحسبان هذه التدابير عند اتخاذ أيّ إجراء قانوني ضد مُزوّد خدمة الدفع.
- (٦) يكون مُزوّد خدمة الدفع مسؤولاً عن حلّ النزاعات الناشئة بين الوكيل والزبائن.
- (٧) نشر قائمة محدّثة بالوكلاء الرئيسيين والثانويين، وطبيعة الخدمات المُقدّمة في الموقع الإلكتروني لمُزوّد خدمة الدفع، ومن خلال وسيلة نشر أخرى تكون متاحة للجمهور.
- (٨) إشعار هذا البنك فور حدوث أيّة تغييرات تطرأ على المعلومات في قائمة الوكلاء لتحديث سجلاتهم في البنك.
- (٩) يجب على مُزوّد خدمة الدفع إشعار البنك قبل نقل أماكن الوكلاء أو إغلاقها.
- (١٠) التأكيد من قيام الوكيل بتقديم الأعمال المُوكّلة إليه، من خلال الأدوات والأنظمة لدى مُزوّد خدمات الدفع.

- ١١) إلزام الوكلاء التابعين له بالإعلان بشكل واضح وصريح عن الخدمات المُقدّمة، والعمولات المستوفاة، وبما يتلاءم مع تعليمات هذا البنك.
- ١٢) ضمان عدم قيام الوكيل بالبدا بمزاولة الأعمال المُوكّلة إليه قبل توقيع عقد الوكالة، أو مزاولة أيّة أعمال خدمات دفع إلكتروني خارج نطاق عقد الوكالة.
- ١٣) تزويد الوكيل بالإجراءات التشغيلية التي تُبيّن تفاصيل الأعمال المُوكّل بها.
- ١٤) ضمان التزام الوكلاء بتنفيذ العناية الواجبة للزبون.
- ١٥) وضع قائمة بإشارات الإنذار المبكر والإجراءات التصحيحية؛ لضمان إدارة الوكيل الاستباقية من قبل مُزوّد خدمة الدفع، ومن ثمّ حماية أموال الزبائن.
- ١٦) تزويد الوكلاء بتدريب كافٍ لتمكينهم من أداء العمليات بشكل كافٍ وتقديم الخدمات المتفق عليها، بما في ذلك (التدريب الخاص بالمعرفة المناسبة للزبون، خدمة العميل، إجراءات المحافظة على سرية البيانات للزبائن وسجلاتهم، أمن النفود، حفظ السجلات والتثقيف المالي، التعامل مع الأدوات والأنظمة، التعامل مع شكاوى الزبائن، إجراءات كشف الاحتيال، وإجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب).
- ١٧) توفير البنية التحتية (أنظمة – شبكات - أجهزة...) اللازمة لتقديم الخدمات لوكيل الدفع.

ثانياً:- إدارة المخاطر

- يجب على مُزوّد خدمة الدفع أن يضمن وجود إطار عمل لحوكمة وإدارة المخاطر بما يتلاءم مع القوانين والتعليمات والضوابط الصادرة عن هذا البنك لضمان تقديم خدمات وكيل الدفع بجاهزية تامة من خلال:
- أ- تطوير برنامج إدارة المخاطر لخدمات وكيل الدفع، التي تعكس استراتيجية وسياسات خدماته.
- ب- متابعة وإدارة المخاطر.
- ج- تحديد معالجة إدارة خدمات وكيل الدفع ذات الصلة بالمخاطر بطريقة سليمة.
- د- تحديد نشاط الوكيل وطبيعة الخدمات المُقدّمة من قبله مع الأخذ بالحسبان الآثار المترتبة على المخاطر التشغيلية والسيولة للوكيل.
- هـ- تقييم الوضع الائتماني والملاءة المالية للوكيل كل ثلاثة أشهر لتحديد نشاطاته بالتزامن مع هذا التقييم.
- و- تحديد ومعالجة إدارة الدفع الإلكتروني ذات الصلة بالمخاطر بطريقة سليمة.
- ز- تحديد المخاطر التكنولوجية وتخفيفها بشكل صحيح فيما يتعلق بأمن المعلومات والبيانات في الشبكات اللاسلكية.
- ح- إعداد خطة إدارة استمرارية العمل لتقليل انقطاع وظائف الوكلاء أو فجوات فيها.
- ط- ضمان نشر سياسات وإجراءات خدمات دفع الوكيل وغيرها من المعلومات ذات الصلة بجميع الأفراد المشاركين في العملية من خلال قنوات الاتصال.
- ي- تقديم تقرير إلى مجلس إدارة مُزوّد خدمة الدفع بشأن عمل خدمات وكلاء الدفع وكفاءتها، على نحو شامل ودوري.
- ك- امتلاك أنظمة وكادر للمراقبة والسيطرة الكافية على العمليات والخدمات المُقدّمة من وكلائه على أساس مستمر.

ثالثاً :- العناية الواجبة للزبون

يجب على الوكلاء عند القيام بالعناية الواجبة للزبون الامتثال لجميع التعليمات الصادرة عن هذا البنك وقوانين ومتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المعمول بها في العراق، بما في ذلك تقديم تقرير إلى مُزوّد خدمة الدفع بالنشاطات المشتبه بها كافةً.

الفصل الرابع

أولاً: الصلاحيات الإشرافية والرقابية للبنك

(١) جميع خدمات الدفع الإلكتروني ومُزوِّديها والمشاركين فيها تخضع لإشراف البنك.

- (٢) على مُزوِّد خدمات الدفع الإلكتروني والمشاركين وأيِّ طرف ثالث ووكلائهم توفير المعلومات والبيانات وعدم الإتيان بأية أفعال تؤثر في مهمة الإشراف والرقابة والتعاون، أو تمنعها، بحسب ما تقتضيه الضرورة لإنجاز مهمة الإشراف والرقابة من البنك.
- (٣) لممثلي البنك تفتيش مباني مُزوِّد خدمة الدفع الإلكتروني ووكلائه لمراقبة مدى الالتزام بمعايير وسياسات الرقابة على نظم المعلومات.
- (٤) قيام البنك بتوجيه مُزوِّد خدمة الدفع لاتخاذ الإجراءات أو التدابير ضد، أو بالنيابة عن، الوكيل، واتخاذ الإجراءات التصحيحية الناجمة عن تصرف الوكيل، كما قد يراه البنك مناسباً.

ثانياً: متطلبات تقديم التقارير

- (١) يجب على كل مُزوِّد خدمة الدفع أن يحتفظ بالتقارير الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني لكل وكيل وبالطريقة التي يراها مناسبة، بما يضمن لهذا البنك الوصول إليها في الوقت الذي يراه مناسباً، على أن تتضمن حداً أدنى المعلومات الآتية:
 - أ - قيمة، حجم والتوزيع الجغرافي للعمليات أو المعاملات.
 - ب - حالات الاحتيال، السرقة أو السلب.
 - ج - شكاوى الزبائن.
 - د- الإجراءات التصحيحية المُتخذة لمعالجة شكاوى الزبائن.
- (٢) أيّ تقرير أو معلومات يطلبها البنك.

ثالثاً: التقرير السنوي

يجب على كل مُزوِّد خدمة الدفع أن يرسل إلى البنك بمدة لا تتجاوز اليوم (٣١ من شهر آذار) من كل سنة تقريراً سنوياً يشمل أسماء الوكلاء، وإجمالي عدد وقيمة التحويلات، مع وصف للخدمات المُقدَّمة من قبل كلِّ وكيل للسنة السابقة.

الفصل الخامس

أولاً: حماية الزبائن

على مُزوِّد خدمة الدفع ووكلائه اتخاذ التدابير اللازمة لإبلاغ الزبائن عن حقوقهم ومسؤولياتهم وعلى النحو الآتي:

- (١) على الوكلاء إصدار إيصال أو إقرارات للمعاملات المُنفَّذة بوساطتهم، وعلى مُزوِّدي خدمة الدفع تزويد وكلائهم بالمُعَدَّات اللازمة لذلك الغرض.
- (٢) يتحمل الوكيل مسؤولية تسلُّم أو تسليم الوثائق المطلوبة من وإلى الزبائن.
- (٣) في حال كون الوكيل متعاقدًا مع أكثر من مُزوِّد خدمة الدفع، فيجب أن يضمن أن قاعدة بيانات الزبون تُحفظ بشكل مستقل ومنفصل، وأنَّه ليس هناك اختلاط في البيانات.
- (٤) يجب إعلام الزبون بضرورة الحفاظ على سرية الرقم التعريف الشخصي (PIN) والمعلومات المهمة الأخرى، وعدم تبادل هذه المعلومات مع أطراف أخرى، بما في ذلك الوكلاء.

ثانياً: الإفصاح

يجب على الوكيل الإفصاح لزبائنه وفي موقع عمله عن المعلومات الآتية:

- ١- اسم وشعار مُزوِّد خدمة الدفع الذي يعمل لصالحه.
- ٢- قائمة بخدمات الدفع المُقدَّمة من قبله.
- ٣- إشعار خطي مفاده: إنَّه إذا تعطل النظام الإلكتروني، فلا يجوز له إجراء أية معاملة.

- ٤- إشعار خطي مفاده: إن خدمات الدفع يُشترط أن تُقدّم بحسب توافر الأموال.
- ٥- قائمة بالرسوم المعمولة بها لكل خدمة، والتي يتم استحصالها من قبل الزبون.
- ٦- إظهار نسخة من الكتاب الرسمي المُوقَّع من قبل مُزوّد الخدمة ينصُّ على اعتماد الوكيل من قبله وبالخدمات المصرّحة له.

ثالثاً: نقل أو غلق مواقع الوكلاء

- ١) يجب على الوكيل استحصال الموافقة الخطية المُسبقة من مُزوّد خدمة الدفع لنقل، أو غلق مكان عمله.
- ٢) على الوكيل إعلام مُزوّد خدمة الدفع بنيته نقل مقر عمله، أو إغلاقه، بمدة لا تقل عن (ثلاثين يوماً)، أو مدة أطول على النحو الذي قد يُتَّفَق عليه في العقد.
- ٣) على الوكيل إعلام الزبائن بمدة لا تقل عن (أربعة عشر) يوماً، قبل نقل مكان عمله، أو إغلاقه، وأن يتمّ الإعلان في مكان بارز وواضح للجمهور، ويجب أن ينصَّ الإعلان على تاريخ نقل، أو غلق الموقع.

الفصل السادس

أولاً: تسوية المعاملات

- ١) إنّ جميع المعاملات التي تنطوي على إيداع، سحب، دفع أو تحويل للنقد من أو إلى حساب يجب أن تكون آنية، وفي الوقت الحقيقي.
- ٢) يجب على مُزوّد خدمة الدفع التأكيد من أنّ الوكلاء قادرين على القيام بالمعاملات، وبصورة آنية، وفي الوقت الحقيقي.

ثانياً: الاستعانة بالمصادر الخارجية

- ١) يجوز لمُزوّد خدمة الدفع إبرام عقد مكتوب مع أيّ طرف ثالث لتقديم الخدمات فيما يخص أعمال وكلائه على أن يتم استحصال موافقة البنك على صيغة العقود قبل اعتمادها.
- ٢) يتوجب إبرام اتفاقية مستوى أداء الخدمة بين مُزوّد خدمة الدفع والطرف الثالث.
- ٣) لا يجب على الطرف الثالث أداء النشاطات التي تُنسب إلى خدمات وكيل الدفع، ما لم يوقَّع هو على اتفاق منفصل مع مُزوّد خدمة الدفع؛ ليصبح وكيلاً على النحو المنصوص عليه في هذه الضوابط.