



دائرة تقنية المعلومات والمدفوعات
قسم السياسات والتنظيم والدراسات

العدد : ٢٧٨ / ١٤
التاريخ : ٢٠٢٤ / ١ / ٢٩

NO :
DATE :



البنك المركزي العراقي

المصارف كافة
مزودي خدمات الدفع الإلكتروني كافة

م/ ضوابط تنظيم إجراءات تسجيل الزبائن وتعبئة المحافظ والبطاقات مسبقة الدفع

تحية طيبة ...

انطلاقاً من الدور التنظيمي للبنك المركزي العراقي لخدمات الدفع الإلكتروني وتطوير أدواتها، وتحقيق مبادئ التحول الرقمي، وتعزيز الخدمات المالية والمنتجات المصرفية وتسهيل استخدامها وإجراءات الوصول إليها، وتوظيف التكنولوجيا الساندة لها، فضلاً عن اعتماد التقنيات المتطورة بهدف تنظيم عمل وكلائكم وتواجدهم وانتشارهم، وتوفير تجارب استخدام مريحة وفعالة للزبائن بما يقلل من انتقالهم ومراجعتهم لمؤسساتكم والوكلاء، والحد من عمليات الاحتيال المالي وتخفيض الاعتماد على العنصر البشري في اجراء عمليات التحقق، وذلك فيما يخص إصدار البطاقات المسبقة الدفع وانشاء محافظ الهاتف النقال وتعبئتها بالرصيد وفقاً للضوابط القائمة، لذا يتطلب من مؤسساتكم وبموعد أقصاه (٢٠٢٤/٠٦/١) الالتزام بالضوابط المرفقة رتباً.
مع التقدير.

المرفقات/

- ضوابط تنظيم إجراءات تسجيل الزبائن وتعبئة المحافظ والبطاقات مسبقة الدفع.

أ.د. عمار حمد خلف

نائب المحافظ وكالة

٢٠٢٤/١/٢٥

ضوابط تنظيم إجراءات تسجيل الزبائن وتعبئة المحافظ والبطاقات مسبقة الدفع

أولاً:- على مؤسساتكم اتخاذ الإجراءات اللازمة التي تضمن اعتماد التقنيات التي تدعم عمليات التسجيل الذاتي (Self-Registration) والإلحاق الرقمي للزبائن (Digital Onboarding)، والتحقق الرقمي من الوثائق، وتقنيات التحقق والمطابقة الاحيائية مثل التعرف على الوجه والتحقق الحي (Biometric Verification Check/Facial Recognition Check Technology- 2D and 3D) وبصمات الأصابع (Finger Prints) وغيرها واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدمة.

ثانياً:- تسجيل الزبائن

١- التسجيل الذاتي والإلحاق الرقمي للزبائن (Digital Onboarding):

أ- تطبيق المصادقة متعددة العوامل عند طلب الزبائن الوصول لهذه الخدمة، للتحقق من الزبون ومنها على سبيل المثال ارسال كلمات المرور لمرة واحدة (OTP) الى هاتف الزبون وغيرها على أن ينحصر إرسالها الى رقم هاتف واحد فقط، ولا يتم إرسالها لأكثر من مرة على ذات رقم الهاتف.

ب- تطبيق خدمات وتقنيات الالحاق الرقمي للزبائن لتمكينهم من التسجيل الإلكتروني الذاتي للحصول على الخدمات، مع ضرورة اعتماد البطاقة الوطنية و بطاقة السكن (النسخ الاصلية) لهذا الغرض، فضلاً عن إلزامية اعتماد جواز السفر في حالة رغبة الزبون استخدام البطاقة المسبقة الدفع خارج العراق أو التسوق الإلكتروني من مواقع التجارة العالمية واستخدام تقنيات وخصائص (NFC) و(OCR) للوثائق التعريفية أعلاه والتي تدعم هذه التقنيات.

ملاحظة: في حال وجود مشاكل تقنية بالوثيقة التعريفية تعيق قراءة المعلومات الكترونياً عن طريق تطبيق تقنية (NFC)، يتم استخدام تقنيات (OCR) وبشكل تلقائي.

ج- اعتماد استمارة اعرف زبونك الالكترونية (E-KYC) وآلية محددة لتوقيعها أو تأكيد اثباتها من قبل الزبون بشكل الكتروني.

د- ضمان قيام الزبون بإرسال صورة شخصية حية يتم التقاطها أنياً عند التسجيل لغرض تثبيتها في سجله الالكتروني مع باقي معلوماته ووثائقه.

هـ- تطبيق تقنيات أخذ بصمات الأصابع للزبون (كخيار إضافي) عند التسجيل وحفظها في سجله الالكتروني.

و- تطبيق تقنيات التحقق الرقمي من الوثائق للتأكد من صحتها واصالتها وتحليلها ومطابقتها مع المعلومات المقدمة.

ز- تطبيق تقنيات المطابقة الاحيائية (التعرف على الوجه) للتحقق الاحيائي للزبون، وتحليل ملامح الوجه ومقارنتها مع الصور الموجودة ضمن وثائقه التعريفية للتأكد من مطابقتها.

ح- الالتزام بكافة المعايير وأطر العمل القياسية المعتمدة فضلاً عن الضوابط الصادرة من قبل البنك المركزي العراقي المتعلقة بالتسجيل والالحاق الرقمي (Digital onboarding) واستمارة اعرف زبونك الالكترونية (E-KYC).

٢- تسجيل الزبائن حضورياً في مقرات مؤسساتكم أو وكلائكم:

- أ- اعتماد الوثائق التعريفية الثبوتية وتشمل:
 - البطاقة الوطنية أو هوية الاحوال المدنية (النسخة الأصلية).
 - بطاقة السكن (النسخة الأصلية).
 - جواز السفر في حالة رغبة الزبون باستخدام البطاقة المسبقة الدفع خارج العراق أو التسوق الإلكتروني من مواقع التجارة العالمية.
- ب- ملئ استمارة اعرف زبونك (KYC) وتوقيعها من قبل الزبون.
- ج- تطبيق تقنيات التحقق الرقمي من الوثائق للتأكد من صحتها واصالتها فضلاً عن تحليلها ومطابقتها مع المعلومات المقدمة.
- د- التقاط صورة حية أنياً للزبون عند التسجيل لغرض تثبيتها في سجله الإلكتروني مع باقي معلوماته ووثائقه.
- هـ- تطبيق تقنيات أخذ بصمات الأصابع للزبون كخيار اضافي عند التسجيل وحفضها في سجله الإلكتروني.
- و- تطبيق تقنيات المطابقة الاحيائية (التعرف على الوجه) للتحقق الاحيائي للزبون وتحليل ملامح الوجه ومقارنتها مع الصور الموجودة ضمن وثنائه التعريفية للتأكد من مطابقتها.
- ز- الالتزام التام بكافة الضوابط الصادرة من قبل هذا البنك بهذا الخصوص.

ثالثاً:- آليات تعبئة رصيد البطاقات مسبقاً الدفع/ المحافظ الإلكترونية

- ١- التعبئة المباشرة من قبل الزبون في مقرات مؤسساتكم أو وكلائكم:
 - أ- يتم دفع مبلغ التعبئة من قبل الزبون ويتم إيداع المبلغ في محفظته أو البطاقة بعد اتخاذ إجراءات المطابقة.
 - ب- تطبيق تقنيات المطابقة الاحيائية (التعرف على الوجه) للتأكد من الزبون صاحب البطاقة/ المحفظة الإلكترونية الفعلي قبل التعبئة.
 - ج- اتخاذ الإجراءات ووضع الآليات اللازمة لحماية أموال الزبائن وتقليل المخاطر ذات الصلة.

٢- القسائم الإلكترونية (Electronic Vouchers):

- أ- يتم دفع مبلغ التعبئة من قبل الزبون في مقرات مؤسساتكم أو وكلائكم أو المسموح لهم ببيع القسائم بعد استحصال موافقة هذا البنك، وتزويد الزبائن بقسائم إلكترونية بقيمة مبلغ التعبئة.
- ب- يتم تعبئة البطاقات مسبقاً الدفع/ المحافظ الإلكترونية من خلال القسائم عن طريق التطبيقات الإلكترونية لمؤسساتكم مع إلزامية تطبيق تقنيات المطابقة الاحيائية (التعرف على الوجه) للتأكد من الزبون صاحب البطاقة/ المحفظة الإلكترونية الفعلي قبل التعبئة.
- ج- اتخاذ الإجراءات ووضع الآليات اللازمة لحماية أموال الزبائن وتقليل المخاطر ذات الصلة.

٣- بطاقات الشحن (Scratch Cards):

- أ- يتم استحصال موافقة البنك المركزي العراقي قبل الشروع باستخدام هذا النوع من البطاقات بعد تقديم دراسة تفصيلية حول الآليات والإجراءات التقنية والمالية التي ستستخدم لهذا الغرض.
- ب- تطبيق تقنيات المطابقة الاحيائية (التعرف على الوجه) للتأكد من الزبون صاحب البطاقة/ المحفظة الإلكترونية الفعلي قبل التعبئة.
- ٤- آليات وتقنيات أخرى يمكن اعتمادها للتعبئة بما يتوافق مع هذه الضوابط، وبعد استحصال موافقة هذا البنك.

رابعاً:- إضافة الى ما جاء في أعلاه، يتوجب الالتزام بما يلي:

- ١- التحقق من صحة المستندات:
 - أ- التحقق البصري من الوثائق الرسمية المقدمة، والتأكد من الوثائق أصلية وغير منتهية الصلاحية، وخالية من التلاعب والتحريف وتتضمن العلامات والخصائص الأمنية، وغيرها.
 - ب- التحقق من التناسق والتأكد من أن جميع الوثائق تتضمن نفس المعلومات مثل الاسم وتاريخ الميلاد وغيرها.
 - ج- بالامكان طلب تقديم وثائق إضافية من الزبون لغرض الزيادة من التحقق متى ماتطلب الامر ذلك.
- ٢- استخدام البرامجيات المتطورة للكشف عن أي تلاعب أو تزوير بالوثائق.
- ٣- استخدام البرامجيات الحديثة وتوظيف تقنيات متقدمة لتسهيل وتأمين عمليات التحقق من الهوية، مع إمكانية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل الصورة، وتحديد التطابق والاختلافات.
- ٤- اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حصر استخدام تطبيق الهاتف النقال بمستخدم واحد فقط، مع اعتماد تقنيات التحقق الاحيائي (التعرف على الوجه) عند دخول المستخدم الى التطبيق.
- ٥- بالامكان إجراء مكالمات فديوية للتحقق الحي من الزبون وهويته متى ما تطلب الأمر ذلك.
- ٦- على مؤسساتكم تطبيق الإجراءات والاليات الخاصة بالتحقق من استلام الشخص المعني (صاحب البطاقة) حصراً لبطاقة الدفع الالكتروني الخاصة به وتفعيلها من قبله.
- ٧- الطلب من الزبائن توضيح مصادر الأموال لتجنب عمليات غسل الأموال، وإجراء تحقيقات للتأكد من خلفية الزبون وسجله المالي والقانوني في الحالات التي تتطلب ذلك.
- ٨- يجب مراجعة ملفات بيانات الزبائن بشكل دوري للتأكد من صحتها وتحديثها.
- ٩- يخضع كافة الزبائن الى إجراءات العناية الواجبة.
- ١٠- ضمان حماية و أمن وخصوصية وسرية بيانات الزبائن
- ١١- التكامل مع أنظمة غسل الأموال والقوائم السوداء المحلية والدولية.
- ١٢- ضمان التكامل مع المنظومات وقواعد البيانات المركزية في حال توفرها، للتحقق من معلومات الزبائن وبياناتهم الاحيائية والتأكد من صحتها.

----- أنتهى -----