



البنك المركزي العراقي

دائرة تقنية المعلومات والمدفوعات

NO :

DATE :

العدد : ١٥٥٠ / ٨ / ١٤

التاريخ : ٢٠٢٥ / ٥ / ٢٩

المصارف كافة

مزود خدمات الدفع الإلكتروني كافة

م/ الزبائن من أصحاب الهمم/ ذوي الاحتياجات الخاصة

تحية طيبة..

انطلاقاً من الدور التنظيمي لهذا البنك على عمل المصارف وشركات مزودي خدمات الدفع الإلكتروني وإحافاً بإعتمادنا المرقم ٣٧٨/١٤ في ٢٠٢٤/١/٢٩ المتضمن ضوابط تنظيم إجراءات تسجيل الزبائن وتعبئة المحافظ والبطاقات مسبقة الدفع، ولتحقيق مبدأ الشمول المالي وضمان وصول خدمات الدفع الإلكتروني إلى الفئات كافة وبضمنها الزبائن من أصحاب الهمم/ ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يتعدّر تطبيق بعض تقنيات التحقق والمطابقة الإحيائية عليهم، ولأجل تمكين النفاذ الكامل والعاقل والسهل والسلس للخدمات المالية لهذه الشريحة من المواطنين، تقرر التزامكم بالآتي:

- ١- تحديث الأنظمة والتطبيقات من خلال إضافة خيارات أو نوافذ خاصة لتسجيل الزبائن من أصحاب الهمم/ ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ٢- يتم التحقق من هوية الزبائن من أصحاب الهمم/ ذوي الاحتياجات الخاصة وحالاتهم عند إجراء عملية التسجيل الحضوري، أما في حال تسجيل ذات الزبائن إلكترونياً (التسجيل الذاتي والإلحاق الرقمي للزبائن) فيتم إجراء عملية التحقق عن طريق إجراء الموظف المختص مكالمة مرئية (video call).
- ٣- عند إجراء عملية الدخول إلى التطبيق والمصادقة على العمليات المالية يتم استخدام التقنيات والبرامج الحديثة لتسهيل وتأمين عمليات التحقق من الهوية عن طريق اعتماد البصمات البايومترية (بصمة الوجه أو بصمة الأصابع) أو الرمز السري (PIN Code).
- ٤- أما الأشخاص الذين سبق لهم إنشاء واستخدام المحافظ أو التطبيقات بنجاح، إلا أنهم تعرّضوا لاحقاً لحوادث أدت إلى تغيير حالاتهم فيتم مراعاة الآتي:
 - أ- الإبلاغ عن هذه الحالات ليتم مراعاتها أثناء عملية التحقق من الهوية.
 - ب- في ما يخص عمليات الدخول إلى التطبيق والمصادقة على العمليات المالية يتم اعتماد ما جاء في الفقرة (٣) آنفاً.



البنك المركزي العراقي

NO :
DATE :

العدد :
التاريخ :

- ٥- تخصيص نوافذ وقنوات دعم خاصة وتهيئة فريق عمل مُدرَّب على التعامل مع هذه الشريحة من الزبائن ومنحهم الأولوية في إنجاز المعاملات.
- ٦- بالإمكان توفير خدمات التسجيل الميداني من خلال توفير فريق عمل خاص لزيارة الأشخاص غير القادرين على التسجيل حضورياً أو إلكترونياً.
- مع التقدير.

أ.د. عمار حمد خلف
نائب المحافظ وكالة
٢٠٢٥/٥/٢٩