



NO :  
DATE :

العدد : ٢٠١٤ / ١٤  
التاريخ : ٢٠١٤ / ٦ / ٢

المصارف المجازة كافة  
شركات مزودي خدمات الدفع الإلكتروني كافة

م/ المواقع والتطبيقات المصرفية الإلكترونية

تحية طيبة...

في ضوء استراتيجية هذا البنك وتوجهاته في تنظيم الخدمات المالية والمنتجات المصرفية الرقمية وتطويرها، واعتماد التقنيات الحديثة لضمان سهولة استخدامها ووصولها بشفافية إلى الجمهور، يجب على مؤسساتكم القيام بالاتي في مدة أقصاها ٢٠٢٤/١٢/٣١:

**أولاً: توفير الخدمات المصرفية عن طريق تطبيقات الهاتف النقال (Mobile Banking):**

تتضمن على سبيل المثال لا الحصر حدًا أدنى ما يأتي بحسب مجالات ونطاق الخدمات المقدمة من قبل مؤسساتكم:

- ١- اعتماد آليات تحقق متعددة العوامل للوصول إلى التطبيق لزيادة مستويات الأمان، مع ضرورة إرسال كلمة المرور مرة واحدة (OTP) من خلال رسالة نصية (SMS) إلى هاتف الزبون عند التسجيل بالتطبيق لأغراض التأكد والتحقق، والالتزام بتطبيق المصادقة متعددة العوامل (MFA) عند الدخول إلى التطبيق ومن خلال استخدام اسم المستخدم وكلمة المرور والمصادقة الاحيائية لكل زبون، واتخاذ الإجراءات اللازمة بضمان حصر استخدام التطبيق بمستخدم واحد فقط.
- ٢- حسابات الزبون وتفاصيل الأرصدة وأرقامها (IBAN)، مع توفير كشف للعمليات المالية المصرفية التي نفّذها الزبون.
- ٣- الخدمات المالية والمنتجات المصرفية والعروض المقدمة والمزايا والشروط والأحكام والكلف والرسوم والعمولات المرتبطة بها.
- ٤- الاطلاع على كشف القروض وبطاقات الائتمان وسداد المبالغ المستحقة على الزبون.
- ٥- إمكانية إجراء عمليات التحويل المحلي للأموال، وتخضع التحويلات لسقف يومي محدد لكل زبون بحسب العملة ونوع العملية، وتشمل الآتي:
  - أ- عمليات تحويل الأموال بين حسابات الزبون نفسه في المصرف وبعملة الحساب نفسها.
  - ب- عمليات التحويل بين حسابات الزبائن في المصرف نفسه أو شركة الدفع الإلكتروني نفسها وبعملة الحساب نفسها.
- ٦- طلب دفتر صكوك مع معرفة حالة الطلب.



NO :  
DATE :

العدد :  
التاريخ :

- ٧- يستخدم التطبيق نفسه لأجل الإلحاق الرقمي عند اعتماد هذه الخدمة وإتاحتها.
- ٨- الحقوق والواجبات للزبون.
- ٩- طرائق التواصل وآلياته مع مركز خدمة الزبائن.
- ١٠- توضيح قنوات التواصل مع البنك المركزي العراقي وطرائقه لأجل تمكين الجمهور من إيصال قضاياهم ومشكلاتهم المصرفية أو مقترحاتهم بهذا الشأن.
- ١١- الاستعلام عن مقرات الإدارة الرئيسية والفروع والمكاتب والوكلاء فضلاً عن مواقع أجهزة الصرافات الآلية وإظهار أيها أقرب إلى الزبون أنياً.
- ١٢- تطبيق المصادقة متعددة العوامل الاحيائية عند قيام الزبون بتنفيذ المعاملات المالية بضمن التطبيق.
- ١٣- إرسال رسائل تنبيه بشكل أساس عند إجراء أية عملية من خلال التطبيق مثل (إجراء التحويلات، محاولات الدخول غير الصحيحة، منع الدخول، تغيير كلمات المرور أو إعادة تعيينها، وغيرها)، مع إمكانية إرسالها إلى البريد الإلكتروني للزبون كمستوى إضافي.
- ١٤- يجب أن يكون التطبيق متوافقاً مع مختلف أنظمة التشغيل والأجهزة الذكية.
- ١٥- التكامل الفاعل والأمن مع النظم المالية والمصرفية الأساسية، وتوفير واجهات (API).
- ١٦- إضافة خصائص لإدارة بطاقات الدفع الصادرة من قبل مؤسساتكم على سبيل المثال لا الحصر (إيقاف مؤقت للبطاقة، إعادة تفعيل البطاقة، عرض معلومات البطاقة... الخ).
- ١٧- إضافة خصائص (إرسال التنبيهات/ الإشعارات، والردشة/ المحادثة المباشرة بتويب المساعدة/ Help).
- ١٨- إضافة خصائص لتقديم طلبات حل النزاعات (Dispute) وإعلام الزبون بحالة طلبه في كل مرحلة من مراحل حل النزاع وحسب السياقات المتبعة.
- ١٩- توافر معلومات إضافية للزبون مثل آخر دخول للتطبيق، نشره أسعار صرف العملات، الأسئلة العامة الشائعة وأجوبتها وغيرها.

- ثانياً: إنشاء مواقع إلكترونية على شبكة الإنترنت مسجلة على النطاق الرسمي الوطني العراقي (.iq).
- تتضمن على سبيل المثال لا الحصر حدًا أدنى ما يأتي:
- ١- نبذة عن المؤسسة ونطاق نشاطها ومجال عملها وشراكاتها العالمية.
  - ٢- الخدمات المالية والمنتجات المصرفية والعروض المقدمة والمزايا والشروط والأحكام والكلف والرسوم والعمولات المرتبطة بها.





NO :  
DATE :

العدد :  
التاريخ :

- ٣- الحقوق والواجبات للزبون.
- ٤- إضافة خصائص لتقديم طلبات حل النزاعات (Dispute) واعلام الزبون بحالة طلبه في كل مرحلة من مراحل حل النزاع وحسب السياقات المتبعة.
- ٥- طرائق التواصل مع مركز خدمة الزبائن وآلياته.
- ٦- توضيح قنوات وطرائق التواصل مع البنك المركزي العراقي لغرض تمكين الجمهور من إيصال قضاياهم ومشكلاتهم المصرفية أو مقترحاتهم بهذا الشأن.
- ٧- الاستعلام عن مقرات الإدارة الرئيسة والفروع والمكاتب والوكلاء فضلاً عن مواقع أجهزة الصرافات الآلية.
- ٨- نشر مواد فيديو ومنشورات تساعد في تعريف الجمهور بحقوقهم وواجباتهم، وتعزيز ثقافتهم المالية، وتوسيع مستويات الوعي باستخدام الخدمات المصرفية والدفع الإلكتروني وأدواته.
- ٩- إضافة خصائص المساعدة / Help والردشة المباشرة.
- ١٠- المعلومات الإضافية مثل نشر أسعار صرف العملات والأسئلة الشائعة وغيرها.

ثالثاً: فضلاً عما جاء آنفاً يتوجب على مؤسساتكم الالتزام بما يأتي:

- ١- أن تدعم واجهات تطبيقات الهاتف النقال والمواقع الإلكترونية اللغة العربية والكوردية والإنجليزية.
- ٢- تطبيق المعايير القياسية وأطر العمل المعتمدة ومستويات أمن وحماية المعلومات والبيانات، ومتطلبات التشفير، وإجراءات الأمن السيبراني وإدارة الاحتيال وضوابطه، بإطار تطبيقات الهاتف النقال والمواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت.
- ٣- أن تكون التطبيقات والمواقع الإلكترونية متوافقة مع القوانين والنظم الوطنية والدولية المتعلقة بالخدمات المصرفية والمجالات التقنية والأمنية، وتطبيق الضوابط والإرشادات الصادرة عن البنك المركزي العراقي.
- ٤- تطبيق أنظمة المراقبة وإدارة سجلات الأحداث (Log) ومتابعتها وحفظها.
- ٥- إلزامية تطبيق الخروج التلقائي (Auto Logout) في التطبيقات والمواقع الإلكترونية بعد مدة محددة من عدم نشاط المستخدم أو عند إغلاق التطبيق وعدم تسجيل الخروج بشكل صحيح أو فقدان شبكة الاتصال.



البنك المركزي العراقي

NO :  
DATE :

العدد :  
التاريخ :

- ٦- أن تكون تصاميم وواجهات التطبيقات والمواقع الإلكترونية بديهية وسهلة الاستخدام من جميع الفئات المجتمعية والعمرية وذوي الاحتياجات الخاصة، ويكون التنقل والتصفح بين واجهاتها ومحتواها سلساً، والمعلومات المقدمة واضحة ومبسطة.
- ٧- الالتزام بجميع الإجراءات والمتطلبات الخاصة بتحديث المواقع والتطبيقات الإلكترونية بشكل مستمر دورياً أو حسب الحاجة، من حيث الجوانب الفنية والتقنية والأمنية وعلى وفق المعايير وأفضل الممارسات القياسية المعتمدة من جانب، وإضافة الميزات وتحسين الاداء وتصحيح الأخطاء والمعلومات والبيانات والمحتوى الوارد في مضمونها من جانب آخر، مع وضع خطة واضحة لتلك التحديثات وأشعار المستخدمين بالتحديثات الجديدة لضمان الأمان والخصائص الجديدة.
- مع التقدير.

أ.د. عمار حمد خلف  
نائب المحافظ وكالة  
٢٠٢٤/٦/٣.