



البنك المركزي الأردني

# الإطار التشغيلي لخدمة الدفع بواسطة الهاتف

## النقال

JoMo Pay  
Jordan Mobile Payment

## فهرس المحتويات



٣	١ . المقدمة
٤	٢ . الأهداف
٤	٣ . التعريفات
٥	٤ . طرق الاشتراك بالخدمة
٦	٥ . الأطراف ذات العلاقة
٦	٦ . أدوار ومسؤوليات الأطراف ذات العلاقة
١٠	٧ . سقوف التعامل
١١	٨ . تسجيل العملاء في الخدمة
١٢	٩ . عمليات تسجيل العملاء
١٦	١٠ . عمليات الدفع والتغذية والسحب النقدي
٣٠	١١ . التسويات
٣١	١٢ . العمولات
٣٢	١٣ . حقوق ومسؤوليات العملاء
٣٣	١٤ . المتطلبات التقنية و الامنية

## ١. المقدمة

أحدث التطور الهائل في عالم تكنولوجيا الاتصالات في السنوات الأخيرة نقلة نوعية كان لها أثر مباشر على جميع مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية، ولم تكن الصناعة المصرفية بمنأى عن هذه التطورات حيث استفادت من الانتشار السريع والواسع للتقنيات الإلكترونية في عدة مجالات منها -على سبيل المثال لا الحصر- التحويل الإلكتروني للأموال بين مختلف الأشخاص والمؤسسات بغض النظر عن مكان تواجدهم أو اختلاف بنوكهم.

وفي الآونة الأخيرة تم إدخال خدمات الهاتف النقال إلى القطاع المصرفي بدءاً من إرسال الرسائل النصية إلى العملاء لإعلامهم بأي حركة تتم على حساباتهم؛ وانتقالاً إلى خدمة الهاتف النقال المصرفي حيث أصبح بإمكان العميل أن ينفذ بعضاً من عملياته المصرفية (تحويل أموال، دفع الفواتير، طلب كشف حساب أو دفتر شيكات، الإخطار بآثار ونتائج معاملة مالية...) من خلال هاتفه النقال ودون الحاجة للذهاب إلى بنكه.

لكن التطور الأبرز في هذا المجال هو تطور خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال بغض النظر عن مكان وجود حساب الجهة المستلمة للأموال، حيث أصبح العميل يتمتع بتنفيذ الجزء الأكبر من عملياته المالية من تحويل أموال أو دفع فواتير الخدمات أو التسوق بواسطة الهاتف النقال.

وبرز التغيير الجذري في شكل خدمات الدفع باستخدام الهاتف النقال من خلال تخزين أو الاحتفاظ بقيمة مالية صغيرة وتحويلها إلى آخرين للإيفاء بمتطلبات مالية، وتعرف بالمحفظة الإلكترونية.

ولأهمية الدور الذي يضطلع به الجهاز المصرفي باعتباره الدعامة الرئيسة للاقتصاد الحديث ودوره في دعم النشاط التجاري وتقديم أدوات الدفع المناسبة وتوفير قنوات الوساطة المالية بين المدخرين والمستثمرين أفراداً ومؤسسات، ودوره في حشد المدخرات المحلية والخارجية وإعادة ضخها في المشاريع الاستثمارية والاستهلاكية في قطاعات الاقتصاد المختلفة، وإيماناً من البنك المركزي الأردني بضرورة المشاركة الفعالة لمختلف الأطراف ذات العلاقة في تطوير أنظمة الدفع وفق المعايير والممارسات الدولية الفضلى، جاءت مبادرة البنك المركزي الأردني في تطوير وبناء نظام البدالة الوطنية للدفع بواسطة الهاتف النقال لغايات تبادل الحركات المالية فيما بين مقدمي الخدمة ولغايات التقاص والتسوية فيما بين أعضاء مقدم الخدمة الواحد وبين مقدمي الخدمة المختلفين من خلال حسابات بنوك التسوية لخدمه هذه الأهداف.

وقد تم تخصيص هذه الوثيقة لعرض إطار إدارة خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال وتشغيل نظام البدالة الوطنية - المصطلح على تسميته JoMoPay- في البنك المركزي الأردني والمقصود به Jordan Mobile Payment.

## ٢. الأهداف

أ- يهدف الإطار التشغيلي إلى توضيح بنية العمليات والتقنيات والبيئة التشغيلية لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال، وسقوف التعامل ويعتبر ملحق وجزء لا يتجزأ من تعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال الصادرة لهذه الغاية.

ب- يتضمن الإطار التشغيلي ما يلي:

١. القواعد والأطر التشغيلية المرافقة لعملية تقديم الخدمة بما في ذلك تحديد البيئة التكنولوجية وعملية الرقابة والضبط.
٢. الحد الأدنى من المتطلبات الفنية والخدمية لمختلف الأطراف المشاركة في نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال.
٣. المسؤوليات والواجبات التي تحكم دور كافة المشاركين في نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال بما في ذلك تنظيم العلاقات فيما بين مقدمي الخدمة وتحديد علاقة مقدمي الخدمة بعملائهم وفي حدود ما ورد في هذا الإطار.
٤. القواعد العامة لآلية عمل الدفع بواسطة الهاتف النقال وذلك من بدء العملية وحتى انتهائها.

## ٣. التعريفات

أ- يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذا الإطار المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

- ١- **نظام التسويات الإجمالية الفوري (Real Time Gross Settlement System):** وهو نظام إلكتروني مركزي متعدد العملات نهائي الدفع يعالج وبشكل فوري تحويل الأموال بين البنوك الأعضاء وتسويتها من خلال حساباتها لدى البنك المركزي.
- ٢- **التسوية:** العملية التي يتم بموجبها احتساب صافي حقوق والتزامات مقدمي الخدمة الناتجة عن تقاص العمليات التي تمت بواسطة الهاتف النقال ليوم العمل، وإرسالها لنظام التسويات الإجمالية الفوري (RTGS-JO) أو أي نظام تقاص وتسوية يتم استحداثه في البنك المركزي الأردني لقيدها إلى/على حسابات البنوك المعنية بالتسوية لدى البنك المركزي الأردني.
- ٣- **دورة التسوية:** هي يوم العمل الذي تمت فيه عملية الدفع بواسطة الهاتف النقال (حق تسوية نفس يوم العمل).
- ٤- **يوم العمل:** أوقات الدوام الرسمي المعلنة من قبل البنك المركزي الأردني ويتم فيه تسوية الحركات المالية على حسابات البنوك.
- ٥- **التقاص:** هي العملية التي يتم بموجبها تبادل عمليات الدفع بواسطة الهاتف النقال بين مقدمي الخدمة في جلسة التقاص.
- ٦- **جلسة التقاص:** هي الفترة الزمنية التي يحددها ويديرها البنك المركزي ليتم خلالها تبادل عمليات الدفع بواسطة الهاتف النقال بين مقدمي الخدمة في أيام العمل والعطل الرسمية.

- ٧- **سقف التعامل:** الحد الأقصى للمبالغ الممكن التعامل بها بواسطة الهاتف النقال و المحددة ضمن هذا الإطار.
- ٨- **سقف التعامل المدين (Debit Cap):** الحد الأعلى المدين المسموح التعامل به لبنك التسوية كنتيجة لعمليات النقاص خلال يوم العمل ولكل عملة لغايات خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال.
- ٩- **سقف النقود الإلكترونية المصدرة (Cash Cap):** الحد الأعلى المسموح لمقدم الخدمة إصداره من الوحدات النقدية الإلكترونية للعملاء غير البنكيين مقابل استلامه للنقد من كل عملة.
- ب- يكون للكلمات و العبارات الواردة في هذا الإطار ذات المعاني المخصصة لها في تعليمات الدفع بواسطة الهاتف النقال.

#### ٤. طرق الاشتراك بالخدمة

- أ- من خلال حساب بنكي، وبحيث يتم ربط حسابه البنكي برقم هاتف نقال و تتطلب هذه الطريقة ما يلي:
١. كل مقدم خدمة مسؤول عن عملائه و تتحصر مسؤولية البنك على مراقبة الحركات الدائنة والمدينة على حساب عميل البنك.
  ٢. يجب التأكد من أن تأثير نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال على الحسابات البنكية يكون ضمن وسائل أمانة تحافظ على أمن وسرية معلومات حسابات العملاء، وذلك تبعاً للمعايير المذكورة في هذا الإطار.
  ٣. يجب أن يتم تفويض البنك من قبل صاحب الحساب لإجراء القبول الخاصة بالحركات التي يكون مصدرها أو مستقبلها الحساب البنكي وذلك ضمن المعايير المعمول بها لدى ذلك البنك.
- ب- من خلال محفظة الكترونية و بحيث يتم ربطها برقم هاتف نقال و تتطلب هذه الطريقة ما يلي:
١. يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية التي يتم تحويلها من قبل مقدم الخدمة لمحافظ العملاء مقابل المبالغ النقدية المستلمة ، ومن بعدها يتم التعامل بتلك النقود الإلكترونية من قبل العملاء.
  ٢. التأكد من أن كافة حسابات المحفظة الإلكترونية الخاصة بنظام الدفع بواسطة الهاتف النقال لا يمكن التأثير المباشر عليها من خلال أنظمة أخرى.
  ٣. التأكد من أن كافة الحسابات والحركات مخزنة بطريقة مشفرة تشفيراً خاصاً أمنياً ضمن نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال لدى مقدم الخدمة.
  ٤. يجب على مقدم الخدمة ايداع قيمة النقود الإلكترونية المصدرة في حساب الهاتف النقال لدى بنك التسوية ليتاح له إصدار نقود الكترونية جديدة حيث لن تزيد التزامات مقدم الخدمة من النقود الإلكترونية المصدرة من خلاله عن مجموع رصيد حساب الهاتف النقال لدى بنك التسوية وحساب الضمانة.
  ٥. لا يجوز كشف حسابات المحفظة الإلكترونية بأي حال من الأحوال.

٦. لا تخضع الوحدات الالكترونية في حسابات المحفظة الالكترونية لفائدة ولا تقبل كضمانات مقابل ائتمان.

## ٥. الأطراف ذات العلاقة:

- أ- البنك المركزي كجهة رقابية ومشغل البدالة الوطنية.
- ب- مقدمي الخدمة.
- ج- وكلاء مقدمي الخدمة.
- د- بنوك التسوية.
- هـ- مشغلي شبكات الهاتف النقال.

## ٦. أدوار ومسؤوليات الأطراف ذات العلاقة

### أ. البنك المركزي الأردني

١. إصدار التشريعات الناظمة لضمان سير خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال.
٢. إصدار الموافقات اللازمة لمقدمي الخدمة لتقديم الخدمة.
٣. الرقابة والإشراف على أعمال مقدمي الخدمة المتعلقة بخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال.
٤. تحديد الحد الأدنى لرصيد حساب الهاتف النقال لكل مقدم خدمة وحسب ما يرنئه البنك المركزي.
٥. تشغيل وإدارة البدالة الوطنية وفق الضوابط المقررة بهذا الخصوص.

### ب. دور ومسؤولية مقدمي الخدمة

يجب على مقدم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال الالتزام كحد أدنى باتخاذ الإجراءات التالية:

١. وضع الإجراءات المناسبة لإدارة المخاطر التي قد تنشأ عن تقديم هذه الخدمة، وهذه الإجراءات يجب أن تغطي على الأقل المخاطر التالية:
  - ١.١ مخاطر الامتثال ومنها كحد أدنى:-
    - ١.١.١ اتخاذ الإجراءات اللازمة لتوافق الخدمة مع كافة القوانين والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي.
    - ١.١.٢ ضمان إجراءات الامتثال من خلال تحديد سياسة إدارة المخاطر وإجراءات الالتزام المرتبطة بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وعلى مقدم الخدمة الالتزام بالضوابط الخاصة بتقديم الخدمة التي يحددها البنك المركزي بالإضافة لأي ضوابط يتم تحديدها من قبل الهيئات الحكومية المتخصصة.
  - ١.٢ مخاطر التشغيل ومنها كحد أدنى:-
    - ١.٢.١ تهيئة بنية تحتية احتياطية داعمة للبنية الرئيسية للتعافي من الكوارث والمخاطر.

- ١.٢.٢ توفير خطط استمرارية العمل (Business Continuity Plans) ومركزاً للتعافي من الكوارث (Disaster Recovery Site) وذلك للتأكد من استمرارية وديمومة تقديم الخدمة.
- ١.٢.٣ التأكد من أن الأنظمة المستخدمة في عمليات الدفع بواسطة الهاتف النقال متوفرة في جميع الأوقات وعلى مدار الساعة وأن جميع المشاركين في تقديم الخدمة يتبعون نفس القواعد.
- ١.٢.٤ إجراء الفحص الدوري للتأكد من صلاحية البنية التحتية الاحتياطية ومراكز التعافي من الكوارث، وخطط إدارة المخاطر وخطط ضمان استمرارية العمل.
- ١.٣ مخاطر التسويات ومنها كحد أدنى:-
  - ١.٣.١ توفير المعلومات الخاصة بالتسوية بصورة آلية بين البنوك المشاركة في تقديم الخدمة من خلال مقدم الخدمة.
  - ١.٣.٢ توفير سبولة في حساب الهاتف النقال لدى بنك التسوية كافية لتنفيذ نتيجة التسوية المدينة.
٢. التحقق من وجود المعايير الكفيلة بإجراء التدقيق والمتابعة وحفظ القيود اللازمة لتوثيق جميع عمليات الدفع بواسطة الهاتف النقال بما يتوافق مع قانون المعاملات الإلكترونية النافذ.
٣. التأكد من أن الحلول المقدمة (البرمجيات) فيما يخص خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال تتفق مع المعايير الدولية الخاصة بالعمليات المالية (ISO ٨٥٨٣) ومع ما ورد في هذا الإطار ووفقاً للوثيقة الفنية الخاصة بالربط مع نظام البدالة الوطنية.
٤. وضع الآليات اللازمة بالتعاون مع الأطراف المتعاقد معها لتثقيف العملاء في كيفية استعمال خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال.
٥. الالتزام بتزويد البنك المركزي بشكل دوري وعند الطلب بتقارير التدقيق الداخلي والخارجي ودور الخبرة المحايدة المتعلقة بخدمة الدفع وأية تقارير يرتئها مناسبة، وبحق للبنك المركزي الأردني طلب إجراء عمليات تدقيق خاصة (Specialized Audit) يتم تحديد نطاقها وعلى نفقة مقدم الخدمة.
٦. الالتزام بسقوف التعامل التي يمكن للعميل التعامل بها.
٧. التأكد من شفافية نشر وإعلان جميع العمولات المترتبة على تقديم الخدمة وأية تغييرات قد تطرأ عليها.
٨. العمل على إيصال وتهيئة حلول وتطبيقات الدفع إلى العملاء.
٩. التأكيد على احتواء نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال المستخدم لدى مقدمي الخدمة على وسائل لمراقبة العمليات وإصدار التقارير بما يتوافق مع التعليمات الصادرة عن البنك المركزي.
١٠. الاحتفاظ بتقارير مراجعة آلية (Log File) لجميع العمليات المالية حسب القوانين والتشريعات ذات العلاقة.

١١. الاحتفاظ بتقارير التدقيق (Audit Trails) لجميع العمليات التي تمت ضمن منظومة الدفع بواسطة الهاتف النقال.
١٢. تقديم تقرير ربعي حول تقييم مستوى أداء الشركة.
١٣. أن كافة حركات العملاء يمكن تتبعها والتأكد من صحتها وموثوقيتها.
١٤. الالتزام بأسس حماية العملاء الواردة في تعليمات خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال وهذا الإطار.
١٥. توفير شبكة الفروع والوكلاء الذين سيكونون طرفاً في تقديم الخدمة للعملاء، حيث أن التعاون مع الوكلاء يجب أن يحكمه شروط وإجراءات واضحة فيما يخص معايير اختيار الوكيل والمتطلبات الفنية الواجب توفرها في الوكيل باعتباره وكيل لمقدم الخدمة.
١٦. في حال انخفاض رصيد حساب الهاتف النقال عن الحد الأدنى الذي يحدده البنك المركزي يلتزم مقدم الخدمة بتغطية مقدار الانخفاض خلال يومي عمل كحد أقصى.

### ج. وكلاء مقدمي الخدمة

١. يحق لمقدم الخدمة إسناد أي من العمليات التالية إلى شبكة وكلاء وذلك بغرض القيام بالعمليات المحددة بموجب هذه الوثيقة، وأن العمليات الممكن إسنادها تتضمن:-
  - ١.١ قبول طلبات اشتراك العملاء غير البنكيين للاستفادة من الخدمة.
  - ١.٢ تحويل الوحدات النقدية الالكترونية لمحافظ العملاء حسب السقوف المحددة.
  - ١.٣ تسهيل محافظ العملاء حسب السقوف المحددة.
٢. في حال قيام مقدم الخدمة بتعيين وكلاء للقيام بخدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال، فعلى مقدم الخدمة التأكد من إثبات الشخصية الاعتبارية من خلال الحصول على شهادة التسجيل والنظام الأساسي وعقد التأسيس، شهادة المفوضين بالتوقيع، تفويض من هيئة المديرين بالموافقة على قيام الشركة بتقديم الخدمة، عنوان المقر الرئيسي وقائمة بالفروع التابعة للمركز الرئيسي وعناوينها.
٣. يجب أن يكون لدى مقدم الخدمة القدرة على مراقبة ومتابعة جميع العمليات التي يتم تنفيذها من قبل الوكيل.
٤. على مقدم الخدمة تزويد الوكيل بتعليمات تطبيقية تبين تفاصيل العمليات التي يجب أن يقوم بها.
٥. على مقدم الخدمة العمل على إيجاد ضوابط خاصة لمراقبة النشاطات التي سيتم ممارستها من قبل الوكيل فيما يتعلق بهذه الخدمة.
٦. يجب على مقدم الخدمة توفير الغطاء التأميني المناسب لنشاطات الوكيل المتعلقة بالخدمة.
٧. على مقدم الخدمة توفير الأنظمة للوكيل بما يتناسب مع العمليات المصرح له بتقديمها.
٨. على مقدم الخدمة أن ينظم العلاقة بينه وبين الوكلاء بموجب اتفاقيات خطية تبين أدوار ومسؤوليات كل طرف، وبحيث تتضمن كحد أدنى تمكين مقدم الخدمة من ممارسة رقابة مناسبة على نشاطات الوكيل المرتبطة بالخدمة.
٩. يجوز للوكيل الربط مع أكثر من مقدم خدمة من خلال رقم هاتف نقال خاص لكل مقدم خدمة.



١٠. يزود مقدم الخدمة البنك المركزي بمعلومات وكتلته حسب النموذج المحدد لهذه الغاية من قبل البنك المركزي.

#### د. مسؤولية بنك التسوية

١. تنظيم اتفاقيات بينه وبين مقدم الخدمة لغايات إدارة حساب وديعة الضمان.
٢. تغطية نتيجة صافي تقاص العمليات التي تخص مقدم الخدمة لدى البنك المركزي.
٣. إدارة حساب وديعة الضمان الخاص بمقدم الخدمة لتغطية النقود الالكترونية في محافظ العملاء لمقدم الخدمة، وإعلام البنك المركزي بقيمة الضمان.
٤. في حال انخفاض قيمة حساب الهاتف النقال عن الحد الأدنى المقرر من البنك المركزي لأكثر من يومي عمل على بنك التسوية تحويل الفرق من حساب الضمانة لتغطية قيمة الانخفاض وتبليغ البنك المركزي (مشغل النظام) بالقيمة الجديدة للضمانة في الوقت المحدد.
٥. التأكد من وجود موافقة البنك المركزي على زيادة أو تخفيض قيمة وديعة الضمان.
٦. التأكد من وجود موافقة البنك المركزي على السحب من حساب الهاتف النقال.
٧. إدارة حساب الهاتف النقال لديه لإيداع أرصدة المحافظ الالكترونية لعملاء مقدم الخدمة.
٨. قيد صافي نتيجة التقاص لمقدم الخدمة على /إلى حساب الهاتف النقال.
٩. إعلام مشغل البدالة الوطنية بشكل يومي بإجمالي عمليات الإيداع النقدي التي تتم لحساب الهاتف النقال لمقدم الخدمة.
١٠. مراقبة أعمال مقدم الخدمة بالقدر الذي يضمن امتثاله لشروط التعاقد بينهما.

#### هـ. دور ومسؤوليات مشغلي منظومة الهواتف النقالة

١. توفير البنى الأساسية لبناء شبكات الاتصال الخاصة لمقدمي الخدمة.
٢. توفير مستويات الأمن والسرية المنصوص عليها في هذه الوثيقة كحد أدنى وتبعاً للمعايير الدولية.
٣. تزويد خدماتها لكل مقدمي الخدمة بشفافية وبدون ممارسة أي نوع من التمايز فيما بين مقدمي الخدمة. إتاحة الإمكانية للعملاء اختيار أي من مقدمي خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال المتاحين والعاملين تبعاً لخيارهم وبدون أي قيود أو تمييز بينهم.

## ٧. سقف التعامل

يحدد البنك المركزي الأردني سقوفاً علياً للتعامل بحركات الدفع بواسطة الهاتف النقال وفق ما يلي:

أ. سقف الحركة الواحدة اعتماداً على نوعها :

الرقم	نوع الحركة	سقف الحركة	مسؤولية التطبيق
١	التحويل من شخص لشخص عميل بنكي عميل غير بنكي	٢٠٠ ١٠٠	البدالة الوطنية مقدم الخدمة
٢	التحويل من شخص إلى شركات الخدمات العامة (مياه، كهرباء، اتصالات) دفع فواتير الخدمات دفع الاشتراكات الشهرية	٥٠٠	البدالة الوطنية مقدم الخدمة
٣	التحويل من شركات الخدمات العامة إلى شخص عميل بنكي عميل غير بنكي	٣٠٠ ٣٠٠	البدالة الوطنية مقدم الخدمة
٤	التحويل من شخص لجهة حكومية (ما لم تقرر الجهة الحكومية خلاف ذلك) دفع ضرائب رسوم ومخالفات ومسققات	٧٠٠	البدالة الوطنية مقدم الخدمة
٥	التحويل من جهة حكومية (ما لم تقرر الجهة الحكومية خلاف ذلك) إلى شخص عميل بنكي عميل غير بنكي	٧٠٠ ٧٠٠	البدالة الوطنية مقدم الخدمة
٦	التحويل من شخص لشركات الأعمال والتجار عميل بنكي عميل غير بنكي	٥٠٠ ٣٠٠	البدالة الوطنية مقدم الخدمة
٧	التحويل من شركات الأعمال والتجار إلى الأشخاص عميل بنكي عميل غير بنكي	٣٠٠ ٢٠٠	البدالة الوطنية مقدم الخدمة
٨	التحويل من شركات الأعمال والتجار إلى شركات الأعمال والتجار	٥٠٠	البدالة الوطنية مقدم الخدمة

الرقم	نوع الحركة	سقف الحركة	مسؤولية التطبيق
٩	Cash In التغذية النقدية في حساب المحفظة Cash In العميل غير بنكي	٣٠٠	البدالة الوطنية مقدم الخدمة
١٠	سحب نقدي للعميل غير البنكي من خلال صراف آلي بواسطة الهاتف النقال وبعده أعلى ٤ حركات يوميا	١٠٠	البدالة الوطنية مقدم الخدمة

ب. السقوف الشهرية لحركات الدفع بواسطة الهاتف النقال حسب نوع العميل:

الرقم	نوع العميل	السقف الشهري	مسؤولية التطبيق
١	عميل بنكي (شخص طبيعي)	٢٠٠٠	مقدم الخدمة
٢	عميل غير بنكي	٢٠٠٠	مقدم الخدمة
٣	عميل بنكي (تاجر أو شركة خدمات عامة)	٥٠٠٠	مقدم الخدمة
٤	عميل بنكي جهة حكومية (ما لم تقرر الجهة الحكومية خلاف ذلك)	بدون سقف	مقدم الخدمة

ج. السقوف الشهرية لرصيد المحفظة الالكترونية:

الرقم	نوع العميل	السقف الشهري	مسؤولية التطبيق
١	عميل غير بنكي (تاجر أو شركة خدمات عامة)	٥٠٠٠	مقدم الخدمة
٢	عميل غير بنكي (شخص طبيعي)	١٠٠٠	مقدم الخدمة

٨. تسجيل العملاء في الخدمة

إن تسجيل العملاء للاستفادة من الخدمة تكون من مسؤولية مقدم الخدمة ومن خلال شبكة فروعه أو وكلائه. ويجب أن تأخذ آلية تسجيل العملاء بالاعتبار ما يلي:

- يجب على مقدم الخدمة أن يكون لديه نظاما لتسجيل العملاء.
- يقوم العملاء البنكيين الراغبون في الاستفادة من هذه الخدمة بالتسجيل لدى بنوكهم وتحديد أرقام الحسابات المرتبطة بالخدمة.
- يقوم العملاء غير البنكيين الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمة بالتسجيل لدى مقدم الخدمة أو أحد وكلائه، وبحيث يتم تعبئة نموذج خاص بفتح المحفظة الالكترونية وتزويد مقدم الخدمة بصورة عن الوثائق الثبوتية المطلوبة.

- د. يجب أن يراعى الحصول على بيانات التعرف على العميل سواء كان شخصا طبيعيا أو اعتباريا وكذلك مراعاة إجراءات التحقق من هوية العميل وأي إجراءات أخرى وفق تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب التي يصدرها البنك المركزي لهذه الغاية.
- هـ. عند التسجيل الرسمي للعميل وتفعيل الخدمة، يقوم مقدم الخدمة بإصدار رمز مستخدم ورقم تعريف شخصي (خاص بكل عميل).
- و. يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالسجلات والمستندات لقيده ما يجريه من عمليات بحيث تتضمن كافة البيانات المتعلقة بإجراءات العناية الواجبة بشأن العملاء لمدة خمس سنوات على الأقل من تاريخ إنجاز المعاملة، أو تاريخ انتهاء علاقة العمل مع العميل حسب مقتضى الحال وتحديث هذه البيانات بصفة دورية.
- ز. بعد إجازة الاشتراك وتفعيله من قبل مقدم الخدمة؛ يصبح بإمكان العميل المسجل إيداع مبالغ في حسابه والدفع واستقبال مبالغ في حسابه.

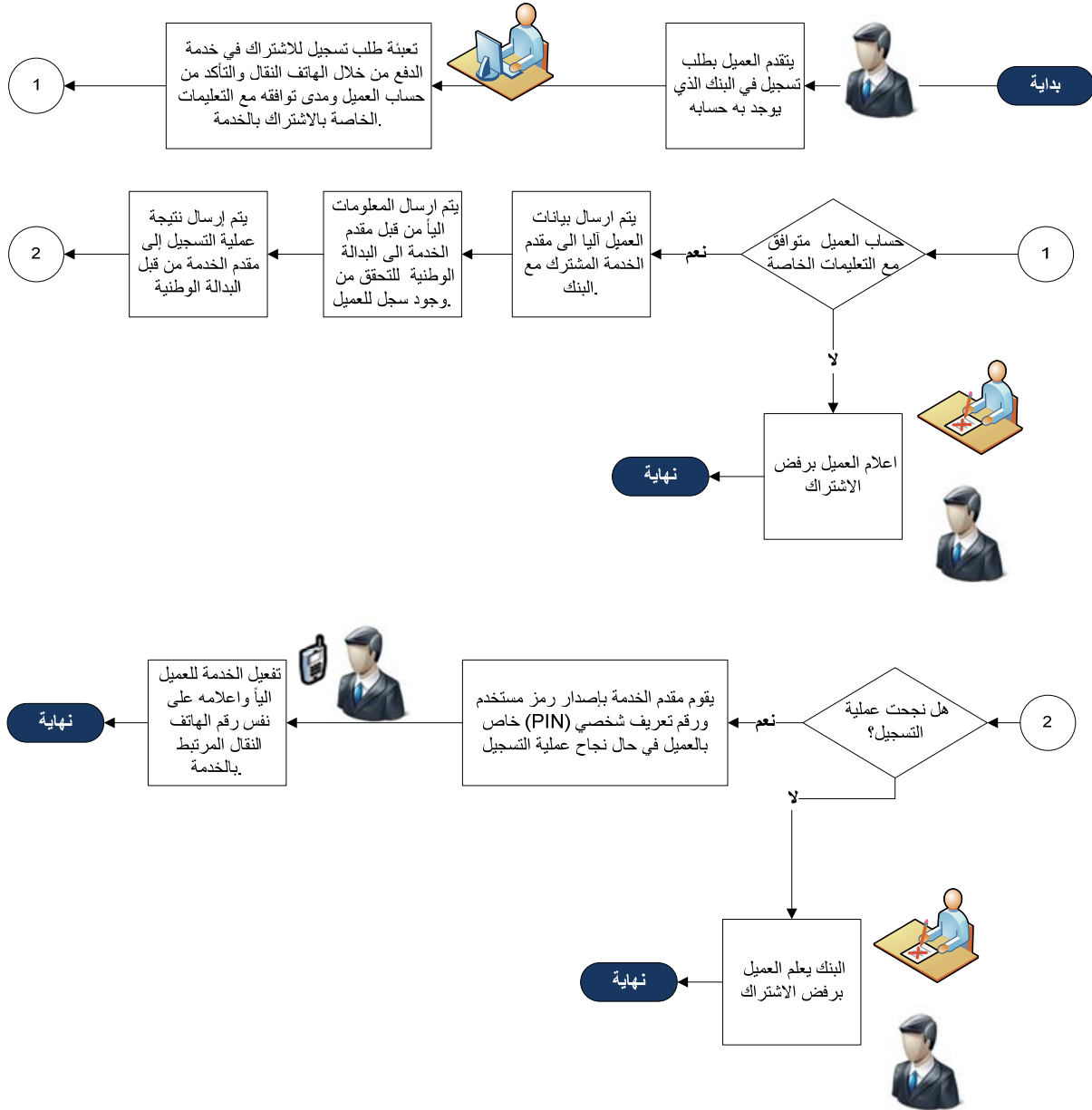
## ٩. عمليات تسجيل العملاء

تكون إجراءات تسجيل العملاء وفق ما يلي:

### أ- تسجيل عميل بنكي

- ١- تعبئة طلب الاشتراك من قبل العميل في خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال وتأكيد البنك من حساب العميل ومدى توافقه مع التعليمات الخاصة بالاشتراك بالخدمة.
- ٢- يتم إرسال بيانات العميل آليا من قبل البنك إلى مقدم الخدمة.
- ٣- يتم إرسال المعلومات آليا من قبل مقدم الخدمة إلى البدالة الوطنية للتحقق من وجود سجل للعميل.
- ٤- يتم إرسال نتيجة عملية التسجيل إلى مقدم الخدمة من قبل البدالة الوطنية.
- ٥- يتم إرسال نتيجة عملية التسجيل للبنك والعميل من قبل مقدم الخدمة.
- ٦- في حال نجاح عملية التسجيل يقوم مقدم الخدمة بما يلي:-
  - أ. إصدار وإرسال رمز مستخدم ورقم تعريف شخصي (PIN) خاص بالعميل.
  - ب. تفعيل الخدمة للعميل آليا وإعلامه على نفس رقم الهاتف النقال المرتبط بالخدمة.
- ٧- في حال عدم نجاح عملية التسجيل؛ يقوم مقدم الخدمة بإعلام البنك والعميل برفض الاشتراك.

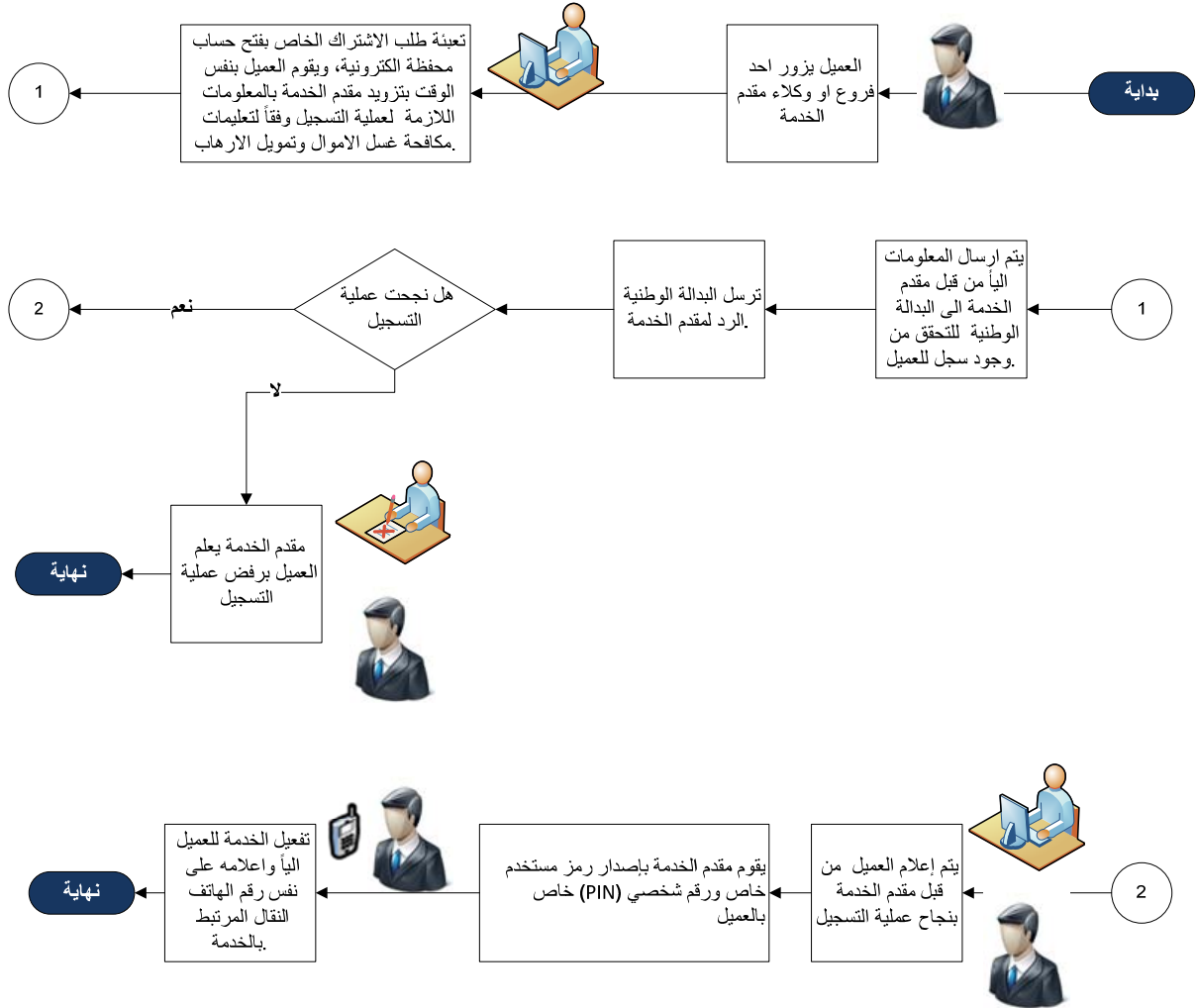
## تسجيل عميل بنكي



## ب- تسجيل عميل غير بنكي

- ١- يقوم العميل بمراجعة أحد فروع أو وكلاء مقدم الخدمة وتعبئة طلب الاشتراك الخاص في خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال وبما يتوافق وتعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ٢- يتم إرسال بيانات العميل ألياً من قبل مقدم الخدمة إلى البدالة الوطنية للتحقق من وجود سجل للعميل.
- ٣- يتم إرسال نتيجة عملية التسجيل إلى مقدم الخدمة من قبل البدالة الوطنية.
- ٤- يتم إرسال نتيجة عملية التسجيل للعميل من قبل مقدم الخدمة.
- ٥- في حال نجاح عملية التسجيل يقوم مقدم الخدمة بما يلي:-
  - أ. إصدار وإرسال رمز مستخدم ورقم تعريف شخصي (PIN) خاص بالعميل.
  - ب. تفعيل الخدمة للعميل ألياً وإعلامه على نفس رقم الهاتف النقال المرتبط بالخدمة.

## تسجيل عميل غير بنكي



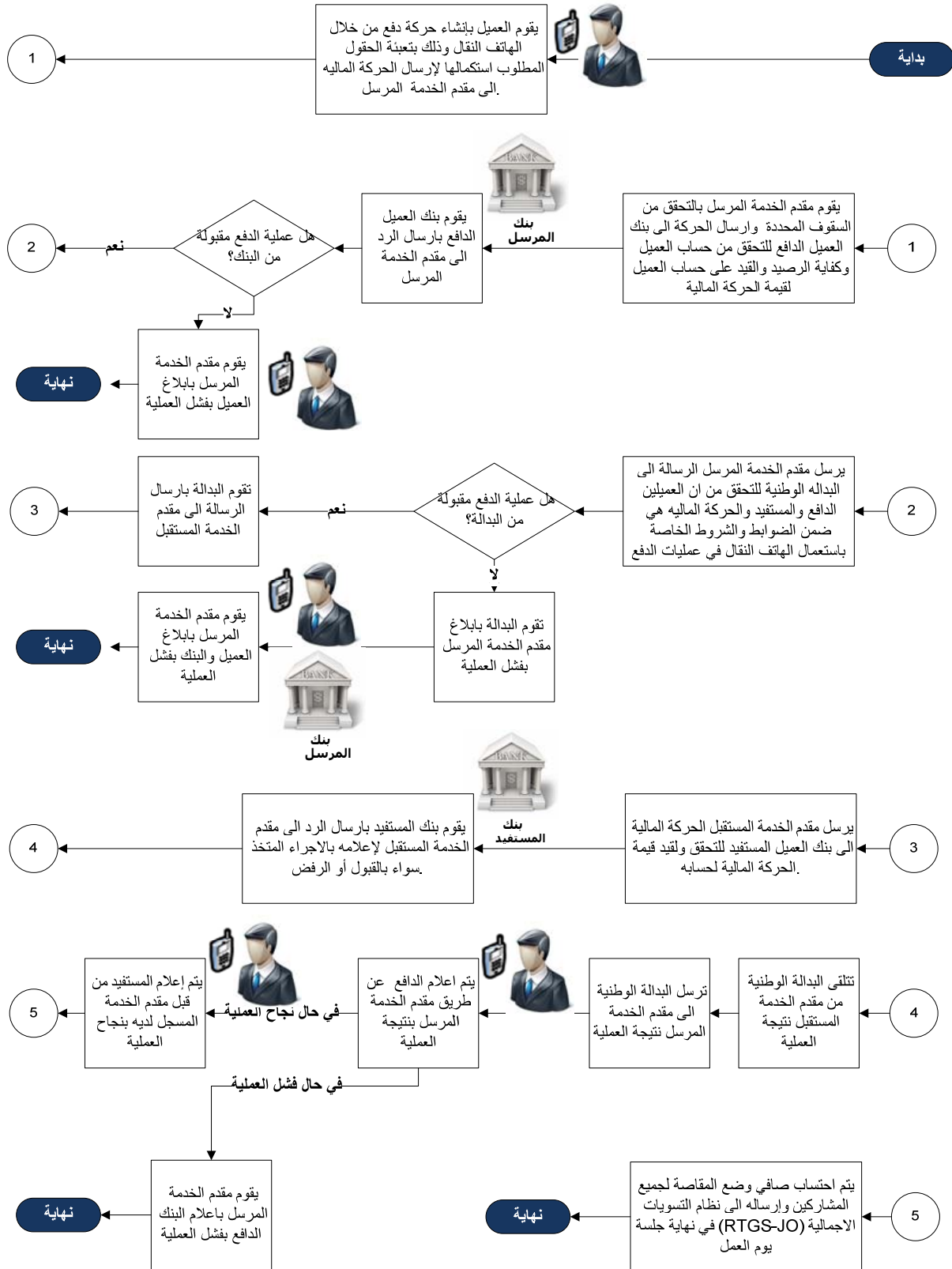
## ١٠. عمليات الدفع والتغذية والسحب النقدي

### أ- دفع عميل بنكي إلى عميل بنكي

- ١- يقوم العميل بإنشاء حركة دفع بواسطة الهاتف النقال وذلك بتعبئة الحقول المطلوب استكمالها وإرسال الحركة المالية إلى مقدم الخدمة المرسل.
- ٢- يقوم مقدم الخدمة المرسل بالتحقق من السقف المحددة وإرسال الحركة إلى بنك العميل الدافع للتحقق من حساب العميل وكفاية الرصيد وقيود قيمة الحركة المالية على حساب العميل.
- ٣- يقوم بنك العميل الدافع بإرسال الرد إلى مقدم الخدمة المرسل.
- ٤- يرسل مقدم الخدمة المرسل الرسالة إلى البدالة الوطنية في حال نجاح عملية القيد.
- ٥- تقوم البدالة الوطنية بالتحقق مما يلي:
  - أ- إن العميلين الدافع والمستفيد مسجلين وسجلاتهم الوطنية فعالة لديه.
  - ب- إن الحركة المالية ضمن الشروط والسقف المحددة.
- ٦- ترسل البدالة الوطنية الحركة إلى مقدم الخدمة المستقبل (في حال كان كلا المرسل والمستفيد مسجلان لدى مقدم خدمة واحد يتم إرجاع الحركة لنفس مقدم الخدمة).
- ٧- يرسل مقدم الخدمة المستقبل الحركة المالية إلى بنك المستفيد للتحقق من حساب المستفيد ولقيود قيمة الحركة المالية له.
- ٨- يقوم بنك المستفيد بإرسال الرد إلى مقدم الخدمة المستقبل لإعلامه بالإجراء المتخذ سواء بالقبول أو الرفض.
- ٩- تتلقى البدالة الوطنية من مقدم الخدمة المستقبل نتيجة العملية.
- ١٠- ترسل البدالة الوطنية إلى مقدم الخدمة المرسل نتيجة العملية.
- ١١- يتم إعلام العميل الدافع بنجاح العملية من قبل مقدم الخدمة المرسل.
- ١٢- يتم إعلام العميل المستفيد بنجاح العملية من قبل مقدم الخدمة المستقبل.
- ١٣- يتم احتساب نتيجة صافي التفاضل لجميع المشاركين وإرساله إلى نظام التسويات الإجمالية (RTGS-JO) في نهاية جلسة التفاضل.



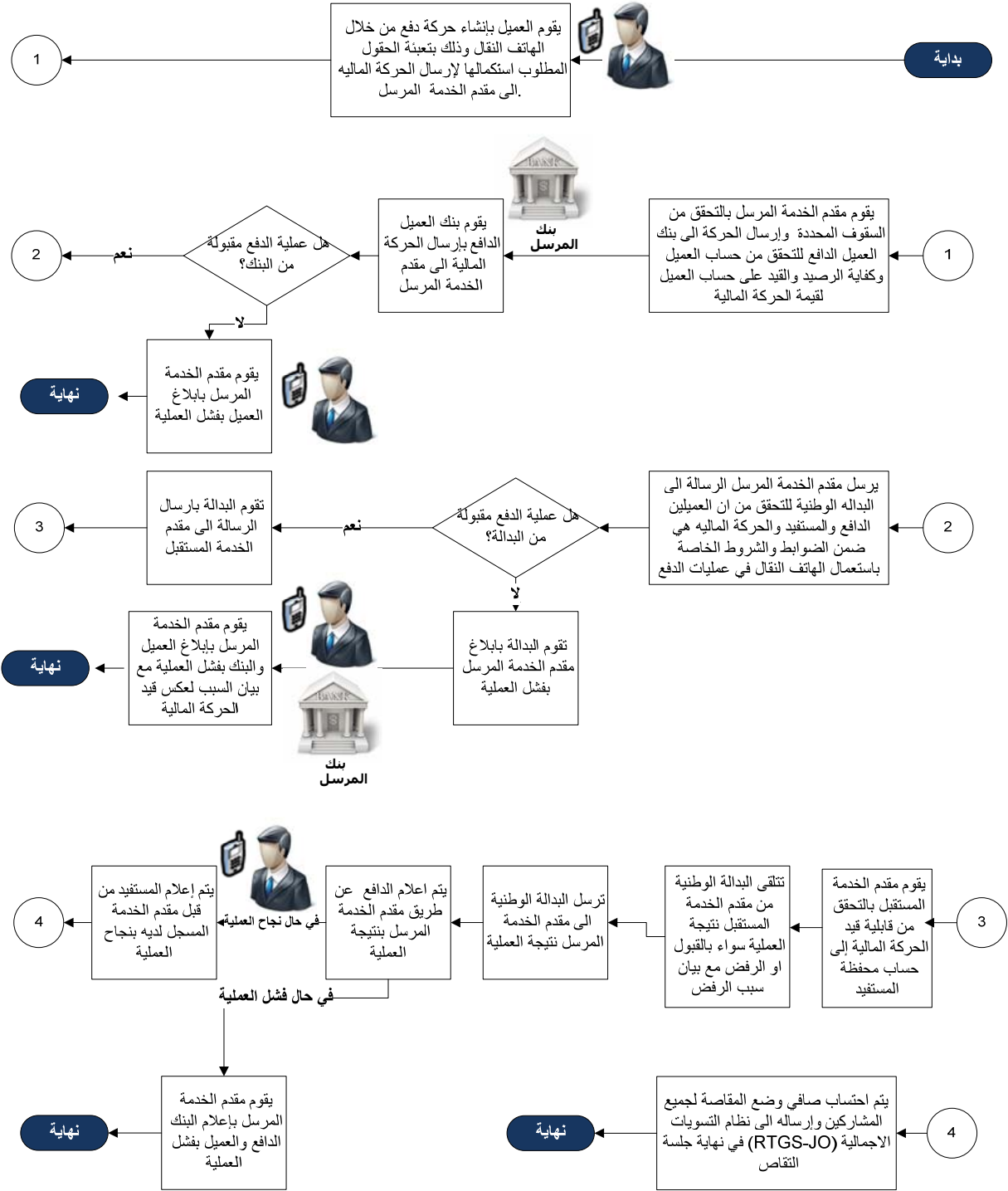
## دفع عميل بنكي الى عميل بنكي



## ب- دفع عميل بنكي إلى عميل غير بنكي

- ١- يقوم العميل بإنشاء حركة دفع بواسطة الهاتف النقال وذلك بتعبئة الحقول المطلوب استكمالها وإرسال الحركة المالية إلى مقدم الخدمة المرسل.
- ٢- يقوم مقدم الخدمة المرسل بالتحقق من السقوف المحددة وإرسال الحركة إلى بنك العميل الدافع للتحقق من حساب العميل وكفاية الرصيد وقيد قيمة الحركة المالية على حساب العميل.
- ٣- يقوم بنك العميل الدافع بإرسال الحركة المالية إلى مقدم الخدمة المرسل.
- ٤- يرسل مقدم الخدمة المرسل الرد إلى البدالة الوطنية في حال نجاح عملية القيد.
- ٥- تقوم البدالة الوطنية بالتحقق مما يلي:
  - أ. أن العميلين الدافع والمستفيد مسجلان وسجلاتهما الوطنية فعالة لديه.
  - ب. أن الحركة المالية ضمن الشروط والسقوف المحددة.
- ٦- في حال رفض البدالة للحركة تقوم البدالة بإبلاغ مقدم الخدمة المرسل بفشل العملية مع بيان السبب.
- ٧- يقوم مقدم الخدمة المرسل بإبلاغ العميل والبنك بفشل العملية مع بيان السبب لعكس قيد الحركة.
- ٨- في حال قبول البدالة للحركة ترسل البدالة الوطنية الحركة إلى مقدم الخدمة المستقبل (في حال كان العميل الدافع والمستفيد مسجلين لدى مقدم خدمة واحد يتم إرجاع الحركة لنفس مقدم الخدمة).
- ٩- يقوم مقدم الخدمة المستقبل بالتحقق من قابلية قيد الحركة المالية إلى حساب محفظة المستقبل.
- ١٠- يقوم مقدم الخدمة المستقبل بإرسال الرد إلى البدالة الوطنية لإعلامه بالإجراء المتخذ سواء بالقبول أو الرفض مع بيان سبب الرفض.
- ١١- ترسل البدالة الوطنية إلى مقدم الخدمة المرسل نتيجة العملية.
- ١٢- في حال رفض العملية يقوم مقدم الخدمة المرسل بإبلاغ البنك والعميل برفض العملية مع بيان السبب.
- ١٣- يتم إعلام العميل الدافع بنجاح العملية عن طريق مقدم الخدمة المرسل.
- ١٤- يتم إعلام العميل المستقبل بنجاح العملية من قبل مقدم الخدمة المستقبل.
- ١٥- يتم احتساب نتيجة صافي التقاص لجميع المشاركين وإرساله إلى نظام التسويات الإجمالية (RTGS-JO) في نهاية جلسة التقاص.

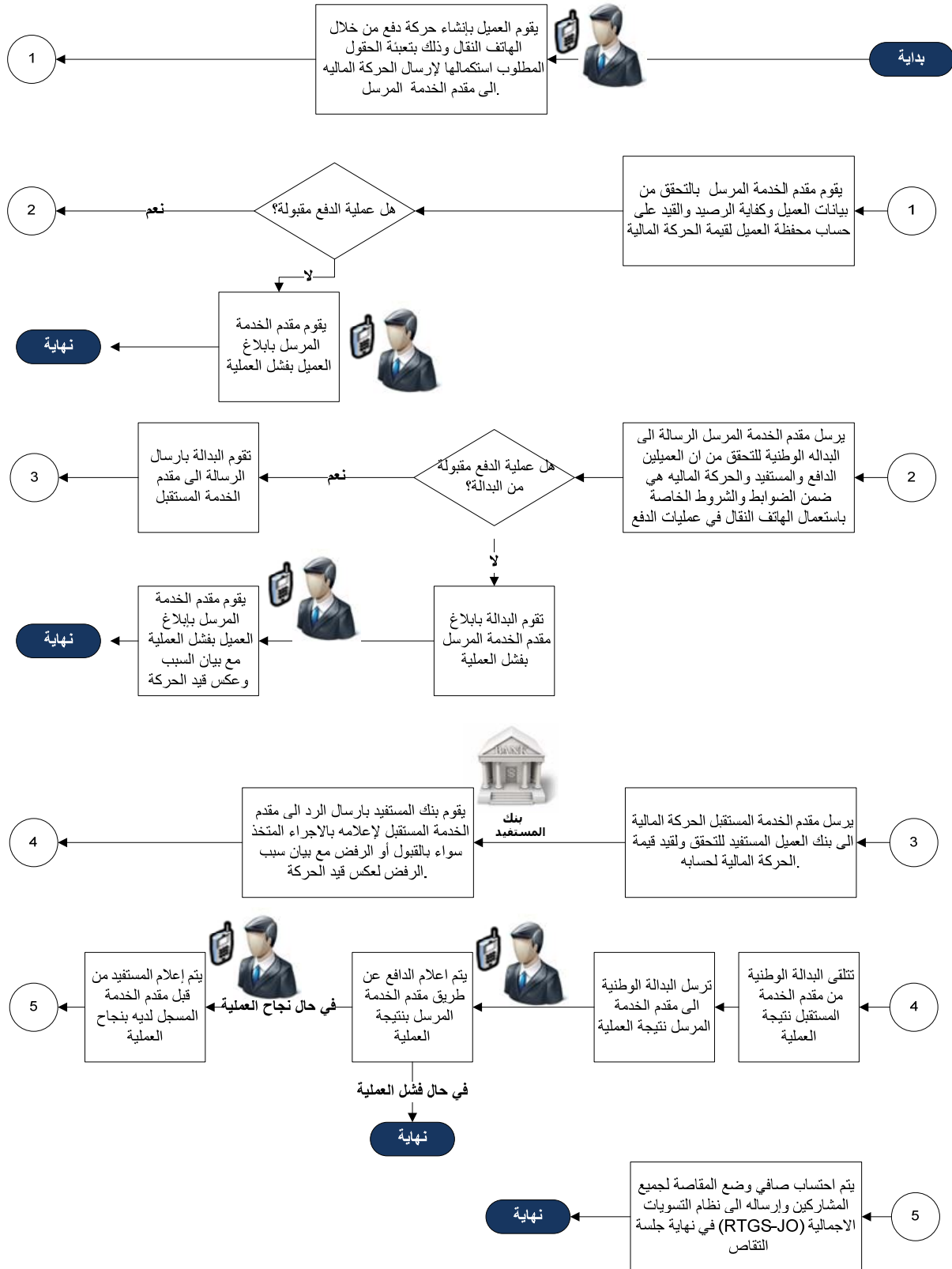
## دفع عميل بنكي الى عميل غير بنكي



### ج- دفع عميل غير بنكي إلى عميل بنكي

- ١- يقوم العميل بإنشاء حركة دفع بواسطة الهاتف النقال وذلك بتعبئة الحقول المطلوب استكمالها وإرسال الحركة المالية إلى مقدم الخدمة المرسل.
- ٢- يقوم مقدم الخدمة المرسل بعد التحقق من حساب محفظة العميل وكفاية الرصيد والسقوف المحددة ومن ثم القيد على حساب محفظة العميل بإرسال الحركة المالية إلى البدالة الوطنية.
- ٣- تقوم البدالة الوطنية بالتحقق مما يلي:
  - أ- أن العميلين الدافع والمستفيد مسجلان وسجلاتها الوطنية فعالة لديه.
  - ب- أن الحركة المالية ضمن الشروط والسقوف المحددة.
- ٤- في حال رفض البدالة الوطنية للحركة؛ تقوم بإبلاغ مقدم الخدمة المرسل برفضها مع بيان سبب الرفض لعكس قيد الحركة.
- ٥- يقوم مقدم الخدمة المرسل بإبلاغ العميل برفض العملية مع بيان السبب.
- ٦- وفي حال قبول البدالة للحركة؛ ترسل البدالة الوطنية الحركة إلى مقدم الخدمة المستقبل (في حال كان العميل الدافع والمستفيد مسجلين لدى مقدم خدمة واحد؛ يتم إرجاع الحركة لنفس مقدم الخدمة).
- ٧- يرسل مقدم الخدمة المستقبل الحركة المالية إلى بنك المستقبل للتحقق من حساب العميل ولقيد قيمة الحركة المالية لحسابه.
- ٨- يقوم بنك المستقبل بإرسال الرد إلى مقدم الخدمة المستقبل لإعلامه بالإجراء المتخذ سواء بالقبول أو الرفض.
- ٩- تتلقى البدالة الوطنية من مقدم الخدمة المستقبل نتيجة العملية.
- ١٠- ترسل البدالة الوطنية إلى مقدم الخدمة المرسل نتيجة العملية.
- ١١- في حال الرد بالرفض يجب على مقدم الخدمة المرسل عكس قيد الحركة.
- ١٢- يتم إعلام العميل الدافع بنتيجة العملية عن طريق مقدم الخدمة المرسل.
- ١٣- يتم إعلام العميل المستقبل بنجاح العملية من قبل مقدم الخدمة المستقبل.
- ١٤- يتم احتساب نتيجة صافي التقاص لجميع المشاركين وإرساله إلى نظام التسويات الإجمالية (RTGS-JO) في نهاية جلسة التقاص.

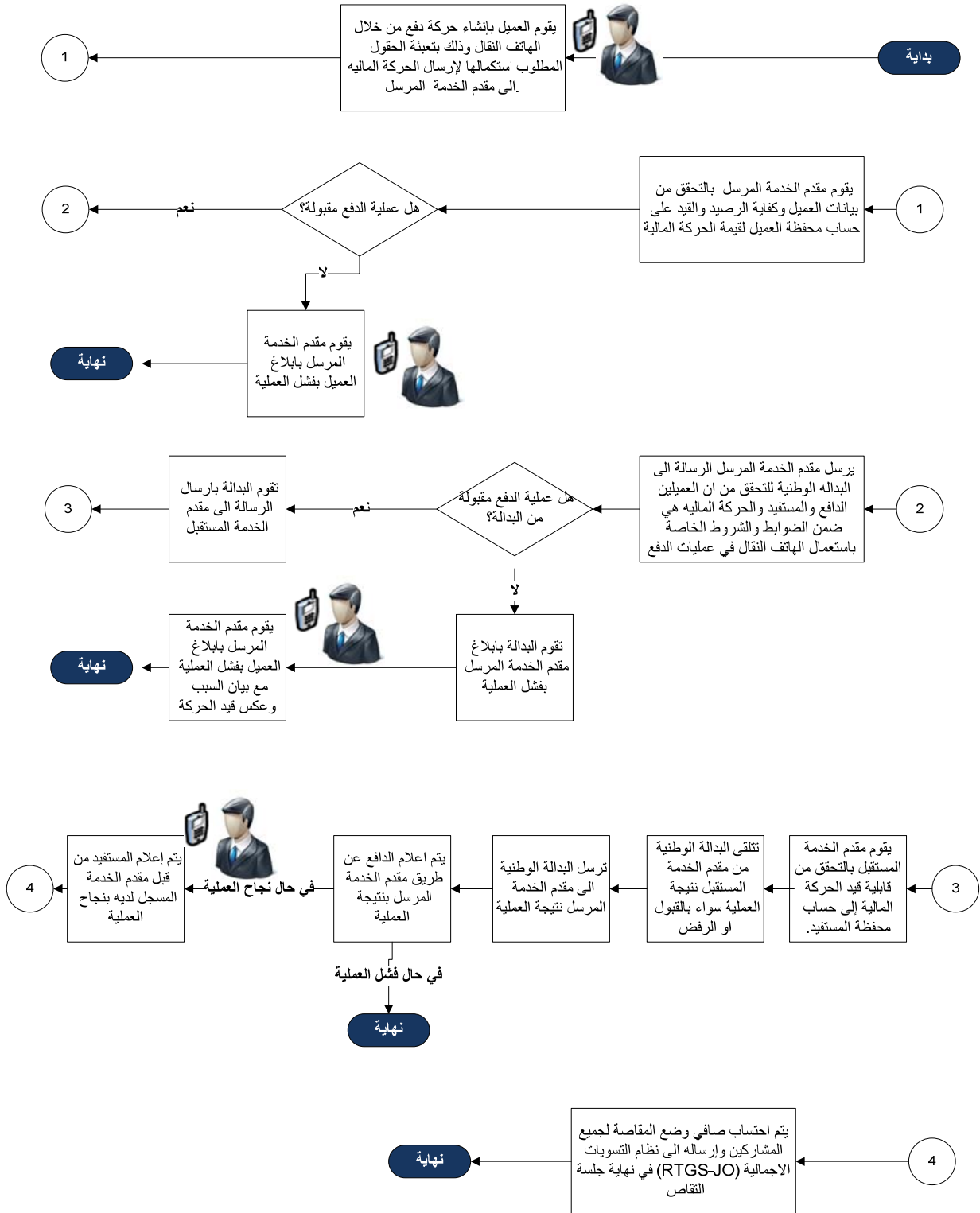
## دفع عميل غير بنكي الى عميل بنكي



#### د- دفع عميل غير بنكي إلى عميل غير بنكي

- ١- يقوم العميل بإنشاء حركة دفع بواسطة الهاتف النقال وذلك بتعبئة الحقول المطلوب استكمالها وإرسال الحركة المالية إلى مقدم الخدمة المرسل.
- ٢- يقوم مقدم الخدمة المرسل بعد التحقق من حساب محفظة العميل وكفاية الرصيد والسقوف المحددة والقيود على حساب محفظة العميل بإرسال الحركة المالية إلى البدالة الوطنية.
- ٣- تقوم البدالة الوطنية بالتحقق مما يلي:
  - أ. أن العميلين الدافع والمستفيد مسجلان وسجلتهما الوطنية فعالة لديه.
  - ب. أن الحركة المالية ضمن الشروط والسقوف المحددة.
- ٤- في حال رفض البدالة للحركة تقوم بإبلاغ مقدم الخدمة المرسل برفض العملية مع بيان سبب الرفض لعكس القيد.
- ٥- يقوم مقدم الخدمة المرسل بإبلاغ العميل برفض العملية مع بيان السبب.
- ٦- في حال قبول البدالة للحركة؛ ترسل البدالة الوطنية الحركة إلى مقدم الخدمة المستقبل (في حال كان العميل الدافع والمستفيد مسجلين لدى مقدم خدمة واحد؛ يتم إرجاع الحركة لنفس مقدم الخدمة).
- ٧- يقوم مقدم الخدمة المستقبل بالتحقق من قابلية قيد الحركة المالية إلى حساب محفظة المستقبل.
- ٨- يقوم مقدم الخدمة المستقبل بإرسال الرد إلى البدالة الوطنية لإعلامه بالإجراء المتخذ سواء بالقبول أو الرفض مع بيان سبب الرفض.
- ٩- ترسل البدالة الوطنية إلى مقدم الخدمة المرسل نتيجة العملية.
- ١٠- يتم إعلام العميل الدافع بنتيجة العملية عن طريق مقدم الخدمة المرسل.
- ١١- يتم إعلام العميل المستقبل بنجاح العملية من قبل مقدم الخدمة المستقبل.
- ١٢- يتم احتساب نتيجة صافي التفاضل لجميع المشاركين وإرساله إلى نظام التسويات الإجمالية (RTGS-JO) في نهاية جلسة التفاضل.

## دفع عميل غير بنكي الى عميل غير بنكي

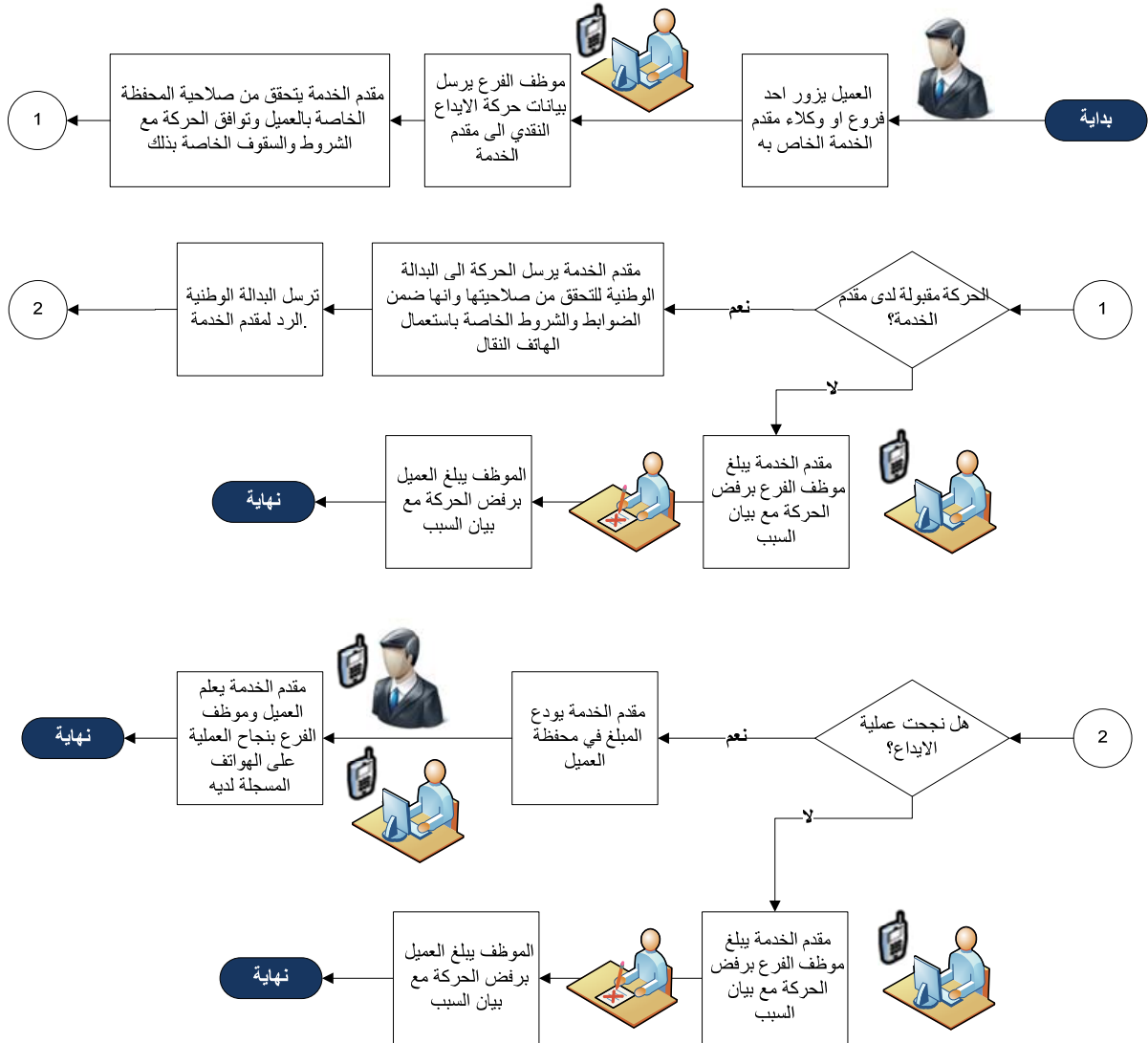


#### هـ- التغذية النقدية للمحفظة الالكترونية (عميل غير بنكي)

- ١- يقوم العميل بزيارة أحد فروع أو وكلاء مقدم الخدمة الخاص به.
- ٢- يقوم مقدم الخدمة / الوكيل بإرسال بيانات حركة التغذية النقدية إلى مقدم الخدمة ألياً، للتحقق من حساب محفظة العميل وتوافق الحركة مع الشروط والسقوف الخاصة بذلك.
- ٣- في حال رفض مقدم الخدمة لحركة التغذية، يقوم بإبلاغ موظف الفرع أو الوكيل برفض الحركة، ومن ثم يقوم الموظف أو الوكيل بإبلاغ العميل برفض الحركة.
- ٤- في حال قبول مقدم الخدمة للحركة؛ يقوم بإرسال الحركة إلى البدالة الوطنية.
- ٥- تقوم البدالة الوطنية بالتحقق مما يلي:
  - أ- أن العميل مسجل وسجله الوطني فعال لديه.
  - ب- أن الحركة المالية ضمن الشروط والسقوف المحددة.
  - ج- التحقق من إمكانية مقدم الخدمة إصدار نقود إلكترونية.
- ٦- ترسل البدالة الوطنية نتيجة الحركة إلى مقدم الخدمة.
- ٧- في حال رفض الحركة من قبل البدالة؛ يقوم مقدم الخدمة بإبلاغ موظف الفرع /الوكيل برفض الحركة مع بيان السبب، ومن ثم يقوم موظف الفرع/الوكيل بإبلاغ العميل برفض الحركة مع بيان السبب.
- ٨- في حال قبول حركة التغذية من قبل البدالة؛ يقوم مقدم الخدمة ب قيد قيمة التغذية لمحفظة العميل وإبلاغه بنجاح العميلة/إبلاغ موظف الفرع /الوكيل بنجاح العملية.



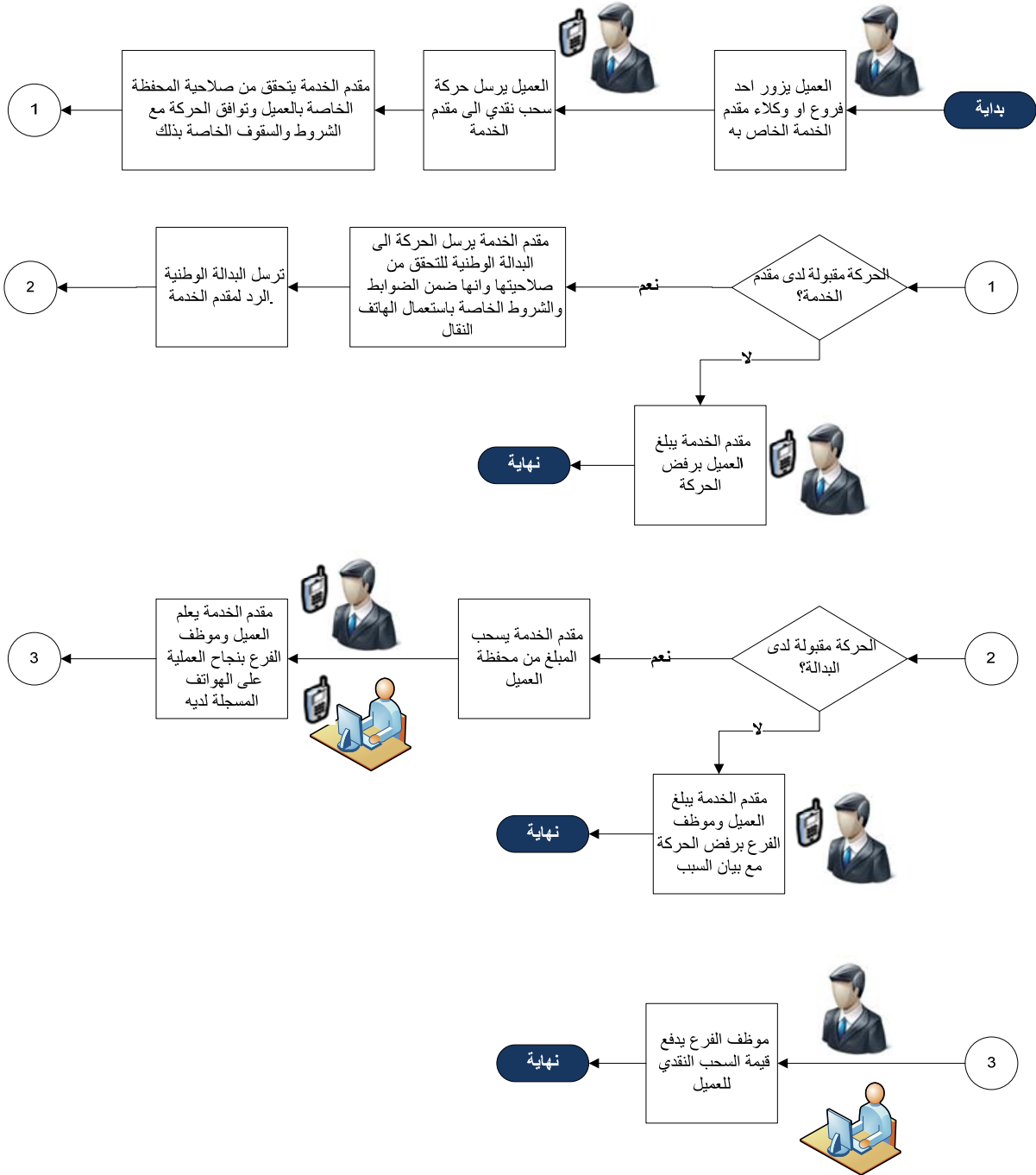
التغذية النقدية للمحفظة الالكترونية (عمل غير بنكي)



### و- سحب نقدي من المحفظة الالكترونية

١. يقوم العميل بزيارة أحد فروع أو وكلاء مقدم الخدمة الخاص به.
٢. العميل يرسل حركة سحب نقدي إلى مقدم الخدمة للتحقق من حساب محفظة العميل وتوافق الحركة مع الشروط والسقوف الخاصة بذلك.
٣. في حال قبول عملية التحقق، يقوم مقدم الخدمة بإرسال الحركة إلى البدالة الوطنية.
٤. تقوم البدالة الوطنية بالتحقق مما يلي:
  - أ- أن العميل مسجل وسجله الوطني فعال لديه.
  - ب- أن الحركة المالية ضمن الشروط والسقوف المحددة.
٥. ترسل البدالة الوطنية نتيجة الحركة إلى مقدم الخدمة.
٦. في حال رفض البدالة للحركة؛ يقوم مقدم الخدمة بإبلاغ موظف الفرع /الوكيل /العميل برفض الحركة.
٧. في حال نجاح الحركة؛ يقوم مقدم الخدمة بإبلاغ موظف الفرع /الوكيل /العميل بنجاح الحركة.
٨. يقوم موظف الفرع /الوكيل بدفع قيمة السحب النقدي للعميل.

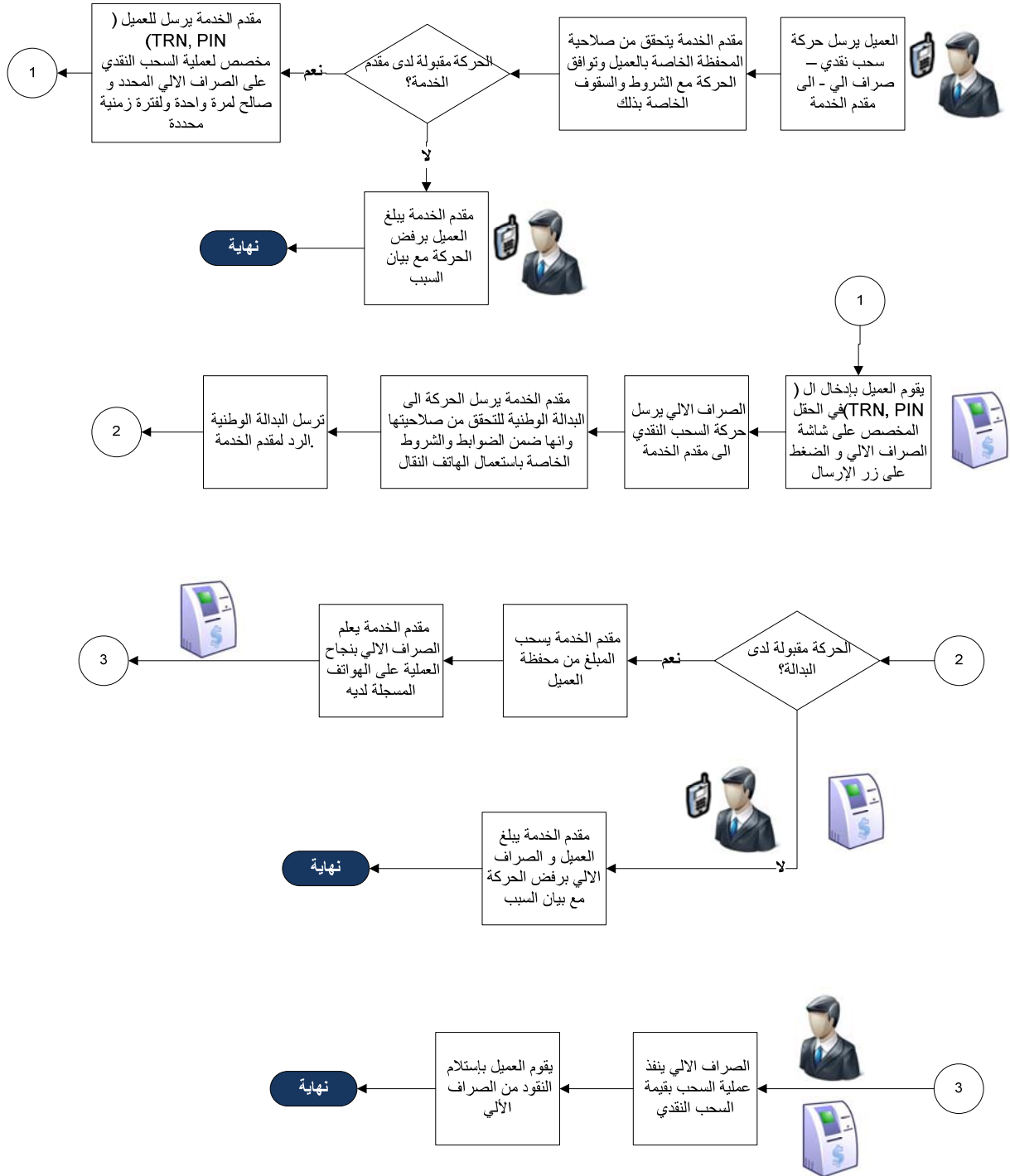
## سحب نقدي من المحفظة الالكترونية- عميل غير بنكي



### ز- سحب نقدي ATM تابع لبنك التسوية – عميل غير بنكي

١. العميل يرسل حركة سحب نقدي – صراف آلي - إلى مقدم الخدمة للتحقق من حساب محفظة العميل وتوافق الحركة مع الشروط والسقوف الخاصة بذلك.
٢. في حال رفض مقدم الخدمة للحركة؛ يقوم مقدم الخدمة بإبلاغ العميل برفض الحركة.
٣. في حال قبول عملية التحقق يرسل مقدم الخدمة للعميل (TRN,PIN) مخصصة لعملية السحب النقدي من الصراف الآلي وصالحة لمرة واحدة ولفترة زمنية محددة.
٤. يقوم العميل بإدخال (TRN,PIN) في الحقول المخصصة في شاشة الصراف الآلي ومن ثم يرسلها الصراف الآلي إلى مقدم الخدمة.
٥. يقوم مقدم الخدمة بإرسال بيانات حركة السحب النقدي للبدالة الوطنية للتحقق من :
  - أ. أن العميل مسجل وسجله الوطني فعال لديه.
  - ب. أن الحركة المالية ضمن الشروط والسقوف المحددة.
٦. ترسل البدالة الوطنية نتيجة الحركة إلى مقدم الخدمة.
٧. في حال قبول عملية التحقق من قبل البدالة الوطنية يقوم مقدم الخدمة بخصم المبلغ من محفظة العميل.
٨. يقوم مقدم الخدمة بإبلاغ الصراف الآلي بالموافقة ونجاح العملية على الهواتف المسجلة لديه.
٩. الصراف الآلي ينفذ عملية السحب بالقيمة المحددة وقيدها على حساب الهاتف النقال العائد لمقدم الخدمة لديه.
١٠. يقوم العميل باستلام النقود من الصراف الآلي.
١١. في حال فشل عملية التحقق لدى البدالة الوطنية يقوم مقدم الخدمة بإبلاغ العميل والصراف الآلي برفض الحركة.

## سحب نقدي ATM تابع لبنك التسوية – عميل غير بنكي



## ١١. التسويات

- أ. دورية التسوية: تتم تسوية جميع العمليات التي تتم من خلال النظام في نفس يوم العمل.
- ب. يوم العمل لأغراض التسوية يبدأ من الساعة ١٤:٣٠ ولغاية الساعة ١٤:٣٠ من يوم العمل التالي.
- ج. يتم تحويل نتيجة التسوية التي تحتوي صافي مراكز الأعضاء ( Net Clearing Position ) إلى نظام التسويات الإجمالية الفوري (RTGS-JO) أو أي نظام تقاص وتسوية يعتمده البنك المركزي الأردني مرة واحدة على الأقل في يوم العمل.
- د. يقوم مشغل النظام بتزويد كل بنك ومقدم خدمة بتقارير التسويات الخاصة به.
- هـ. إذا تعذر استخراج النتيجة في الموعد المحدد أو إرسالها إلى نظام التسويات الإجمالية الفوري (RTGS-JO)، فإنه يؤجل تنفيذ النتيجة إلى صباح يوم العمل التالي.
- و. لمدير النظام تجزئة نتيجة التسوية وذلك باستخراج أكثر من نتيجة وفي أوقات يحددها حسب ما يراه مناسباً خلال يوم العمل.
- ز. تتنوع عمليات التسوية التي يتم تطبيقها تبعاً للكيفية التي تستكمل بها خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال وتشمل:

١. عمليات الدفع ضمن مقدم الخدمة الواحد.
  ٢. عمليات الدفع بين مقدمي الخدمة المختلفين.
- علماً بأنه في كلتا الحالتين قد تكون التسوية على حساب جهة أو أكثر تبعاً لطبيعة حركات الدفع المستكملة.

### ح. متطلبات التسوية:

١. على مقدمي الخدمة التأكد من أن أنظمتهم متوافقة ومطابقة لمتطلبات ومعايير عمليات التسوية في هذا الإطار التنظيمي لأنظمة الدفع بواسطة الهاتف النقال.
٢. على مشغلي النظام تزويد مزودي الحلول بأوضاع التسويات لأهداف تحقيق المطابقات مع الأنظمة المرتبطة.
٣. كافة عمليات التسوية النهائية يجب أن تتم من خلال نظام التسوية النهائية المعمول به لدى البنك المركزي الأردني وحسب متطلبات نظام التسوية.
٤. على مقدم الخدمة الاحتفاظ بمعلومات التسويات النهائية التفصيلية كمادة مرجعية بما لا يقل عن خمس سنوات.

### ط. التسوية ضمن مقدم الخدمة الواحد:

١. الحركات التي تتم ضمن إطار نظام مقدم الخدمة بين الحسابات المفتوحة لديه لعملائه غير البنكيين وتستكمل داخل حدود بنيته التحتية والحركات التي تتم ضمن حسابات عملاء بنك معين متعاقد أو مشارك لمقدم الخدمة لا يتم بها تسويه لأنها تأخذ صفة الحركات الداخلية on-US.
٢. الحركات التي تتم بين الحسابات المفتوحة لدى مقدم الخدمة وبين حسابات عملاء البنوك المشاركة لديه وبين حسابات عملاء البنوك المختلفين يتم تقاصها وتسويتها بين البنوك

المشاركة بما فيها بنك التسوية من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري، لأنها تأخذ صفة الحركات الخارجية not- on-us .

#### ي. التسوية بين مقدمي الخدمة المختلفين

الحركات التي تتم بين الحسابات المفتوحة لدى مقدمي الخدمة المختلفين وبين حسابات عملاء البنوك المشاركة لديهم يتم تقاصها وتسويتها بين البنوك المشاركة بما فيها بنك التسوية من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري في البنك المركزي الأردني لأنها تأخذ صفة الحركات الخارجية not- on-us .

#### ك. التسوية النهائية

لتحقيق التسوية النهائية بين مقدمي الخدمة والبنوك، على مشغل النظام تزويد نظام التسويات الإجمالية الفوري في البنك المركزي الأردني بالنتائج النهائية الخاصة بالتقاص سواء على مستوى مقدم الخدمة الواحد أو على مستوى مقدمي الخدمة المختلفين وستتم التسوية النهائية من خلال نظام التسويات الإجمالية الفوري ( RTGS-JO ) وذلك بالتأثير على حسابات البنوك الأعضاء وبنوك التسوية لمقدمي الخدمة.

## ١٢. العمولات

- أ. لمشغل البدالة الوطنية احتساب عمولات عن الحركات التي تمر بالبدالة الوطنية تدفع من قبل مقدمي الخدمات وتفيد على حساب بنك التسوية.
- ب. لمقدمي الخدمة اقتطاع العمولات وفق ما يلي:
  ١. مقدم الخدمة المرسل: تضاف العمولة على القيمة المحولة.
  ٢. مقدم الخدمة المستقبل: تقطع العمولة من القيمة المحولة.
- ج. يجب أن توضح العقود مع العملاء آلية اقتطاع العمولات عن جميع الحركات المنفذة بواسطة الهاتف النقال.
- د. يقوم كل مقدم خدمة بتعريف حساب محفظة الكترونية لديه لفيد العمولات التي يتم تقاضيها من المحافظ الالكترونية للعملاء غير البنكيين، وعند تحويل قيمة هذه المحفظة لحساب بنكي تتم من خلال حركة ترسل للبدالة الوطنية.
- هـ. يتم احتساب عمولات على مقدمي الخدمة لصالح البدالة بناء على عدد الحركات الإجمالي اليومي وبعمولة ثابتة تحدد من قبل البنك المركزي وتفيد على حساب بنك التسوية لدى البنك المركزي بملف خاص بالعمولات يحول على نظام التسويات الإجمالية الفوري أو أي نظام اخر يراه البنك المركزي مناسباً.
- و. يحدد البنك المركزي الحركات المعفية من العمولات.

- ز. للبنك المركزي تحديد الحد الأقصى للعمولات لمقدمي الخدمة حسب طبيعة الحركات المنفذة على النظام ما لم تكن معفاة من العمولات.
- ح. في حال الاتفاق بين مقدمي الخدمة على تحميل العمولة على جهة معينة وتقاسمها؛ تحول القيمة المترتبة على أيهما حسب الاتفاق وكأي عملية تحويل على النظام من حساب محفظة العمولات لمقدم الخدمة إلى حساب محفظة العمولات لمقدم الخدمة الآخر.

## ١٣. حقوق ومسؤوليات العملاء:

### أ- حقوق العملاء

- ١- على مقدم الخدمة توفير الشروط العامة للاستفادة من الخدمة وبحيث تكون هذه الشروط متاحة للعملاء سواء على شكل كتيبات أو بنشرها على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة، ويجب أن تكون الشروط مكتوبة بلغة سهلة وواضحة ويجب أن تتضمن هذه الشروط كحد أدنى ما يلي:
  - أ- الخدمات التي يقوم مقدم الخدمة بتقديمها.
  - ب- مسؤوليات وواجبات مقدم الخدمة والعملاء.
  - ج- تفاصيل العمولات التي سيقوم مقدم الخدمة بتقاضيتها مقابل كل خدمة.
  - د- طريقة التعامل مع شكاوى واقتراحات العملاء.
  - هـ- الإجراءات الواجب على العملاء إتباعها في حال فقدان الهاتف النقال.
  - و- الإجراءات المتعلقة بوقف الاستفادة من الخدمة.
- ٢- يجب أن تُبنى العلاقة بين مقدم الخدمة والعملاء بموجب اتفاقية تعاقدية رسمية تحدد شروط الاستفادة من خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال.
- ٣- يجب على مقدم الخدمة اتخاذ التدابير الاحترازية الضرورية لضمان أمن وسرية المعلومات الخاصة بالعملاء.
- ٤- يجب أن يكون لدى مقدم الخدمة مركز لخدمة العملاء، وتتضمن واجبات هذا المركز كحد أدنى ما يلي:
  - أ- تقديم النصح والإرشاد للعملاء.
  - ب- الإجابة على استفسارات العملاء.
  - ج- منح العملاء وسائل التعلم الكافية لتعزيز مبادئ سهولة الاستخدام، والأمن والسرية.
  - د- تلقي شكاوى واقتراحات العملاء.
- ٥- يجب أن يكون لدى مقدم الخدمة إجراءات وآليات واضحة للتعامل مع شكاوى واقتراحات العملاء.
- ٦- يجب إتباع الخطوات أدناه كحد أدنى بهدف التعامل مع شكاوى واقتراحات العملاء:-
  - أ- الإعلان عن عنوان مركز الشكاوى والبريد الإلكتروني وأرقام الهواتف الخاصة به.
  - ب- تسجيل الشكاوى/ الاقتراح عند استلامه في ملف خاص ويتم إعطاؤه رقم مرجعي ويجب أن تحمل توقيع العميل مقدم الشكاوى أو الاقتراح.
  - ج- مباشرة الإجراءات بخصوص الشكاوى/ الاقتراح في أول يوم عمل يلي استلامها/ استلامه.



- د- حل موضوع الشكوى/ النظر في الاقتراح خلال ثلاثة أيام كحد أقصى وإبلاغ العميل بالنتيجة.
- ه- تسجيل كافة المكالمات التي تمرر من خلال خطوط هواتف مركز الشكاوى صوتياً والمحافظة على هذه التسجيلات إلى حين حل النزاع وإغلاق الشكوى.
- ٧- يجب على مقدم الخدمة التأكد من وجود قدر كافي من الإحساس بالواجب، والالتزام لدى الوكلاء، كونهم مسائلين عن أنشطة وكلائهم، وذلك في حال تسجيل أخطاء مقصودة أو غير مقصودة من الوكلاء.
- ٨- سهولة الاستخدام (قوائم، رسائل قصيرة، USSD ، وغيرها)
- ٩- الخصوصية، الثقة، والأمن والسرية للعمليات.
- ١٠- الملائمة في أي مكان، وأي وقت.
- ١١- إمكانية الوصول إلى أرصدة الأموال فور إتمام عمليات حركة الدفع.
- ١٢- التحويل الفوري لقيمة الحركة والصلاحيات الخاصة بقيم العمليات.
- ١٣- سهولة الوصول الفوري لعمليات فض النزاعات.

### ب- مسؤوليات العملاء

- ١- التأكد من حماية الرقم السري الشخصي.
- ٢- التأكد من تفاصيل الحركة من حيث رقم هاتف مستقبل الحركة والقيمة قبل تنفيذ الحركة.
- ٣- التقيد بكافة قواعد الأمن والسرية وحسبما يقرها مقدم الخدمة.
- ٤- عدم إصدار حركات بدون وجود أرصدة كافية في حساباتهم.

### ١٤. المتطلبات التقنية والأمنية

يعتبر أمن المعلومات من العناصر الرئيسية في تقديم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال، وعليه فإن التكنولوجيا التي ستستخدم في تقديم الخدمة يجب أن تتمتع بالأمان، والسرية والتكاملية والموثوقية. بصورة عامة فإن التكنولوجيا المستخدمة في تقديم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال يجب أن تتضمن كحد أدنى المعايير التالية :-

- أ- أن تكون متوافقة وتعمل بسلاسة مع الأنظمة أخرى.
- ب- استعمال نظام الرسائل القصيرة Secured SMS وفقاً لأحدث المعايير الدولية أو استخدام USSD.
- ج- استخدام قنوات الاتصال الآمنة ذات الطبيعة المشفرة لتوفير خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال.
- د- سهولة وعدم تعقيد التطبيقات التي سُنضبط على هواتف العملاء.
- ه- إن واجهة المستخدم يجب أن تكون مبنية على نظام القائمة (Menu).
- و- إن قيام العميل بالدخول على القائمة يجب أن يكون محكوماً باسم المستخدم ورقمه السري.

ز- إن الرقم السري الذي سيستخدم يجب أن يكون مشفراً.

بالإضافة إلى المعايير العامة الواردة أعلاه، فإنه يتوجب على مقدمي الخدمة توفير نظام مؤتمت خاص يحقق المتطلبات الفنية والأمنية المحددة من قبل البنك المركزي الأردني وفقاً لما هو موضح بوثيقة متطلبات الربط مع البدالة الوطنية للدفع بواسطة الهاتف النقال (Interface Requirement Specifications) والمرفقة مع هذا الإطار.