Republic Of Iraq

CENTRAL BANK OF IRAQ

جمهورية العراق

البنك المركزي العراقي

البنك المركزي العراقي

دائرة المدفوعات/ قسم الإشراف والامتثال

NO : العدد : ١١٤٣/٠٣

Date : التاريخ : ٢٠٢٠/٨/٢٧

إلى / مزودي خدمات الدفع عبر الهاتف النقال

م / ضوابط تنظيم عمل مزودي خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق الهاتف النقال

تحية طيبة ...

لغرض تنظيم وإدارة عمل مزودي خدمات الدفع الإلكتروني من طريق الهاتف النقال وفقاً لأفضل الممارسات الدولية ونظرا إلى تطور العمل في مجالات الدفع، نود اعلامكم بأن تم تحديث ضوابط تنظيم عمل مزودي خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق الهاتف النقال (المرافق نسخة منها ربطاً)، **راجين اتخاذ مايلزم من قبلكم و اعتماد آليات عمل تتلائم مع ما جاء في الضوابط أعلاه خلال فترة لاتتجاوز (6) أشهر من تاريخ اصدار هذا الكتاب.**

مع التقدير .

المرافقات/

- نسخة من ضوابط تنظيم عمل مزودي خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق الهاتف النقال المُعدلة.

علي محسن إسماعيل

المحافظ وكالةً

ضوابط تنظيم عمل مزودي خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق الهاتف النقال

إن البنك المركزي العراقي هو الجهة القطاعية المسؤولة حصراً عن منح تراخيص خدمات الدفع الإلكتروني حيث يتم منح الترخيص لشركات مختصة بالدفع عن طريق المحافظ الإلكترونية كمزودين لخدمات الدفع عن طريق الهاتف النقال، ويترتب على مزود خدمة الدفع تقديم تعهد بالالتزام بالعمل بموجب نظام خدمات الدفع الإلكتروني للأموال رقم (٣) لسنة ٢٠١٤ والضوابط والتعليمات الصادرة وبخلافه سيتحمل التبعات القانونية كافة المترتبة على ذلك.

أولاً: الغرض

تنظيم خدمات الدفع من خلال الهاتف النقال لتحقيق الشمول المالي والوصول بالخدمات المالية والمصرفية لكل أفراد المجتمع بمن فيهم غير القادرين والشباب في مراكز المدن والمناطق النائية على حدٍ سواء.

ثانياً: التعاريف

يقصد بالألفاظ الآتية لأغراض هذه الضوابط المعاني المبينة إزاءها :

١- **البنك المركزي**: البنك المركزي العراقي.

٢- **مزود خدمات الدفع الإلكتروني**: الشخص المعنوي المرخص من البنك المركزي لتقديم خدمات الدفع عن طريق الهاتف النقال.

٣- **مزود خدمة الحوالات الأجنبية**: أي شخص معنوي مخول قانوناً بممارسة نشاط إرسال وتسلّم الحوالات المالية دولياً.

٤- **وكيل مزود خدمة الحوالات الأجنبية**: الشخص المخول من مزود خدمة الحوالات الأجنبية للقيام بأعماله عن طريق إرسال وتسلّم الحوالات المالية داخل العراق وخارجه دون الاحتفاظ بودائع الزبائن.

٥- **المقسم الوطني**: النظام الإلكتروني الذي يشغله ويديره البنك المركزي (أو جهة أخرى مخولة من قبله) وترتبط به المصارف والشركات لغرض تبادل الحركات المالية واجراء عمليات التقاص والتسوية من خلال نظام التسوية الإجمالية الآنية (RTGS) أو أي نظام يتم توظيفه لاحقاً.

٦- **شبكة الوكلاء :** الأشخاص الطبيعيون أو المعنويون المخولون من مزود خدمات الدفع الإلكتروني للعمل بالنيابة عنه بصفة وكيل رئيس أو ثانوي وتقديم الخدمات المرتبطة بالدفع بواسطة الهاتف النقال للزبائن مباشرةً.

٧- **المحفظة الإلكترونية**: هي وسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني عبر الهاتف النقال يتم تسجيلها لدى مزود الخدمة المرخص من البنك المركزي اعتماداً على مبادئ إعرف زبونك ورقم الهاتف الشخصي للزبون لتمكين الزبون من تنفيذ حركات الدفع بواسط الهاتف النقال.

٨- **حساب الزبائن**: حساب مصرفي يقوم مزود الخدمة بفتحة لدى مصرف معتمد لإيداع أموال الزبائن فيه لغايات تمكنه من تقديم خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال.

٩- **مصرف التسوية**: هو المصرف الذي تم التعاقد معه من قبل مزود خدمة الدفع لفتح حساب مصرفي لتقديم الخدمة وفقاً لأحكام هذه الضوابط.

١٠- **الزبون**: الشخص الطبيعي أو المعنوي المسجل لدى مزود خدمة الدفع لغرض الاستفادة من خدمات الدفع عبر الهاتف النقال.

١١- **إعرف زبونك**: الإجراءات المطلوب اتخاذها للتحقق من هوية الزبون وفقاً للقوانين.

١٢-**المحفظة الإلكترونية الخاملة**: هي محفظة دفع إلكتروني لم يتم إجراء أي حركة مالية عليها لمدة تزيد على سنة واحدة.

١٣-**الإسناد الخارجي (التعهيد)** :هو التعاقد للحصول أو استخدام واستئجار كفاءات وقوى وأفراد و وسائل وسلع وخدمات من موردين أو مزودين خارجيين من المؤسسات أو الشركات أو أية جهات ثالثة سواء كانت أجنبية أم محلية.

١٤- **بطاقة الدفع الإلكتروني (M-Card):** هي بطاقة مسبقة الدفع صادرة وفقاً للضوابط والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي مرتبطة بالمحفظة الإلكترونية يتم تناقل الأموال فيما بينها وبين المحفظة بشكل تبادلي.

ثالثاً : منح الترخيص

١. يشترط في أي جهة ترغب الحصول على ترخيص لتقديم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال ما يلي:

أ. أن يكون مقدم الطلب من الشركات الراغبة في الترخيص بصفة شركة مختصة بخدمات الدفع الإلكتروني من البنك المركزي ولا تقوم بأية نشاطات أخرى.

ب.رأس مال الشركة: لا يقل عن إجمالي التكاليف الاستثمارية والتشغيلية في مرحلة التأسيس ومباشرة النشاط وفق دراسة الجدوى الاقتصادية لمدة لا تقل عن مدة ترخيص الشركة، وعلى ألا يقل رأس المال بكافة الأحوال عن ما تم تحديده بالتعليمات المالية لتراخيص شركات الدفع الإلكتروني الصادرة من البنك المركزي ويدفع على جزئين كالآتي :

- **الجزء الأول** وبمقدار ٢٠% يودع في حساب البنك المركزي كمتطلب أساسي للنظر في الطلب المقدم للحصول على الموافقة المبدئية.
- **الجزء الثاني** وبمقدار لايقل عن ٨٠% يودع في حساب البنك المركزي كمتطلب أساسي للحصول على الموافقة النهائية بالترخيص من البنك المركزي.

٢. لا يجوز تسجيل أي شركة لتقديم خدمات الدفع الإلكتروني لدى الجهات الرسمية المختصة بتسجيل الشركات إلا بعد الحصول على موافقة مبدئية من البنك المركزي، بعد تقديم طلبٍ للحصول على الموافقة المبدئية ووفقاً لمتطلبات البنك المركزي وبموجب الملحق رقم (١).

أ. يكون الطلب وجميع المستندات الداعمة باللغة العربية ويسمح أن تكون الوثائق التقنية باللغة الإنكليزية، ويجب أن تقدم جميع الأرقام المالية بالدينار العراقي و/أو الدولار الأمريكي.

ب. يجوز للبنك المركزي ، خلال عملية معالجة ودراسة الطلب أن يطلب أي معلومات إضافية أخرى من الشركة حسبما يراه مناسباً.

ج. يجوز قبول مسودات لوثائق معينة مطلوبة للتقديم مع طلب الترخيص، ولكن لا يجوز إجراء تعديلات جوهرية على محتواها بعد حصول الموافقة المسبقة عليها.

د. في حال تبين للبنك إن طلب الموافقة المبدئية غير مكتمل، فعلى مقدم الطلب استكماله خلال ثلاثين يوماً من تاريخ إخطاره وبخلافه يعتبر الطلب لاغياً.

هـ. في حال وجود نقص في الوثائق، يجوز للبنك المركزي طلب استكمال النقص خلال مدة تحددها لطالب الترخيص.

و. يصدر قرار مجلس إدارة البنك المركزي - بناء على اقتراح الدوائر المعنية – خلال ستين يوماً من تاريخ تقديم الطلب آخذا بالاعتبار إن كان الطلب مستوفياً الوثائق المطلوبة فنياً ومالياً وقانونياً وفق التعليمات النافذة ذات الصلة ويبلغ مقدم الطلب بالآتي :

- الموافقة المبدئية على الترخيص بشروط وقيود، أو بدون شروط وقيود
- يرفض الطلب في حال عدم كفاية الوثائق والمعلومات.

٣. تعتبر الموافقة المبدئية ملغاة حكماً إذا لم يستوف طالب الموافقة خلال (٦) أشهر من تاريخ حصوله عليها جميع المتطلبات والشروط اللازمة للحصول على الموافقة النهائية، وله الحق في تقديم طلب للتمديد لمرة واحدة فقط على أن يكون مشفوعاً بالأسباب والموجبات التي حالت دون تنفيذه لما جاء في متطلبات البنك المركزي وللبنك النظر في طلبه.

٤. في حال تم منح الموافقة المبدئية يحدد البنك المركزي المتطلبات والشروط اللازمة للحصول على الموافقة النهائية واستكمال إجراءات التأسيس لدى مسجل الشركات، بما في ذلك ما يلي:

أ- توفير مقر ملائم للشركة في العنوان المحدد في مسودة عقد تأسيس الشركة ، وبمواصفات معيارية تلائم نشاط الشركة.

ب- تقديم كافة الوثائق التي تثبت تلبية المتطلبات التقنية والفنية المحددة من البنك المركزي.

ج- توفير مركز بيانات ومركز تعافٍ من الكوارث داخل العراق وفقا للمعايير العالمية والضوابط التي يصدرها البنك المركزي.

د- تجهيز وتنصيب وتشغيل المتطلبات التقنية اللازمة لممارسة النشاط وفق التعليمات والمعايير النافذة ذات الصلة بما يؤمن امتلاك بنية تحتية تقنية تتضمن أجهزة وبرامجيات ضمن مركز بيانات رئيسي داخل العراق يُنشأ حسب المعايير العالمية والضوابط التي يصدرها البنك المركزي و بما يشمل نظاماً تقنياً مختصاً بالدفع الإلكتروني عن طريق الهاتف النقال وحاصل على شهادة من جهة مُعتمدة بما يؤكد التزام النظام بالمعايير العالمية المعتمدة لضمان الأمان الكامل لبيانات ومعاملات المستخدمين بما يحقق المتطلبات الفنية المحددة من البنك المركزي ويقوم بالمهام الرئيسة التالية:

- توفيرالربط التبادلي مع البنية التحتية للدفع بالتجزئة للهاتف النقال بما يتلائم و المواصفات الفنية والأمنية المحددة من البنك المركزي
- إرسال وتبادل جميع حركات الدفع بواسطة الهاتف النقال وضمن المحددات والسقوف والشروط الواردة في هذه الضوابط.
- إدارة بيانات الزبائن ومحافظهم الخاصة بنظام الدفع بواسطة الهاتف النقال، ويتم تخصيص رقم مُعرّف وحيد لكل محفظة .
- أن يكون النظام قادراً على توفير الخدمة باستمرارية مما يتطلب توفير موقع ومركز بيانات مناسب وكفوء للتعافي من الكوارث وبإمكانيات وموارد لا تقل عن الموقع و مركز البيانات الرئيسي وحسب المعايير العالمية والضوابط التي يصدرها البنك المركزي.
- يجب أن يحتوي النظام على وسائل لمراقبة العمليات وإصدار التقارير وفقاً لتعليمات البنك المركزي كما يجب أن يكون النظام قادراً على تتبع حركات الزبائن والتأكد من صحتها وموثوقيتها.
- اعتماد أفضل المعايير العالمية الخاصة بأمن المعلومات وحماية معلومات الزبائن وخصوصيتها.

هـ- تحقيق المتطلبات المذكورة في الملحق رقم (٢).

و- توفير الكوادر البشرية المختصة بالتقنيات الحديثة والدفع الإلكتروني الكافية والمؤهلة لتنفيذ أعمال الشركة الإدارية والمالية والقانونية والاستثمارية والفنية والتقنية.

ز- استكمال إيداع مبلغ رأس المال وكما محدد في الفقرة (١/ب) أعلاه.

ح- تحديد مصرف التسوية وتقديم ما يثبت فتح حساب مصرفي لديه و إبرام اتفاقية معه مع مراعاة الأدوار والمسؤوليات وشروط وأحكام الخدمات موضوع الاتفاقية وفقاً للقوانين والتعليمات النافذة ذات الصلة.

ط- الأسماء المقترحة والوثائق والسير الذاتية والشهادات والمؤهلات العلمية لمنصب المدير المفوض ومعاونيه ومدراء الأقسام التي تتطلب موافقة البنك المركزي المركزي.

ي- بيان بالموجودات متضمنة التجهيزات والمعدات والبرامج والأدوات والعقارات اللازمة لأعمالها.

ك- أي بيانات أخرى يعتبرها البنك المركزي ضرورية.

ل- يتم التحقق من مدى موائمة الخدمة المقدمة وفقا لأثرها على السوق وللبنك تعيين طرف ثالث للقيام بعملية التحقق وعلى نفقة مقدم الطلب.

٥. إذا تم استكمال متطلبات و شروط الموافقة النهائية للترخيص المنصوص عليها في المادة (٤) أعلاه ، يصدر البنك المركزي الموافقة النهائية للشركة خلال (٩٠) تسعين يوماً من تاريخ تقديم طالب الموافقة ما يفيد استكمال هذه المتطلبات وتكون حسب مدة نفاذ هذا الترخيص .
٦. يجوز تجديد الترخيص بناءاً على طلب يقدم من مزود خدمة الدفع الإلكتروني إلى البنك المركزي خلال (٩٠) تسعين يوماً قبل انتهاء مدة الترخيص.

رابعاً: زيادة رأس المال والتنازل وإلغاء وتعديل الترخيص :

١- تلتزم الشركة بزيادة رأسمالها في حال طلبها توسيع نشاطها وفقاً لنسبة الزيادة بإجمالي التكاليف الاستثمارية والتشغيلية لدراسة الجدوى الاقتصادية المقدمة في مرحلة التأسيس ومباشرة النشاط أو حسب دراسة الجدوى الاقتصادية الجديدة المقدمة بهذا الخصوص، بعد موافقة البنك المركزي.
٢- لا يجوز للمؤسس التنازل عن ملكية حصته في رأسمال الشركة إلى الغير إلا بعد صدور ثلاث ميزانيات رابحة، كما لا يجوز للمؤسس التنازل عن الأسهم أو الحصص في رأسمال الشركة إلا لأشخاص يوافق عليهم البنك المركزي.
٣- يجوز تعديل الخدمات كلياً أو جزئياً بناءً على طلب البنك المركزي أو بناءً على طلب الشركة وموافقة البنك المركزي، على أن تبقى الخدمات في جميع الأحوال في مجال الدفع الإلكتروني.
٤- يجوز للبنك المركزي الغاء أو تعديل الترخيص في حال قيام الشركة بأيٍ مما يلي :

أ- لم تبدأ الشركة بممارسة نشاطها خلال (١٨٠) يوماً من تاريخ منح البنك المركزي للترخيص.
ب- توقف عن العمل لمدة تتجاوز (٣٠) يوماً.
ج- أخفقت في الوفاء بالتزاماتها المنصوص عليها في هذه التعليمات.
د- تسببت في مخاطر غير مبررة على المستهلكين أو على النظام المالي.

٥- في حال قيام الشركة بتقديم طلب للتخلي بشكل طوعي عن رخصتها، يقوم البنك المركزي بتقييم الطلب والنظر فيه، ويشمل ذلك مدى ملائمة الترتيبات التي قامت بها الشركة للتوقف عن ممارسة الأنشطة بشكل منظم ومنهجي و/أو يقرر فرض الشروط التي يراها ملائمة لضمان الوفاء بالالتزامات المستمرة بشكل مرض.

خامساً : التزامات مزود خدمة الدفع بالهاتف النقال:

١. أن يكون حاصلاً على ترخيص نافذ بالعمل كمزود خدمة دفع بالهاتف النقال للقيام بعمليات الدفع عن طريق الهاتف النقال وإبلاغ البنك المركزي بأي تغييرات تطرأ على عمله بما في ذلك أماكن عمله وأنظمته أو أموره المالية أوغيرها من الاعتبارات.
٢. ان يكون ممتثلا وملتزما بجميع القوانين ذات الصلة والتعليمات والتوجيهات ونظام خدمات الدفع الإلكتروني للأموال رقم (٣) لسنة ٢٠١٤ وكذلك الالتزام بقواعد الاشتراك بنظام البنية التحتية للدفع بالتجزئة وأية متطلبات أو مواصفات فنية يتم تحديدها من البنك المركزي.
٣. يحق لمزود خدمة الدفع بالهاتف النقال فتح فروع ومكاتب بعد استحصال موافقة البنك المركزي على ذلك.
٤. يحق لمزود خدمة الدفع توكيل شبكة الوكلاء لتقديم الخدمات نيابة عنه ويتم تحديث سجل الوكلاء دورياً.
٥. يخضع مزودو خدمات الدفع الإلكتروني من الشركات الحكومية والقطاع المختلط لقواعد التدقيق من قبل ديوان الرقابة المالية الاتحادي.
٦. لايحق لمزودي خدمات الدفع الإلكتروني من خلال الهاتف النقال من الشركات الحكومية والقطاع المختلط البيع أو التنازل أو الانتقال لملكية الأسهم إلا بعد تقديم التقارير المالية المصدقة من ديوان الرقابة المالية للسنوات الثلاثة الاخيرة.

٧. لايحق لمزود خدمة الدفع شراء العقارات أو عقد الشراكات أو القيام بأية أعمال تجارية أخرى مالم تكن متعلقة بالنشاط المرخص للعمل به من قبل البنك المركزي.
٨. يترتب عليه أصالة عن نفسه ونيابة عن فروعه ومكاتبه وشبكة وكلائه الالتزام الكامل وتحمل المسؤولية المرتبطة بموجب هذه الضوابط والتعليمات والتوجيهات الصادرة من البنك المركزي، يكون مسؤولاً عن تعيين وإدارة وأداء الموظفين وشبكة وكلائه المختصين لتشغيل وإدارة أنظمته وتقديم الخدمات الخاصة به.
٩. تعد هذه الضوابط هي الحد الأدنى اللازم لتقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول بطريقة آمنة وعلى مزودي خدمات الدفع عدم الاكتفاء بذلك والتأكد من اتخاذ مايلزم نحو إدارة المخاطر المرتبطة بتقديم هذا النوع من الخدمات.
١٠. على مزودي خدمات الدفع تزويد البنك المركزي بالتقنيات التي سيتم اعتمادها لغرض الموافقة عليها ابتداءاً مع الأخذ بنظر الاعتبار أن خاصية ال USSD ستكون خياراً متاحاً لتقديم الخدمات بواسطة الهواتف الاعتيادية.
١١. عند تنفيذ أي حركة مالية على مزود خدمة الدفع إعلام الزبون فوراً بنوع العملية ومقدارها والرصيد المتبقي في محفظته من خلال رسالة نصية على رقم هاتفه الشخصي الذي تم التسجيل من خلاله أو عن طريق إرسال إشعار عبر التطبيق الإلكتروني .
١٢. امتلاك أنظمة فعالة لمكافحة غسل الأموال وإدارة منع الاحتيال لتجنب وضبط أي عمليات مشبوهة مع مراعاة قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (٣٩) لسنة ٢٠١٥ والتعليمات الصادرة بموجبه.
١٣. الالتزام بأن أي نظام دفع يقوم بتشغيله أو يستعين بإسناد خارجي لتشغيله يكون قادراً على العمل بطريقة تمكنه من المساهمة في إداء فعال ومستقر للنظام المالي وذلك تماشياً مع أفضل الممارسات والمعايير الدولية.
١٤. تحرص الشركة على الوفاء بالمعايير المنصوص عليها في هذه التعليمات وأية تعليمات ذات صلة يصدرها البنك المركزي بشكل مستمر مع الامتثال على أساس مستمر لجميع الشروط والقيود المحددة من البنك المركزي والجهات الأخرى.

سادساً: الرقابة و التدقيق

١. يقوم مزود خدمة الدفع بجميع الإجراءات الفنية والإدارية بما يضمن سلامة الإجراءات التدقيقية للشركة والتشغيل ومراجعة الحسابات وإدارة المخاطر ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
٢. يعين مزود خدمات الدفع الإلكتروني مراقب حسابات مجازاً ومدرجاً في نشرة مراقبي الحسابات الصادرة عن مجلس مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات لمدة تزيد على (٥) خمس سنوات قابلة للتجديد بموافقة البنك المركزي على أن يكون مستقلاً عن مزود الخدمة للقيام بما يلي:
أ. التحقق من قيام مزود خدمة الدفع بمسك السجلات والحسابات.
ب. تصديق الحسابات الختامية والفصلية المقدمة لهذا البنك مع إرفاق تقرير عن الوضع المالي لمزود خدمة الدفع وملاحظات مراقب الحسابات بخصوصها.
ج. إعلام البنك المركزي فور اطلاعه على أي أمور ذات أثر سلبي في أوضاع مزود الخدمة المالية أو الإدارية.
د. إعلام البنك المركزي فور اطلاعه على أي مخالفات قانونية لدى مزود خدمة الدفع.
ه. أية أمور أخرى يقررها البنك المركزي بموجب التعليمات الصادرة ذات الصلة .
٣. يتعين على الشركة الحصول على موافقة البنك المركزي قبل تعيين أو إعادة تعيين مدققي حساباتها الخارجيين.
٤. إذا تأخر مزود خدمة الدفع لأي سبب كان عن تعيين مراقب الحسابات وفقاً لما جاء في الفقرة (٢) أعلاه، يحق للبنك فرض غرامات مالية يومية لحين ترشيح مراقب حسابات وكذلك له الحق تعيين مراقب حسابات مقابل أتعاب يحددها البنك المركزي وعلى نفقة مزود خدمة الدفع.
٥. للبنك المركزي إذا رأى ذلك ضرورياً أن يعين مراقب حسابات لتدقيق ومراجعة حسابات مزود الخدمة وذلك إضافة إلى مراقب الحسابات الذي يترتب على مزود الخدمة الذي تم تعيينه بموجب الفقرة (٢) أعلاه، ويحدد البنك المركزي مهمة ومدة عمله وعلى أن تكون الأتعاب على نفقة مزود خدمة الدفع .(specialized audit)
٦. يقدم مزود خدمة الدفع الإلكتروني حساباته الختامية في موعد أقصاه ٦/٣٠ من كل سنة مالية.

٧. يقدم مزود خدمة الدفع الإلكتروني بيانات مالية ربع سنوية (فصلية) إلى البنك المركزي خلال (٣٠) يوماً من انتهاء كل فصل مصدقة ومختومة من مراقب حساباته.
٨. على مزود خدمة الدفع بالهاتف النقال الالتزام بأية تعليمات أو ضوابط أو توجيهات تصدر عن البنك المركزي تتعلق بتوفير البيئة الآمنة والكفوءة التي تهدف إلى تسهيل الرقابة على مثل هذه الأنظمة من البنك المركزي والحفاظ على أموال الزبائن.
٩. على مزود خدمة الدفع تزويد البنك المركزي (كحد أدنى) بما يلي:
أ. المعلومات والبيانات والتقارير التي يطلبها ووفقاً للفترات الزمنية التي يرتأيها البنك المركزي.
ب. تقارير التدقيق الداخلي والخارجي المحايدة المتعلقة بخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال.
ج. البيانات المالية الختامية له مدققة من مراقب الحسابات.
د. المركز المالي.
ه. أموال الزبائن المحتفظ بها.
و. وصف الشكاوى المتلقاة وحالة حل هذه الشكاوى.

١٠. يحق للبنك المركزي إجراء عمليات تدقيق خاصة كما في أدناه ويتم تحديد نطاقها من قبله وعلى نفقة مزود خدمة الدفع:

أ- يخضع مزود خدمة الدفع للتفتيش على أعماله من قبل البنك المركزي أو مراقب الحسابات الذي يعين لهذه الغاية على نفقة مزود خدمة الدفع ويلتزم بالتعاون معهم بما يمكنهم من القيام بأعمالهم بشكل كامل.

ب- يحق لمفتشي البنك المركزي القيام بما يلي :

- الاطلاع على سير العمليات وسياسات مزود خدمة الدفع وإجراءات العمل وسجلاته وفحصها والكشف على أي وثائق أخرى.
- طلب أي بيانات أو معلومات يرونها ضرورية

١١. يحق للبنك المركزي القيام بالتدقيق على البنية التحتية لتقنية المعلومات أو التعاقد مع شركات التدقيق الخارجي للقيام بعملية التدقيق على أن يتحمل مزود الخدمة تكاليف عمليات التدقيق.
١٢. لا يجوز للشركة أن تتوقف بأي شكل عن ممارسة عملها أو أن تقوم بتغيير مكان عملها إلا بعد الحصول على موافقة مسبقة من البنك المركزي بذلك.
١٣. يحق للبنك المركزي أن يقوم بجولات تفتيش ميدانية أو أن يوجه الشركة للقيام بعمليات تقييم مستقلة بشكل دوري للتحقق من وفائها بالمعايير والشروط المحددة من البنك المركزي.
١٤. لا يجوز لأي من الشركاء أو المساهمين في الشركة أن يقترض من مزود خدمة الدفع أما في حالة رغبة مزود خدمة الدفع بالاقتراض من الشركاء او المساهمين او أية جهة خارجية اخرى فيجب ابتداءاً استحصال موافقة البنك وتقديم الأسباب المبررة لذلك.

سابعاً: حفظ السجلات

١. على مزود خدمة الدفع الاحتفاظ بالدفاتر والسجلات الكافية واللازمة لأعمالها في جميع الأوقات منظمة حسب الأصول بما فيها السجلات الورقية والإلكترونية وحسب الاختصاص.
٢. يجب أن تكون جميع السجلات والمواد متاحة لعمليات التفتيش من قبل البنك المركزي من وقت لآخر.
٣. يجب على الشركة تنظيم حساباتها وفق الأصول المحاسبية المتعارف عليها وإعداد بياناتها المالية بشكل واف يعكس حقيقة أوضاعها المالية ووجوب الالتزام بأي متطلبات خاصة يحددها البنك المركزي بهذا الشأن.
٤. يجب الاحتفاظ بسجلات لأموال الزبون والمعاملات الكاملة لمدة لا تقل عن خمس (٥) سنوات.
٥. يجب أن تشمل السجلات المحفوظة ما يلي:
أ. تقارير مراجعة آلية (log file) لجميع العمليات المالية وحسب القوانين والتشريعات ذات العلاقة.
ب. تقارير التدقيق بواسطة الهاتف النقال (Audit Trails) لجميع العمليات التي تمت
ج. السجلات التاريخية للمعلومات المعروضة على الإنترنت (مواقع الويب / وسائل التواصل الاجتماعي / أي وسائط أخرى) وأي نسخ مطبوعة، إن وجدت.

د. عرض الاتصالات الترويجية أو الإعلانات أو اللافتات عبر الإنترنت وخطوط العلامات الخاصة بـ الشركة .
ه. السياسات والإجراءات ووثائق التشغيل الداخلية .
و. سجلات الشركات والسجلات المالية ودفتر الأستاذ العام ودفاتر الأستاذ الفرعية .
ز. التقارير والبيانات الصادرة للزبائن والمنظمين .
ح. أي اتصالات تتعلق بالزبائن، بما في ذلك التأكيدات المتعلقة بفهم المخاطر والاشعارات و التحديثات والتأكيدات والعروض، من بين أمور أخرى .
ط. المعلومات الإدارية والحسابات والاتصالات .
ي. سجلات الموارد البشرية .
ك. الوثائق المتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والوثائق المتعلقة بالأمن.

٦. يتحمل مساهمو الشركة المسؤولية المباشرة أمام البنك المركزي فيما يتعلق بمخالفات الإبلاغ ورفع التقارير.

ثامناً: الإسناد الخارجي (التعهيد)

١. يجب على الشركة الحصول على موافقة البنك المركزي حيثما تقترح الدخول في ترتيبات تعهيد جوهرية مع أطراف أخرى، دون أن يتحمل البنك المركزي مسؤولية الفشل والإخفاق من الأطراف.
٢. يجب أن تفي الأنظمة والضوابط الموضوعة فيما يتعلق بتشغيل الشركة بالمعايير التي تحددها هذه التعليمات كحد أدنى.
٣. يجب أن تفي جميع ترتيبات التعهيد بمتطلبات البنك المركزي.

لغرض ما ورد أعلاه، يعتبر عقد الاسناد الخارجي جوهريًا إذا كان عدم إبرامه سوف يشكل خطراً كبيراً من شأنه أن يحدث أضراراً أو إضطراباً في قدرة الشركة على تقديم الخدمات للزبائن.

تاسعاً: المقسم الوطني

١. يقوم البنك المركزي بتشغيل وإدارة المقسم الوطني .
٢- للبنك الحق بتحديد سياسات التسعير والعمولات وسقوف المحافظ على أنظمة المقسم الوطني.
٣-الالتزام بأن يكون الاندماج مع نظام الدفع بالتجزئة العراقي بموجب المواصفات القياسية التي من الممكن تغييرها أو تعديلها أو تحديثها من قبل البنك المركزي، والأخذ بنظر الاعتبار التحديثات المستقبلية واتخاذ جميع الخطوات اللازمة لإبقائها في حالة عمل جيدة وإجراء التغييرات في الوقت المناسب واختبار تكامل النظام والرسائل ونقل الملفات.
٤-يكون التكامل لأنظمة مزود خدمة الدفع عن طريق الهاتف النقال مع نظام الدفع بالتجزئة شرطاً واجب التنفيذ لضمان امتثال أجهزته وأنظمته مع المواصفات الفنية لنظام الدفع بالتجزئة العراقي بحيث تكون قابلة للتشغيل المتبادل مع أجهزة جميع مزودي خدمات الدفع بالهاتف النقال.
٥- وضع إجراءات واضحة وشفافة للزبائن لضمان حقهم في التحقق من إمكانية إكمال تنفيذ المعاملة المالية التي يراد إجراؤها فيما بين مزودي خدمات الدفع.

عاشراً: البيئة التقنية للأمن والحماية

١. وضع سياسة لأمن المعلومات تغطي خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول والذي يسهم في تحديد السياسات والإجراءات والضوابط الرقابية اللازمة لحماية العمليات المالية من الاختراق والانتهاكات الأمنية، كما يحدد المسؤليات الفردية وآليات التنفيذ والإجراءات التي يجب اتخاذها في حال مخالفة هذه السياسات والإجراءات ويتم تحديثها بشكل دوري .
٢. تعزيز ونشر الثقافة الأمنية على مستويات الشركة كافة عن طريق التأكد من التزامهم بالمعايير العالمية لأمن المعلومات.
٣. يتم العمل وفق أفضل الممارسات الدولية واعتماد المعيار ISO٢٧٠٠١,ISO٢٠٠٠١.
٤. تصميم وتنفيذ مركز بيانات وفقاً للمعايير العالمية لمراكز البيانات.
٥. تصميم وتنفيذ موقع للتعافي من الكوارث DRP وإجراءات استمرارية العمل BCP وحماية سرية العمل مع وجود كادر متخصص لضمان تشغيل أنظمة مزود خدمة الدفع ٧/٢٤ في حال تعطل أي مكون من مكونات نظامه بحيث يمكن أن يستأنف العمل مباشرة بعد أي انقطاع.
٦. توفير قدرة نسخ احتياطي تسمح بتبادل البيانات مع نظام الدفع بالتجزئة العراقي في حالة وجود صعوبات تشغيلية أو غيرها من الصعوبات مع أجهزته أوبرمجياته الرئيسية، وإنشاء نسخ احتياطية بشكل منتظم لقواعد البيانات والمعلومات والبيانات كافة.
٧. توفير الحماية المطلوبة للشبكة وللأنظمة وتحديثها باستمرار لضمان عدم إلحاق الضرر بالنظام إضافة إلى توفير الأجهزة والبرامجيات الضرورية للحماية من الأطراف كافة.
٨. أن يكون مسؤولاً عن عمليات الترقية والتحديث وسد الثغرات الأمنية والبرمجية أو إصدار الرقع والتحديثات إضافة إلى مسؤولياته .
٩. التعامل مع مفاتيح التشفير وأسماء المستخدمين وكلمات المرور والأرقام التعريفية الشخصية الصادرة عن البنك المركزي ومزودي خدمات الدفع الآخرين بمنتهى السرية.
١٠. ضمان منع الوصول غير المصرح به مثل القرصنة وغيرها من الأنشطة التي تحدث تغييراً أو ضرراً أو تلفاً لنظام الدفع بالتجزئة العراقي.
١١. تتم إدارة تحويل الأموال إلكترونياً من قبل البنك المركزي وإن البنك المركزي يجيز استخدام الوسائل الإلكترونية في أنظمة الدفع كشكل آمن للتخويل والمصادقة للقيام بعمليات التحويل أو حماية عمليات الدفع، على مزود خدمة الدفع أن يقوم بتوظيف المعايير التقنية المناسبة لاعتماد هذه التخاويل وفقاً للمعايير العالمية التي يعتمدها البنك المركزي، مع مراعاة تحديثها وتجديدها باستمرار.
١٢. انشاء قسم (Information Security) مختص بأمن المعلومات وتوظيف كوادر مؤهلة فيه حاصلين على شهادات عالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات)
١٣.توظيف معايير المصادقة والتخويل متعددة العوامل قبل إجراء أية عملية دفع أو تحويل إلكتروني للأموال.

أحد عشر: المعايير الفنية

على جميع أنظمة المدفوعات الخاصة بمزودي خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق الهاتف النقال الامتثال لمعايير العمل التجارية والتقنية على أساس مايصدر عن البنك المركزي وفقاً للمعايير الدولية التي يتوجب على البنية التحتية لنظام الدفع بالتجزئة الالتزام بها كما في أدناه :

١. معايير التراسل للمعاملات وتدفق الرسائل بين المصارف ومزودي خدمات الدفع عن طريق الهاتف النقال التي تمر من خلال أنظمتهم.
٢. المعايير الأمنية للرسائل باستخدام تقنيات التشفير لضمان سلامة وصحة المصادر .
٣. المعايير الأمنية لحماية البطاقة (m_card) أو الهاتف للحد من الاحتيال.
٤. معايير حماية البيانات لمنع إساءة استخدام البيانات الشخصية.
٥. يتوجب على مزود خدمة الدفع عن طريق الهاتف النقال أن تكون أنظمته لها خاصية الارتباط باستخدام خاصية API.
٦. حاصل على شهادة PA-DSS من جهة معتمدة عالمياً.

إثنا عشر: الوكلاء

يحق لمزود خدمة الدفع الإلكتروني عن طريق الهاتف النقال توكيل شخصٍ لتقديم الخدمات بالنيابة عنهم على أن يتم الالتزام بالآتي:

١. يكون مزود الخدمة مسؤولاً عن جميع الإجراءات التي تنظم عمل شبكة وكلائه ونقاط الخدمة لتشغيل أنظمته وإدارة عمليات الدفع الخاصة به وإبرام العقود القانونية معهم وتحديث المعلومات واشعار البنك المركزي بأي تغييرات تطرأ عليهم.
٢. تزويد البنك المركزي بمعلومات شبكة وكلائه وفقاً لهيكل البيانات الذي يحدده البنك المركزي.
٣. يقوم البنك المركزي بإعداد سجل بالطريقة التي يراها مناسبة ويقيد في السجل المعلومات الخاصة عن مزودي خدمات الدفع الإلكتروني وشبكة وكلائه كما موضح في أدناه:

أ- المعلومات الخاصة بمزود الخدمة (الاسم، نوع النشاط، العنوان، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف، تاريخ إصدار الترخيص) أو أي معلومات أخرى يراها البنك المركزي مناسبة.

ب- المعلومات الخاصة بشبكة الوكلاء (اسم الوكيل، نوع الوكالة (رئيسي/ثانوي)، العنوان، رقم الهاتف، تاريخ توقيع عقد الوكالة) أو أي معلومات أخرى يراها البنك المركزي مناسبة.

٤. لمزود الخدمة الحق بتعيين شبكة الوكلاء لتقديم الخدمات بالنيابة عنه كما في أدناه:

أ- تسجيل المحافظ.

ب- الإيداع النقدي حسب الضوابط والتعليمات.

ج. السحب النقدي حسب الضوابط والتعليمات.

د. أي خدمات أخرى يراها المزود مناسبة بعد استحصال موافقة البنك المركزي عليها.

٥. يقوم مزود الخدمة بمتابعة الموقف المالي لشبكة الوكلاء.

٦. لمزود الخدمة تعيين شبكة الوكلاء وفق الأحكام التالية:

أ- يتم تنظيم علاقة مزود خدمة الدفع بشبكة وكلائه وفقاً للشروط والأحكام والمتطلبات المنصوص عليها في هذه التعليمات.

ب- يلتزم مزود خدمة الدفع بمراقبة ومتابعة جميع العمليات التي يتم تنفيذها من شبكة وكلائه و وضع الضوابط الخاصة لمراقبة النشاطات التي سيتم ممارستها من قبلهم فيما يتعلق بخدمة الدفع بالهاتف النقال.

ج- على مزود خدمة الدفع تزويد شبكة وكلائه بالأنظمة والتعليمات التطبيقية تبين تفاصيل العمليات المصرح لهم بتقديمها.

٧. اذا كان وكيل مزود خدمات الدفع شركة مجازة من قبل البنك المركزي يتوجب عليه مسك مجموعة دفترية مستندية منفصلة عن نشاط الشركة الرئيسي ومن ثم يوحد نشاطها مع نشاط الشركة الرئيسي

٨. يجوز للوكيل التعاقد مع أكثر من مزود خدمة دفع لتقديم الخدمات.

ثلاثة عشر: حساب التسوية

على مزود خدمات الدفع فتح حساب لدى مصرف لأغراض التسوية، ويشترط في هذا الحساب ما يلي:

١. يخضع هذا الحساب لأحكام تعليمات أسس الفصل بين أموال مزودي خدمات الدفع وأموال الزبائن .
٢. لا يجوز لمزود الخدمة إجراء عمليات السحب النقدي من هذا الحساب إلا بموافقة البنك المركزي المسبقة وإعلام البنك المركزي بالرصيد الجديد في نفس يوم العمل.

٣. يقوم البنك المركزي بإشعار مزود خدمة الدفع للفترات التي يحددها البنك المركزي في حال أصبحت قيمة التسويات من خلال المقسم الوطني تساوي ٨٠٪ من قيمة الحساب وتتخذ اجراءات من قبل البنك المركزي لوقف الشركة عن إصدار نقود إلكترونية جديدة في حال أصبحت قيمة التزاماتها تساوي ١٠٠% من قيمة الحساب لحين تغذيته.
٤. للبنك الحق بطلب اي ضمانات إضافية من المصرف المسؤول عن التسوية أو مزود خدمة الدفع عن طريق الهاتف النقال.
٥. تكون تسويات التحويلات المحلية ما بين مزودي خدمات الدفع الإلكتروني من خلال RTGS تسوية قطعية وغير قابلة للإلغاء.

أربعة عشر: المحافظ الإلكترونية

١. يلتزم مزود الخدمة عند فتح محافظ إلكترونية للزبائن بما يلي:
أ. يكون تسجيل الأشخاص (الطبيعيين، المعنويين) في شركات مزودي خدمات الدفع الإلكتروني بالهاتف النقال وجهاً لوجه والتحقق من هوية المشترك من خلال شبكة الوكلاء المخولين (باستثناء المحفظة الأولية)، حيث يتم تصوير المستمسكات المطلوبة في موقع التسجيل مع التقاط صورة فورية للزبون والتزام مزودي الخدمة بإنشاء محفظة واحدة فقط لكل زبون (طبيعي او معنوي) اعتماداً على مبادئ إعرف زبونك ورقم الهاتف الشخصي للزبون وأن يتم التحقق من العملية من خلال إرسال رسالة نصية OTP .
ب. للزبون الحق بالاشتراك في الخدمة من خلال أي مزود خدمة دفع وبغض النظر عن مشغل شبكة الاتصالات لهاتفه النقال.
ج. تخضع حركات الدفع بواسطة الهاتف النقال للسقوف المحددة من قبل البنك المركزي وعلى مزود خدمة الدفع اتخاذ كافة الاجراءات اللازمة لمراقبة سقوف العمليات التي يُسمح لكل عميل بإجرائها.
د. على مزود خدمة الدفع تسهيل قيام الزبون بإغلاق محفظته الإلكترونية وتسييل الرصيد وفقاً لما يطلبه الزبون ودون أية عمولات على إغلاق المحفظة.
هـ. لايجوز لشركات مزودي خدمات الدفع الإلكتروني كشف أو نقل أو مشاركة بيانات الزبائن مع أي جهة أخرى باستثناء البنك المركزي أو بما يسمح به القانون.

٢. تكون أنواع محافظ الدفع عن طريق الهاتف النقال كالآتي :

أ. **المحفظة الموثقة والفعالة:** يتم فتح هذه المحفظة للزبون بعد تقديم الوثائق الخاصة باجراءات إعرف زبونك والتحقق من هوية المشترك وجهاً لوجه عن طريق شبكة الوكلاء، على أن تخضع حدود المعاملات وسقف المحفظة للتعليمات الصادرة عن البنك المركزي.
ب. **المحفظة الأولية:** هي محافظ موثقة وفعالة يمكن تسجيلها عبر الهاتف النقال أو الأنترنت وتخضع حدودها واستخداماتها ومتطلبات تسجيلها إلى تعليمات يحددها البنك المركزي.

ج. **محفظة المؤسسات الأهلية (الشركات):-**
يتم فتح هذه المحفظة للمؤسسات الأهلية التي لديها حساب مصرفي بحيث تكون المؤسسة خاضعةً من خلال المصرف لإجراءات (إعرف زبونك) (KYC)، ويكون التعامل بهذا النوع من المحافظ بذات الحدود والشروط الخاصة بالمحفظة الموثقة والفعالة .

د. محفظة الوكلاء: للبنك الحق بتحديد حدود محفظة الوكلاء ويتم تنظيمهم من خلال تعليمات حسب ما يرتأيه.

هـ. محفظة التاجر:-
يتم فتح هذه المحفظة للتجار الذين لديهم حساب مصرفي بحيث يكون التاجر خاضع من خلال المصرف لإجراءات (إعرف زبونك) (KYC)، وبإمكان التاجر فتح محافظ فرعية له تكون مرتبطة بمحفظته على أن تكون حدود التعاملات للمحفظة الرئيسية والمحافظ الفرعية ضمن الحدود المحددة من قبل البنك المركزي.

٣. تتم تحويل الأموال إلكترونياً من حساب المؤسسة الحكومية الى حساب مزود خدمة الدفع في المصرف الماسك لحسابه ويقوم باتخاذ الاجراءات اللازمة وتحويل النقود الإلكترونية المقابلة لتلك الأموال الى محافظ المستفيدين وفقا لالتزامات التعاقد فيما بينهم .

٤. في حال التعامل بمبالغ تفوق الحدود المحددة من قبل البنك المركزي فيجب تحويل المبالغ من الحساب المصرفي لصاحب المحفظة لصالح الحساب المصرفي لمزود خدمة الدفع المفتوح في مصرف التسوية ليتم اتخاذ الاجراءات اللازمة وتحويلها الى محافظ المستفيدين.

٥. لأغراض فتح المحافظ الإلكترونية الموثقة والفعالة تعتمد الأرقام والوثائق التالية وأية وثائق أخرى تحل محلها ويعتمدها البنك المركزي لهذه الغاية، وفي حال اعتماد أية وثائق غير دقيقة وغير صحيحة يتم الغاء المحفظة.

أ. الأشخاص الطبيعيون:

- **العراقيون:**
  - النسخة الأصلية لهوية الأحوال المدنية أو البطاقة الوطنية الموحدة أو جواز السفر.
  - النسخة الأصلية لبطاقة السكن أو ما يثبت ذلك.

- **المقيمون (غير العراقيين):**
  - النسخة الأصلية لجواز السفر.
  - سمة الدخول الصحيحة أو بطاقة الإقامة للساكنين بشكل دائمي في العراق مع عنوان السكن.

ب. **الأشخاص المعنويون (الشركات):**

- سند الملكية لمقر الشركة أو عقد الإيجار للبناية المستخدمة كمقر للشركة.
- عقد تأسيس الشركة المصدق من وزارة التجارة/ دائرة تسجيل الشركات.
- محضر اجتماع الهيئة العامة للشركة المصدق من وزارة التجارة/ دائرة تسجيل الشركات
- الاسم التجاري للشركة المصدق من غرفة تجارة بغداد أو غرفة تجارة المحافظة التي يقع فيها مقر الشركة .
- إجازة عمل الشركة من الجهة القطاعية المسؤولة عنها إن وجدت.

- هوية الأحوال المدنية أو البطاقة الوطنية الموحدة للمدير المفوض أو من يخوله.
- كتاب تخويل من المدير المفوض بفتح المحفظة والأوراق الثبوتية له.
- الأوراق الثبوتية لمنظمات المجتمع المدني والمنظمات الإنسانية الدولية ورخصة عملها في العراق (في حال كانت الشركة منظمة دولية).
- متطلبات إعرف زبونك.

ج. التجار :

- إجازة ممارسة المهنة صادرة عن الجهة القطاعية مانحة الإجازة أو هوية غرفة التجارة حديثة ونافذة على أن تقوم الشركة بالتحقق من صحة صدورها من الجهة المانحة لها.
- سند الملكية لمقر العمل أوعقد الإيجار.
- هوية الأحوال المدنية أو البطاقة الوطنية الموحدة للتاجر أو نسخة من جواز السفر.

٦. المحافظ الخاملة

١- يلتزم مزود خدمة الدفع بوضع إجراءات عمل واضحة بخصوص محافظ الزبائن في حالات الوفاة وبما يتفق مع أحكام القوانين النافذة بهذا الخصوص.

٢- تعتبر المحفظة الإلكترونية خاملة إذا لم يتم اجراء أي حركة مالية عليها لمدة (سنة واحدة) وتعذر التواصل مع صاحب المحفظة واستنفاذ كافة وسائل الاتصال به.

٣- يلتزم مزود الخدمة بأشعار الزبون بأن محفظته الإلكترونية ستعتبر خاملة قبل شهر على الأقل من انتهاء المدة المنصوص عليها في الفقرة (٢) من هذه المادة.

٤- عند اعتبار المحفظة الالكترونية خاملة يلتزم مزود الدفع بما يلي:

أ- فتح تفرع من الحساب المصرفي الخاص بأموال الزبائن تحت مسمى (حساب المحافظ الخاملة).

ب- الاحتفاظ بالأموال الإلكترونية المخزونة في المحفظة الخاملة ونقل ما يقابلها من النقد إلى تفرع الحساب المشار إليه أعلاه.

ج- في حال كون المحفظة مرتبطة ببطاقة مسبقة الدفع يتوجب أن يتم التنسيق مع الجهة المصدرة للبطاقة وإيقافها فوراً.

د- القيام بنقل ملفات المحافظ الإلكترونية الخاملة وحفظها في مكان يتوفر فيه شروط السلامة الأمنية اللازمة، وبمستوى رقابي أعلى من المستوى المطبق على باقي الملفات.

ه- اتخاذ كافة إجراءات العناية الواجبة لغرض التواصل مع أصحاب تلك المحافظ الإلكترونية والاستمرار في إرسال كشوف الحسابات والإشعارات الدورية لأصحاب تلك المحافظ الإلكترونية وتوثيق ذلك.

و- إعلام الزبون فوراً بتجميد محفظته الإلكترونية والإجراءات اللازمة لتفعيلها.

ز- يلتزم مزود خدمة الدفع تزويد البنك المركزي بتقرير شهري حول المحافظ الإلكترونية الخاملة.

ح- على مزود خدمة الدفع تضمين عقود فتح المحافظ الإلكترونية مع الزبائن، توضيحاً لفترات وإجراءات تجميد المحافظ الإلكترونية واعادة تفعيلها وتبعات ذلك.

ط- على مزود خدمة الدفع وضع إجراءات عمل واضحة بخصوص إدارة المحافظ الخاملة، وكيفية التواصل مع أصحابها، وبما يتوافق مع أحكام هذه التعليمات.

ي- لا يُسمح بقبول أية حركة سحب أو تحويل من المحفظة الإلكترونية الخاملة إلا من خلال قيام الزبون شخصياً أو من يمثله بموجب توكيل معتمد.

ك- في حال قيام الزبون أو من يمثله قانونياً، بمراجعة مزود خدمة الدفع بهدف إعادة تنشيط المحفظة الإلكترونية الخاملة أو سحب الرصيد، يقوم مزود خدمة الدفع باعادة تفعيل المحفظة الإلكترونية أو صرف الرصيد القائم وذلك بعد التحقق من شخصية الزبون أو ممثله القانوني وتوقيعه على إقرار بصحة الرصيد بتاريخه.

٥- بعد مضي (٧) سنوات ولم تتم المطالبة بالأموال التابعة للمحفظة الخاملة يتم معاملتها معاملة الحسابات الخاملة والأموال متروكة وحسب ما ينص عليه القانون.

٧.ترتيبات الطوارئ لإدارة المحافظ

١- في حالة إخفاق الشركة أو إغلاقها (إما طواعية أو بصورة غير طوعية) ، يجب أن يكون لدى الشركة ترتيبات موثقة لضمان استمرار عمل المحافظ.
٢- تتحمل الشركة المسؤولية النهائية عن ضمان وجود ترتيبات الطوارئ لإدارة المحافظ.
٣- يقوم البنك المركزي بمراجعة دورية لترتيبات إدارة محفظة الطوارئ وقد يتخذ إجراءات إشرافية أو تنفيذية إذا تبين له أن هذه الخطط غير كافية.

خمسة عشر: البطاقة الإلكترونية المرتبطة بالمحفظة (m-card)

يحق لمزود خدمة الدفع ربط المحفظة ببطاقة مسبقة الدفع (m-card) صادرة من مزود خدمة دفع مرخص من البنك المركزي مع مراعاة ما يلي:
١- البطاقات الصادرة m-card يجب تكون متوافقة تماماً مع معايير حماية البيانات الخاصة بصناعة بطاقات الدفع (PCI – DSS).
٢- في حال اصدار البطاقات عن طريق مزود خدمة دفع مرخص يجب أن تكون بموجب عقود قانونية تبين حقوق والتزامات الطرفين وأن يتم عرضها على البنك المركزي لاستحصال موافقته ابتداءً.
٣- يتم تعزيز رصيد هذه البطاقة من رصيد المحفظة : مع الالتزام بأن تكون حركة الأموال تبادلية (من و إلى) البطاقة.
٤- بالإمكان استخدام البطاقة في إجراء العمليات المالية عن طريق نقاط البيع التقليدية POS أو M-POS أو مكائن الصراف الآلي أو الدفع من خلال الإنترنت أو التطبيقات الإلكترونية بما لا يتعارض مع نظام خدمات الدفع الإلكتروني للأموال رقم (٣) لسنة ٢٠١٤.

ستة عشر: الأجور والحدود

١. يجوز لمزود خدمة الدفع من خلال الهاتف النقال أن يقوم بتحديد الأجور على مستخدمي خدمات الدفع على أن يتم إطلاع الزبائن على أي حدود أو إجور تفرض على المعاملات.
٢. على مزود خدمة الدفع دفع الأجور التي يفرضها البنك المركزي عن إجراء أي عملية تمر عبر المقسم الوطني، وفقاً لما يحدده البنك المركزي.
٣. يحق لمزود خدمة الدفع تسلّم أجور تبادل من مزودي خدمات الدفع الآخرين كما يجب عليه بالمثل أن يدفع أجور تبادل للمزودين الآخرين، وللبنك المركزي الحق في تحديد الأجور.
٤. يحق للبنك المركزي إعادة النظر في أجور المعالجة والتبادل من وقت لآخر، على أن تصبح سارية بموجب التوقيتات التي يحددها البنك المركزي.
٥. لاتوجد حدود لعدد التحويلات المالية المسموح بها يومياً أو شهرياً وإنما يكون الالتزام بحدود التحويلات المالية نفسها وحسب نوع المحفظة ويحتفظ البنك المركزي بحق تحديدها أو تنظيمها في الوقت الذي يراه مناسباً.
٦. يحق للبنك المركزي أن يحدد أو ينظم سقوف التحويلات المالية والأجور التي تستوفيها الشركات من زبائنها، وله إعادة مراجعتها بين الحين والآخر وفقاً لما يراه مناسباً .

سبعة عشر: العقود

١. على مزود خدمة الدفع إبرام عقود مع شبكة الوكلاء والزبائن والتجار والمؤسسات الحكومية والخاصة وأية جهة تستفيد من خدمات مزود خدمة الدفع تغطي الالتزامات والواجبات وآليات التنفيذ وتتضمن البنود التي تنظم بموجبها العلاقة بين مزود الخدمة والزبون، ويتوجب عرض نماذج ومسودات هذه العقود (عقود الخدمة المستمرة أو عقود الخدمة المفردة) على البنك المركزي للحصول على موافقته قبل اعتمادها، وللبنك تعديل شروطها في أي مرحلة يراها مناسبة إذا وجد انها قد تضر بالزبائن او الخدمة واستقرارها ، على ان تتضمن صيغ العقود على الأقل مايلي:-

أ. دور ومسؤوليات مزود خدمة الدفع وجميع المزايا والحقوق والمسؤوليات التي تلحق بالزبون.

ب. بنود تتعلق بتثقيف العميل بآلية تنفيذ الخدمة وكيفية تقديم الشكوى وإجراءات التعامل معها.

ج. معلومات التواصل مع كل من قسم الشكاوي لمزود خدمة الدفع والوحدة المختصة من البنك المركزي لتلقي الشكاوى في حال عدم رضا الزبون عن نتيجة معالجة الشكوى.

٢. على مزود خدمة الدفع اعلام الزبون قبل تنفيذ اي حركة لأغراض التحقق المسبق بما يلي:

- مستلم الحركة المالية .
- مبلغ الحركة.
- العمولات الخاصة بالحركة.

٣. على مزود الخدمة إعلام الزبون فور انتهاء أي حركة مالية على محفظته بما يلي:

- الرصيد المتبقي لديه.
- الرقم المرجعي الخاص بالحركة.

٤. على مزود خدمة الدفع وضع إجراءات عمل واضحة فيما يخص إرجاع المبالغ للزبائن في حال توقفه عن تقديم الخدمة.

٥. على مزود خدمة الدفع تنظيم العلاقة مابينه وبين أي من الأطراف ذات العلاقة بموجب عقود تحدد على الأقل مايلي:

أ. دور ومسؤوليات مزود خدمة الدفع.

ب. دور ومسؤوليات الأطراف المتعاقد معها.

ج. آلية تنفيذ الخدمة.

ثمانية عشر: الارتباط مع مزودي خدمات الدفع الآخرين (الأجانب والمحليين)

إذا كان لمزودي خدمات الدفع الإلكتروني المحلية أية ارتباطات وثيقة مع مزود خدمة دفع آخر فيجب أن لا تؤدي هذه الارتباطات إلى منع الإشراف والرقابة الفعّالة عليه.

تسعة عشر: قانون غسل الأموال

الالتزام بقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب النافذ والضوابط والتعليمات الصادرة بموجبه، كما أن لمزودي خدمة الدفع علاقة مباشرة مع الزبائن والأفراد أوالشركات فإن عليهم مسؤولية الإبلاغ بموجب القانون المذكور أعلاه عن أية تحويلات مالية مثيرة للشك إلى مكتب الإبلاغ عن غسل الأموال وتمويل الارهاب.

عشرون: حماية المستهلك

يلتزم مزود خدمة الدفع بالضوابط والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي الخاصة بتوعية وحماية المستهلك وأية ضوابط أخرى يصدرها البنك المركزي بهذا الخصوص مستقبلاً ومن ضمنها الآتي:

١. تنفيذ لائحة لقواعد السلوك بشأن المعاملة الجيدة التي يبديها مزود خدمة الدفع تجاه الزبائن ومعالجة الشكاوى المقدمة.
٢. الإعلان عن تفاصيل خدماته من خلال الوسائل المتاحة كافة.
٣. ضمان توفير أدوات فعالة وكادر كفوء للإجابة عن استفسارات المشتركين من خلال مركز اتصالات.
٤. تقديم خدماته للمستهلك من خلال عقود مبرمة أصولية تضمن حقوق الطرفين.
٥. ضمان دقة وصحة جميع الإعلانات والعروض التسويقية بشكل مباشر وغير مباشر.
٦. ضمان تعويض الزبون في حالة تأخر الحوالات عن المدة المتفق عليها وفي حالة فقدان أو نقص أمواله نتيجة الأهمال.
٧. خصوصية وحماية بيانات الزبائن ومعاملاته المالية.
٨. تخضع الأموال الموجودة في المحفظة لنفس معايير الحسابات الجارية.

واحد وعشرون: المسؤوليات القانونية

١. يكون مزود خدمة الدفع الحاصل على الترخيص مسؤولاً مسؤولية قانونية في حالة عدم الالتزام بالفقرات المنصوص عليها في هذه الضوابط والتعليمات واللوائح ذات الصلة إلا إذا كان عدم الالتزام ناتجاً عن استحالة التنفيذ لظروف خارجة عن إرادته، على أن يقوم مزود خدمة الدفع بإبلاغ البنك المركزي بهذه الظروف عن طريق وسائل الاتصال المتفق عليها حسب تقدير البنك المركزي.
٢. لا يتحمل البنك المركزي بأي شكل من الأشكال المسؤولية عن عدم إكمال التحويلات من قبل مزودي خدمات الدفع لأي سبب كان بما في ذلك مشاكل الحواسيب أو المشاكل المتعلقة بالشبكة أو فقدان للبيانات أو أي تأخير يحدث بسبب تصرف أو إغفال أي مشارك أو أي طرف آخر.
٣. يقوم مزود خدمة الدفع بتعويض البنك المركزي عن أية أضرار تحدث بسبب الأخطاء أو الإغفال أو الفيروسات والعيوب الأخرى في أي جزء من نظام مزود خدمة الدفع و/ أو أي جزء من شبكة مزود خدمة الدفع وأجهزته التي قد تنتقل إلى نظام الدفع بالتجزئة العراقي.

إثنان وعشرون: الإجراءات التصحيحية

في حال مخالفة هذه الضوابط من قبل مزود خدمة الدفع تتخذ بحقه الإجراءات الآتية:

١. تنبيهه خطياً عن المخالفة المرتكبة وعدم تكرارها.
٢. في حال تكرار المخالفة يتم توجيه إنذار.
٣. في حال تكرار المخالفة يتم فرض غرامات مالية تتناسب مع حجم المخالفة (حسب تقدير البنك المركزي) اخذين بنظر الاعتبار حدة المخالفة والاضرار الناتجة عنها وعدد مرات تكرارها.
٤. في حال تكرار المخالفة يتم تعليق الرخصة لمدة (من شهر إلى ثلاثة أشهر وحسب حجم المخالفة وحسب تقدير البنك المركزي) يتوقف مزود خدمة الدفع المرخص له عن تقديم خدماته خلال المدة أعلاه (يمكن للمشارك استكمال المعاملات المتوقفة قبل صدور قرار التعليق فقط) ولايحول هذا الإجراء دون احتفاظ الزبون بحقه في السحب.
٥. في حال تكرار المخالفة يتم إلغاء الرخصة بشكل نهائي، ويمكن للمشارك استكمال المعاملات المتوقفة قبل صدور قرار الإلغاء فقط.

لاتحول الإجراءات المشار إليها أعلاه من الاحتفاظ بحق التعويض إلى الجهات المتضررة نتيجة تلك المخالفة.

ثلاثة وعشرون : السرية

١. على مزود خدمة الدفع اتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على سرية البيانات وعدم الإفشاء عن تلك المعلومات من قبل البنك المركزي أو مزود خدمة الدفع لأي جهة إلا بموجب الحالات المحددة بالقانون وتوفير الوصول إلى النظام فقط لموظفيها والوكلاء والمتعاقدين الثانويين ممن لديهم الصلاحيات للولوج إلى النظام أو الذين يعملون بصورة مشروعة في تشغيل أنظمة الدفع.
٢. يلتزم مزود خدمة الدفع بالحفاظ على سرية البيانات حتى بعد إنهاء مدة الترخيص.

أربعة وعشرون: حقوق الملكية الفكرية

حقوق الملكية الفكرية المتصلة بنظام الدفع بالتجزئة العراقي والعمليات مملوكة أو مرخصة من قبل البنك المركزي. يتم منح مزود خدمة الدفع الحق في استخدام البرامج والعمليات حسب تعليمات وتدريبات البنك المركزي وحقوق الملكية الفكرية المبينة فيها تعود وتكون ملكاً للبنك المركزي العراقي ولا يجوز للمشارك الكشف عنها إلى أي وكيل أو متعاقد ثانوي أو طرف ثالث آخر دون موافقة خطية من البنك المركزي.

خمسة وعشرون: النزاعات

١- - يتعين على الشركة:
أ. امتلاك انظمة فعالة لحل النزاعات.
ب. إنشاء آليات للتعامل مع النزاعات ومعالجة التظلمات للتعامل مع الشكاوى الواردة من الزبائن أو الأطراف الأخرى وتضمين تفاصيل هذه الآليات في الاتفاقيات التي تبرم مع الزبائن.
ج. الاحتفاظ بسجلات تثبت للبنك المركزي إن لديه آليات ضوابط مطبقة للمراقبة ومعالجة الشكاوى والتظلمات.
٢- يقوم البنك المركزي بتشكيل لجنة تحكيم لفض النزاعات بين مزودي خدمات الدفع الإلكتروني أو أي مزود خدمة دفع أو الأطراف ذات العلاقة والتي تنشأ بسبب تقديم الخدمة.
٣- تقرر اللجنة اتباع الاجراءات التي نراها مناسبة لحل النزاعات.
٤- يكون اللجوء إلى المحاكم العراقية في حال استنفذت جميع الطرق الودية لحل النزاع.

ستة وعشرون: تضارب المصالح

يتعين على الشركة بمساهميها ومديريها والموظفين الرئيسيين اتخاذ الاجراءات اللازمة لتحديد / الكشف عن ومنع أو إدارة تضارب المصالح. تتضمن أمثلة تضارب المصالح (على سبيل المثال لا الحصر) ما يلي:
١. لدى الشركة مصلحة في نتيجة الخدمة المقدمة للزبون، وكانت تلك المصلحة تختلف عن مصلحة الزبون من تلك النتيجة.
٢. لدى الشركة حافز مالي أو حافز آخر لصالح مصلحة زبون أو مجموعة من الزبائن على مصالح زبون آخر.
٣. حصلت الشركة أو تحصل من شخص آخر غير الزبون حافزاً في شكل أموال أو سلع أو خدمات أو دافع مالي فيما يتعلق بالخدمة المقدمة للزبون.
٤. إذا كان للشركة أو مساهميها / مديريها / موظفيها الرئيسيين- المهمين مصلحة مالية في الزبون.
٥. لن يسمح لأي من مساهميها أو مديريها أو موظفيها الرئيسيين أوطرف ذي صلة بهم من الاقتراض من الشركة.

سبعة وعشرون : الأنظمة والضوابط وحوكمة المخاطر

١. يجب على الشركة التأكد من أنها قد وضعت ضوابط داخلية كافية، تضمن الفصل المناسب للواجبات داخل الهيكل التنظيمي، وإن عملياتها تتم ضمن حدود السياسات والسلطات والإجراءات الموثقة بوضوح.
٢. يجب على مزود خدمات الدفع تطبيق إطار حوكمة مخاطر ملائم يحدد كافة المخاطر الجوهرية ويشمل ذلك السياسات والعمليات والإجراءات والنظم والضوابط المستخدمة في تحديد وقياس وتقييم ومراقبة المصادر الجوهرية للمخاطر ورفع التقارير بشأنها وضبطها أو تقليلها في المواقيت الملائمة
٣. يجب في تعريف وتقييم المخاطر الجوهرية أن تأخذ الشركة في الاعتبار سمات المخاطر الخاصة بها ، بجانب طبيعة وحجم ومدى تعقد أعمالها التجارية وهيكلها.
٤. يجب أن تقوم الشركة بتطبيق خطة عمل لتخفيف آثار المخاطر الجوهرية ومراقبتها على أساس مستمر
٥. يجب على إطار حوكمة المخاطر أن يتعامل من بين مخاطر رئيسية أخرى مع الجوانب التالية
أ- المخاطر التشغيلية
ب- المخاطر السلوكية
ج- الاحتيال من قبل الموظفين
د- جرائم وهجمات الفضاء الإلكتروني
هـ- غسل الأموال
و- التقصير الإداري
ز- تمويل الإرهاب
٦. يجب أن تكون لدى الشركة ترتيبات حوكمة ملائمة تشمل التركيز بشكل كافٍ على إدارة المخاطر والتحقق من قيام مدير المخاطر، أومن يعادله، برفع تقاريره بشكل مباشر إلى الرئيس التنفيذي أو المدير العام، مع إمكانية عرضها كذلك على (مجلس الإدارة / الهيئة العامة/ حاملو الأسهم أو ممثلوهم)
٧. يتحمل (مجلس الإدارة / الهيئة العامة/ حاملو الأسهم أو ممثلوهم) المسؤولية المطلقة عن إطار حوكمة المخاطر.

ثمانية وعشرون: أحكام عامة

١. يكون البنك المركزي مسؤولاً حصراً عن تسجيل وترخيص مزود خدمة الدفع عن طريق الهاتف النقال والتنظيم والإشراف والرقابة على أنظمة وخدمات الدفع للمزودين.
٢. يكون البنك المركزي مسؤولاً عن إدارة مسارات التحويلات المحلية المتبادلة التي تتم بين مزودي خدمات الدفع بالهاتف النقال ومعالجتها ومن ثم تسويتها من خلال نظام التسوية الآنية الإجمالية RTGS.
٣. للبنك المركزي طلب أية معلومات يراها ضرورية وللبنك فرض شروط أو التزامات لضمان حسن سير النظام.
٤. لمزود خدمة الدفع الإلكتروني عن طريق الهاتف النقال منح الائتمان واستحصال الاقساط للمشاريع الصغيرة والمتناهية الصغر وفقاً لتعليمات يصدرها البنك المركزي.
٥. يجب ان يكون مسؤولي اقسام مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب وادارة المخاطر من الجنسية العراقية حصراً كما لايقل عدد العاملين في الشركة من الجنسية العراقية عن ٥٠%.
٦. يقوم البنك المركزي بضمان حماية نظام الدفع بالتجزئة العراقي ككل من خلال ضمان امتثال جميع التحويلات المستلمة والمرسلة من خلال نظام الدفع بالتجزئة العراقي إلى الإجراءات الأمنية لضمان النقل الآمن والموثوق.

٧. للبنك المركزي العراقي الحق في التحقق من حالات امتثال مزود خدمة الدفع التي تنطبق على تشغيل النظام بعد حصوله على الترخيص ، بما في ذلك إمكانية الوصول المباشر إلى نظام مزود خدمة الدفع وتقاريره.
٨. تعدّ شركات مزودي خدمات الدفع الإلكتروني كيانات مستقلة عن مشغلي شبكات الهاتف النقال. وبالتالي فإن زبائن خدمات الدفع الإلكتروني ومزودي الخدمة غير مرتبطين بمشغلي شبكات الهاتف النقال، وعليه يعدّ الطرفان مستقلين تماماً من الناحية القانونية والإدارية.
٩. يمكن ربط الحساب المصرفي للزبون بحساب محفظته.
١٠. يلتزم مزود الخدمة بتقديم النشاطات التي وافق عليها البنك المركزي عند منحه الترخيص، ويقوم بتقديم طلب لاستحصال موافقة البنك المركزي في حال رغبته بالتوسع بالنشاطات او الخدمات
١١. يكون وقت عمل أنظمة الدفع بالهاتف النقال ٢٤ / ٧ طيلة أيام السنة.
١٢. يمكن أن تكون نهاية يوم العمل وبدايته بنفس اليوم التقويمي يفصل بينهما الوقت الذي يستغرقه إنجاز عملية تحويل واحدة كحد أعلى.
١٣. يسمح لمزودي خدمات الدفع الالكتروني عن طريق الهاتف النقال باجراء عمليات الربط التقني اللازمة للعمل كوكيل رئيسي او ثانوي مع مزودي خدمات الحوالات الاجنبية (ويسترن يونين وموني كرام) لاجراء التحويلات الخارجية والمحلية من خلال أنظمة مزودي خدمات الحوالات الأجنبية أعلاه وعن طريق المحافظ الموثوقة والفعالة مع الالتزام بعدم السماح لمحافظ الوكلاء بتقديم هذه الخدمة.

ملحق رقم ١

١. اسم الشركة باللغتين العربية والانكليزية.
٢. مسودة عقد تأسيس الشركة ونظامها الأساسي ومقر عملها.
٣. طبيعة النشاط المزمع تقديمه.
٤. مقدار رأس مال الشركة.
٥. صورة عن المستمسكات الشخصية لكل مؤسس (طبيعي أو معنوي) ونسبة ملكيته.
٦. خبرات الإدارة العليا والسير الذاتية.
٧. مصادر أموال المؤسسين.
٨. بيانات مالية مدققة للسنوات الثلاث الماضية ان وجدت.
٩. دراسة جدوى اقتصادية للمشروع يتم إعدادها من قبل جهة متخصصة، وتقديم الميزانيات التقديرية المقترحة للسنوات الثلاثة الأولى من عمل الشركة، من دخل متوقع ونفقات تشغيلية وغيرها والأسس التي تم اعتمادها في اعدادها، مرفقة بمعلومات توضيحية حول:

- ستراتيجية العمل واثر الخدمات التي ينوي تقديمها على تطوير قطاع الدفع الالكتروني وزيادة الشمول المالي واثرها في المجتمع بشكل مباشر وغير مباشر، أو ان تتضمن تقنيات وخدمات جديدة غير متاحة سابقاً أو تطوير خدمات مشتقة من خدمات متاحة.
- وصف مفصل للنشاط المزمع تقديمه بما يشمل الخدمات والمنتجات، والتي يجب أن تنحصر بمجال نشاط خدمات الدفع الإلكتروني.
- التنبؤات الشهرية للارباح والخسائر.
- مخطط تدفق الأموال (Money Flow) والمتعلق بأموال الزبائن.
- إدارة الوكلاء.
- العملاء المستهدفين والمنتجات والخدمات بما في ذلك الفرص وحجم العملاء المتوقع وشرائح العملاء الذين ستتوفر لهم الخدمات وهيكل الرسوم التي سيتم تسديدها بواسطة العملاء.
- منهجية التسويق وقنوات التوصيل.
- ترتيبات نظام الحوكمة المؤسسي متضمناً : هياكل ومسؤوليات اللجان؛ سياسات تضارب المصالح؛ والتسلسل الإداري لهيكل الشركة.
- ترتيبات البنية التحتية التقنية وترتيبات الموردين و التعهيد (outsourcing)، وترتيبات تخزين البيانات والاستضافة ان وجدت.
- ترتيبات أمن المعلومات والامن السيبراني.
- وصف تقييم المخاطر و خطة واستراتيجية الخروج، تتضمن كحد أدنى :
  - تحديد المخاطر الرئيسية ومعرقلات الاعمال.
  - تأثير المخاطر الرئيسية على عمل المزود والنظام.
  - ترتيبات التخطيط للطوارىء واختبار القدرة على تحمل الضغط.
- أية معلومات أو بيانات اضافية تتطلبها تعليمات البنك المركزي أو يراها البنك المركزي ضرورية لاتخاذ قراره في طلب الموافقة.

ملحق رقم (٢):

وصف تفصيلي لسياسات العمليات واجراءات العمل التفصيلية لكافة نشاطات الشركة والتكنولوجيا المزمع اعتمادها، والتي تشمل بالحد الأدنى ما يلي:

- إجراءات العمل المزمع تطبيقها.
- عمليات تقديم خدمات الشركة وآلياتها المطلوب الترخيص لها.
- الهيكل الإداري للشركة وتعليماتها الداخلية، متضمناً بالإضافة الى الأقسام الإدارية والفنية والتقنية وإدارة العمليات والزبائن بالحد الأدنى وبشكل واضح قسم إدارة المخاطر، قسم خطط الاستمرارية ومواجهة الطوارئ، قسم التدقيق الداخلي وقسم الامتثال ومكافحة غسل الاموال.
- نظام الدفع الإلكتروني الخاص بالشركة وأدواته وقنواته و حاصل على شهادة PA-DSS.
- تسجيل الزبائن.
- نظام إدارة المخاطر وسياسات الخصوصية وأمن المعلومات وخطة الاستمرارية والطوارئ وسياسة الحوكمة السليمة لممارسة النشاط.
- ترتيبات الطوارئ التي ستعتمدها الشركة للتعامل مع حالات تعطل المنظومة عن العمل أو توقف الشركة عن ممارسة اعمالها.
- الاجراءات التنفيذية والتي يجب أن تشمل بالحد الأدنى إجراءات أمن وحماية المعلومات وتأمين وحماية العمليات الإلكترونية وحفظ وتخزين البيانات المرتبطة بنظام الدفع الإلكتروني والزبائن ضد الإفصاح وسوء الاستخدام والتلف والتدمير والفقدان والسرقة، لاسيما في حال انقطاع الخدمة في أي مرحلة من مراحل سير العملية الإلكترونية، وإجراءات حماية البيانات وفق القوانين والمعايير العالمية.
- إدارة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بما يضمن الالتزام بقانون مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب النافذ والتعليمات واللوائح الصادرة بموجبه.
- التعامل مع الزبائن ومعالجة الشكاوى والية فض النزاعات.
- اليات الرقابة الداخلية بما في ذلك الإجراءات الادارية والمحاسبية.
- إدارة عمليات مكافحة الاحتيال.
- إدارة الحسابات للشركة وللزبائن.
- خطة حماية أموال الزبائن.
- يجب أن يكون لدى مزود خدمة الدفع خطة خروج مفصلة توفر الترتيبات اللازمة لإيقاف أنشطته التجارية بطريقة منظمة، ويجب أن تفترض خطة الخروج أنه في حالة فشل النظام، ستظل أموال الزبائن بحاجة إلى الإدارة والحماية.
- بنية تحتية تقنية تتضمن أجهزة وبرامجيات ضمن مركز بيانات رئيسي ومركز تعافي من الكوارث داخل العراق ينشأ حسب المعايير العالمية والضوابط التي يصدرها البنك المركزي، مع الاخذ بنظر الاعتبار مايلي:
  - مجهزات الطاقة الكهربائية المستمرة.
  - متحسسات الحرارة والرطوبة والدخان.
  - انظمة التبريد.
  - منظومة اكتشاف واطفاء الحرائق.
  - تامين وتحصين ومراقبة مراكز البيانات.
  - أن تكون كافة مكوناته المادية والبرمجية مرخصة بالكامل.

- يحق لمزود الخدمة مشـــاركة مركز البيانات مع جهات اخرى مع الاخذ بنظر الاعتبار العزل الكامل للمكونات.
- يجب توافر انظمة النسخ الاحتياطي والنسخ الاحتياطي المتماثل لجميع الانظمة والبرامجيات لضمان استمرارية الخدمة.
- توفير قنوات اتصـال احتياطية بديلة تربط بين الموقع الرئيسـي وموقع التعافي من الكوارث لضمان استمرارية العمل.
- توفير موارد تقنية للاحتفاظ بالسـجلات (logs) الخاصـة بالحركات المالية والعمليات الحسابية لمدة لا تقل عن سنة.
- الاشـتراك بالبنية التحتية للشـبكة المصـرفية والتي يمتلكها ويديرها هذا البنك والتي تعتبر بوابة الدخول الرسمية لكافة الأنظمة المالية والمصرفية.

- استكمال الربط والتكامل التجريبي مع البنية التحتية للدفع بالتجزئة.
- الاسم الكامل لمراقب حسابات الشركة على أن يكون مجازاً قانوناً وأن يكون له ممارسة لا تقل عن (٥) سنوات.