



ESAF Program
Expanded and Sustained
Access to Financial Services

CONFIDENTIAL

Palestine Banking Services Company

Regulatory Assessment & Legal Perspective Analysis

Submitted to: The Banking Services Company Follow-Up Committee

Prepared by: Equity Legal Group

Reviewed by: ShoreBank International Limited
Ahmed Jadallah, Frances Toomey

Submitted on: August 7th, 2011



Introduction

This document aims to specifically provide the followings:

1. Review the existing laws and regulations related to e-banking services and to the scope of BSC's operations in the Palestinian Territories.
2. Define the ideal regulatory framework for the BSC and the needed PMA license class.
3. Specify the exact needed laws, regulations and acts for the BSC to operate in Palestine.

Table of Contents

Topic	Page #
Activities and deliverables	3
Case Study: Visa Jordan Cards Services (VICS)	12
Recommendations for an enabling regulatory framework needed for the expected BSC scope of business:	15
Annexes	16

I. Activities and deliverables

a. Review of Existing laws and regulations related to e-banking services and to the scope of BSC's operations in the Palestinian Territories. Conclusions and Recommendations for laws and regulations enabling the work of the BSC

i. PMA Law No. (2) of the year 1997

The Monetary Authority Law was passed in 1997 to secure “the soundness of banking work”, maintain “monetary stability” and encourage “economic growth”. Although the three objectives mentioned above and pursued by the PMA follow international standards for monetary or central bank equivalent authorities; yet, also by international standards and in broad terms, the present law does not reflect sufficient clarity of purpose and precision of concepts.

The text should reflect a better understanding of¹:

- a. the concept of a modern central bank, its purpose, functions, responsibilities, scope of authority, accountability, relations with other branches of Government, particularly the Executive, and others; and
- b. the bank regulatory and supervisory responsibilities ordinarily exercised by a central bank, its role as lender of last resort and supplier of market liquidity and the instruments available for this function.
- c. It should also reflect a clearer distinction between policies, objectives and instruments as well as between registration, regulation and supervision of financial institutions.

The Law only establishes at its Article 54 that PMA “shall provide banks with services for settlements and repayments”. Moreover, PMA can mainly regulate and supervise the banking sector, as well as regulate the activity of the money exchange profession, financial companies, development and investment funds as well as issue, control and supervise the licenses pertaining thereto (Article 5). This may result into a serious limitation in PMA's powers to monitor the payments sector where not only non-bank financial and non-financial entities are more and more involved, but also more articulated means than traditional (prudential) supervision are needed, commonly qualified under the autonomous function of “oversight”.

In terms of other electronic banking, payments, and banking services and other developments in this field; the law was silent and did not address these issues directly. However; the general provisions available in the text of the law may enable the PMA to take certain actions in these fields and regulate and organize and promote such developments. It is well understood that the licensing, supervision or oversight of such non – banking financial institutions and their activities will be different than banks and money exchangers.

A draft Central Bank Law has been drafted in 2007 to replace this law but it has not been brought into effect yet. Several specific issues and topics that the PMA along with IMF experts

¹ Status of Economic and Financial legislation in Palestine-2005 - EC

thought that need to be addressed in the new law in order to fill any gap or develop a comprehensive law were developed. The draft is now going under substantial developments and changes and is not ready yet.

Conclusion:

- 1- The PMA law did not directly address issues related to electronic banking and payment and settlement outside the PMA in clear or detailed provisions.
- 2- The PMA law did not address the nature of financial institutions that it may license or the nature of its activities, the scope of oversight or supervision, nor issued any regulation on this regard.
- 3- A new draft Central Bank Law is under preparation and discussion within the PMA and is aimed to be ready by the end of this year.

ii. Banking Law No. (9) for the year for 2010

The new Banking Law No. (9) of 2010 came to fulfill several gaps that existed under the previous law of 2002. As this sector and industry is growing; there was an imminent need to keep pace with this growth and to organize, and supervise it with adequate tools available by legislation. The nature of services provided by the PMA were developing as well, which required legislative intervention to cover such developments.

The law addressed very clearly the permitted and prohibited activities for the banks operating in Palestine, which within the proposed scope of work for the BSC includes the following:

Article (13) the Permitted activities

F: provide clearing and settlements, collection, money transfer, bonds, and payment instruments.

H: Issue and manage payment tools, including credit and debit cards, all kind of cheques.

P: Provide electronic banking services

T: any other sub - activity of the abovementioned activities, or any other financial activity approved by the PMA, and does not contradict the provisions of this law.

Article 14: Prohibited activities:

A: Engaging in any transactions or activities of any kind that will result to the bank individually or collectively through agreements with other entities a dominant position in the monetary or financial or foreign currency markets in Palestine.

Article 18: Investment in Equity rights

1. No bank shall, individually or jointly with other party or more, possess property shares in another person or another project in the events mentioned hereunder, except after obtaining a prior written approval from the PMA:

- a. If the value of shares or the total of exposure in the other person or the project is in excess of 10% of the bank's capital.
 - b. If the property proportion in the other person or the project is in excess of 10% of the subscribed shares.
 - c. If the value of investment in the shares is in excess of 5% of the other person or the project's capital.
2. The total investment values of the bank in equity shall not exceed 50% of its capital.
 3. It is required to obtain the prior approval of the PMA regarding any investment in shares that are not tradable in the stock markets according to instructions issued by the PMA.
 4. The Bank may acquire shares or invest in a joint venture or establish a subsidiary company in accordance to the conditions determined by the PMA in regulations.

Article 19: Outsourcing Agreements

- 1- The PMA, shall set by instructions², the conditions that permit any bank to enter into the outsourcing arrangements with any other service provider, pending that the bank shall lay down comprehensive policies for managing and supervising the outsourcing operations, the prior written approval from the PMA shall be obtained regarding any suggested arrangements for any outsourcing and for its renewal, extension or amendment.
- 2- The board of directors of the bank shall be completely responsible for any activity carried out by the third party providing outsourcing services.

Conclusion:

- 1- Banking Law permitted banks to engage in conducting the activities within the scope of the company, without any detailed regulations on the subject matter.
- 2- No specific regulations on electronic banking or payment instruments/tools were issued.
- 3- Banking Law provided that PMA will issue regulations including the conditions that the banks should fulfill when they are to invest in a joint venture or establish a subsidiary company. Those are not issued yet; and thus may constitute an ambiguity towards conditions that PMA requires banks to adhere to.
- 4- Banking law stipulated the maximum percentage for banks' shareholding in other legal entity (10%) any access amount shall be only with prior approval. If the company is composed from less than 10 banks which may be the case that needs prior approval.
- 5- Investment in shares that are not tradable in the stock markets according to instructions issued by the PMA which are not issued yet, also requires a prior written approval. If the company is not a Public shareholding this shall apply.

²Outsourcing Regulations No 5/2011

- 6- Outsourcing is permitted pending prior approval and fulfillment of defined requirements and the extended responsibility of the boards of directors of the banks of the activities carried out by third party. The PMA has issued regulation No. 5/2010 providing details regarding outsourcing.
- 7- When permitting banks or subsidiary companies to issue any payment instrument there shall be defined criteria that enables them to give or deny such licenses³ which are not yet regulated. Those are usually concerned with capital adequacy, risk management, disclosure...etc.
- 8- Any transactions or activities of any kind that will result to the bank individually or collectively through agreements with other entities a dominant position in the monetary or financial or foreign currency markets in Palestine is prohibited. Thus; if the BSC was not seen as a neutral player in the field its activities may be prohibited.

iii. Draft National Payment System Law for the year 2011:

The draft payment system law was drafted as a short brief piece of legislation to cover any potential legal gap under this sector, and to set out basic rules related to the payment system transactions to ensure that such basic principles are well defined and adhered to. The main concern of central banks in this sector rather lies on the need to ensure stability of the financial system, which is confirmed by international standards. The law is drafted alongside the drafting of the electronic transaction law. Therefore; basic definitions related to e- transaction, e-signature, records...etc are identical to ensure harmony and to avoid any future contradiction. In addition the law defined the payment system, the electronic transfer of funds, and payment services, which are defined as all services that are related to sending and receiving or executing payment orders in any currency, this includes issuing and managing payments instruments and activities of the payment system.

All international standards recommend a sound and predictable legal system. Since the major issues arising in the field of payments touch upon different areas of law, from contracts, torts, insolvency, up to consumer protection and competition, it is very often the case that a general statutory act is adopted to cover all these issues in a consistent way. This is also attributed to the central bank for all relevant regulatory powers.

With the above considerations in mind and drawing from international best practice, and in the light of the emergency situation due to the imminent entry into operation of a national payments system (BURAQ) needing adequate legal protection, a Decree Law containing the main statutory provisions for the national payment system was drafted.

The Law intends to address the main legal shortcomings in existing Palestinian legislation to permit a sound functioning of the national payment system. As a consequence, it covers all operators involved in payment services and addresses civil law issues related to both electronic

³ Attached as an example Regulatory Conditions issued by The Egyptian Central Bank – for banks who wish to engage in e- banking or payment instruments.

financial transfers and clearing and settlement of payments and securities transactions. The law provided that several matters will be further elaborated by PMA regulations. It establishes that all transfers, either partially or totally executed by electronic means, are binding to all legal effects and enforceable against third parties.

The draft law and in order to implement the described new powers, stipulated that PMA shall give written approval before any payment service provider can execute such activity. This would both apply to entities already having a license as a bank or financial institution or other commercial operators so authorized according to this Decree Law, and new entities. In this second case, written approval from the PMA shall be obtained before any registration with the Ministry of National Economy is executed. In the second place, PMA shall monitor all these actors and their activities, including payment and securities systems providing the infrastructure for such services. To this end, PMA is expected to issue instructions containing basic rules on approval criteria and procedures⁴, and oversight methods and measures. Finally, since oversight also often requires actual intervention of the central bank as an operator in the market, reference is also made to PMA power to operate facilities (as BURAQ) and issue securities to be used as collateral for systems.

Palestinian legal system does not contemplate any specific rule concerning finality of payment, recognition of netting schemes, or protection of systems against insolvency procedures. One of the major rules to be implemented on clearing and settlement concerns finality: in order to guarantee the workability of a netting system up to completion, a transfer order should be made *irrevocable* from a participant and *final* against any third party, from the moment defined by the rules of the system (when the order enters into the system according to its governing rules). While irrevocability can be imposed by rules internal to the system, all other aspects involving rights of third parties and insolvency need to be statutorily regulated. These also apply to collateral used for the working of the system.⁵

The law gives to PMA the power to adopt all relevant secondary measures to regulate electronic payment instruments and means, covering issues such as error, fraud and network safety measures, as well as general terms and conditions to the benefit of the customers.

Conclusion:

- 1- The law is not yet approved nor published; it is in the Council of Ministers desk.
- 2- No secondary regulation or other measures are drafted yet, despite the importance of several instructions that are mentioned therein and would be necessary to compliment the law and enable its proper enforcement.
- 3- No specific requirements to banks or companies who wish to engage in such service are drafted yet.

⁴Similar to what is mentioned in footnote 3 *supra*

⁵ These rules should supersede general rules on insolvency contained in the Banking Law and any other relevant law.

- 4- The law is in harmony with the electronic transaction law but no anticipated time limits for the endorsement by the President and issuance due to the political and legal status related to the enactment of new laws.
- 5- The law did not mention any issue about dispute resolution – a mechanism that may be preferably adopted in this domain, following international best practices.

iv. Consumer Protection Law No (21) for the year 2005

This law was enacted to protect and ensure the rights of consumers from any health hazards or inequity or economic losses, and assure the consumer right in obtaining goods and services in accordance with the mandatory technical regulations as set by the Palestinian Standards Institution, including providing goods and services for consumers without any exploitation and manipulation of prices, and also to ensure the swift function of economic transactions in accuracy between the provider and the consumer.

The law specified the entities responsible for implementation of this law: the prime agency is Ministry of National Economy and the Palestinian Council for Consumer Protection in addition to all of the competent authorities in different governmental entities according to their competence such as ministries of finance, health and agriculture. This Law applies on Consumers, Consumer Associations, advertisers, and providers of goods and services.

As for the regulatory framework governing consumer protection in the financial services in Palestine; it can be seen as incomplete and missing a number of legislative tools. Despite mentioning services in its provisions; it is noted that the law came vague as to its application over the services sector including inter alia the financial services that were not mentioned explicitly by any mean. However under this law, and in article (23) the Council was entrusted to review the reasonability and the fairness of the conditions in consumption contracts and model contracts (templates), and to recommend to the Minister or the entity that issues it the removal of such conditions that may constitute prejudice against the consumer or to amend it. The Council of ministers shall issue the regulation with the criteria to what may considered as prejudice conditions, which is not issued yet.

The payment card transactions are processed through a chain of connected parties. Under the scope of BSC work; the card issuer and the company as an acquirer will largely depend on model templates with the banks to issue cards. Terms and conditions in such contracts shall be ideally under the scrutiny of the board of the consumer council who shall review and assess such conditions.

Article (26) also provisioned that based upon the recommendation of the Ministry, the Council of Ministers shall issue forth the regulations pertaining to the protection of consumers against the following: 1. Trading of products by using modern technological techniques. Whether the services provided by the BSC qualify to be products under this article, and whether the Council will issue such regulations or not is not clear. In ideal situation the Regulator will also propose such regulations or issue related instructions to set the general frame for relationship under such

contract⁶. The PMA have not yet regulated or issued any measure in this regard, and did not put any benchmark for companies or banks to abide to.

Conclusion:

1. The need to confirm, along with the provisions of the Banking law, that the banks are not through the BSC engaging in transactions or activities of any kind that will result to the bank individually or collectively through agreements with other entities a dominant position in the monetary or financial or foreign currency markets in Palestine.
2. The need to make sure that template contracts used by the Company or the banks in the field of e-electronic banking or e-payments are fair and reasonable to the consumers.

Draft Electronic Transactions Law

A draft electronic transaction law has been prepared mainly during the last two years; extensive discussion with all related stakeholders took place at a large scale. The law is based on the UNCITRAL model law for electronic transactions. Amongst its stated goals are to regulate and facilitate electronic transactions, providing legal infrastructure related to e-transaction and e-signature, and promote electronic commerce locally and internationally.

Chapter five of the law regulated the electronic transfer of funds. It indicated that such transfer is deemed acceptable as a mean of payment and that electronic payment may be conducted by an electronic cheque, e- payment cards, and any other tool approved by the PMA.

The draft law stipulated that any financial institution conducting electronic transfer of funds shall abide to the PMA law, banking law and any other related laws, regulations or instructions, and shall take proper procedures to protect banking secrecy. The law briefly tackled the liability of the company and the client of the account, and stated that the PMA shall issue regulations related to electronic transfer of funds including accrediting payment instruments, and the procedures in case of an error, corrections, disclosure and any other issue related to electronic banking, including information that financial intuitions shall provide.

The aim of the electronic transaction law is to provide a sufficient legal infrastructure that regulates such transactions, and recognize activities, procedures, documents and signatures that are viewed differently under common substantial laws and laws of evidence.

It is true that the legal regime in the Palestinian territories is yet developed to cover and regulate such matters in a comprehensive way; yet and until proper laws are enacted and in force, other alternatives may be available.

Establishing what is known as the Master Trading Contract amongst parties dealing with e-banking is a very convenient interim mean to avoid or bypass what may be perceived as a legal

⁶ - Attached is the Jordan Central Bank Regulation as an example

gap for e- banking e-transactions and e-commerce in Palestine. This is a written contract amongst parties of the transaction and includes main contractual terms and conditions, and thereafter all transactions dealings, contracts, related thereto are governed with its basic principles.

There are two standpoints to look at this matter:

A: When it is B2B relation which under article (51) of the commercial law No (12) of 1966, stated that commercial contracts shall not be subject to evidence rules set for civil contracts and may be proved by any mean. In addition, the evidence law No (4) of 2001 indicated that commercial books are a proof against the merchant.

B: When it is a B2C relation which under the laws of the Mejalla - the applied Ottoman civil code the freedom of contract is a basic notion, and accordingly any agreement to the rules of evidence (which are anyway not of the public order and may be agreed otherwise) incorporated in the contract shall be binding and valid.

Conclusion:

1. Electronic transaction law is yet a draft no anticipated time limits for the endorsement by the President and issuance.
2. The law is in harmony with the electronic transaction in terms of detentions.
3. The law referred in many instances to the role of PMA in issuing proper regulations related to electronic payments.
4. This legal gap of no infrastructure for e-commerce in general may be settled in other ways under the given legislative framework.

Regulation No5/2010⁷

Section 5/3 Outsourcing Operations

This section is based on Article 5 from the PMA Law No (2) of 1997 which states on minimizing operational risks. The regulation is divided to four main sections:

5/3/1 Definition:

Outsourcing operations are the act of tasking a natural or juridical person to conduct certain assignments or operations on behalf of the bank, which are usually conducted by the bank's internal departments. This definition includes outsourcing certain activities to the subsidiary or

⁷ Attached hereto is the Arabic version

sister companies. This does not include purchase, supply, construction contracts, or the agreements pertaining secondary non-banking services.

5/3/2 Basis and Procedures to make a decision on outsourcing:

The bank shall be committed with:

1. Feasibility Study; entailing the benefits to the bank from such either by better quality services, or in terms of cost reduction, or decreasing risks, or other considerations.
2. Clear internal policy based on the above study.
3. Adoption of the BOD to the policy after reviewing all related studies.
4. Apply to the PMA for approval annexed with BOD approval on the policy and studies, in addition to the draft contract with the company.
5. Obtain PMA prior approval on any amendments to the contracts.

5/3/3 Operation Risk Management:

The outsourcing is not a transfer of the bank's responsibilities in relation with the PMA to its clients to any other party. The board remains liable to all bank's operations and its clearance from any risks and banks shall commit to:

1. Take all necessary procedures and arrangements that comprehensive outsource risk management programme to address the outsourced activities, and ensure that the outsourcing shall not diminish its ability to fulfill its obligations towards the PMA and its customers.
2. Conduct review from internal and external audit on these activities and issue reports to the board thereon.
3. Conduct appropriate due diligence on related companies, including information confirming its ability on the implementing the outsourced activities, its expertise, good performance, and continue follow up on this regard.
4. Put plans and arrangements to ensure the bank ability to provide immediate alternatives, and this is a basic condition to obtain PMA approval to contract; especially for activities that in case it crashed will cause harm to the clients, or to the bank reputation, or any other risk.

5/3/5 Terms and Conditions

Contracts shall abide to all related laws and regulations and shall include the following provisions:

- 1- Commitment to banking secrecy.
- 2- Company obligation to notify the bank on any circumstances that may affect its ability to perform.

- 3- The commitment of the company to put contingency plans and business continuity plans to ensure its ability to fulfill its obligations and provide copies thereof to the bank.
- 4- Commitment to provide the bank upon request with any information on the activities implemented on behalf of the bank.
- 5- Commitment not to assign or subcontract the outsourced activity.
- 6- The right of the bank to terminate the contract in case of breach of the contract or exposing the bank risks, or if so requested by the PMA in accordance with its vested authorities by law.

II. Case Study: Visa Jordan Cards Services (VICS)⁸

Visa Jordan Cards Services Company was established in Jordan since 1991, issuing Visa Cards and connecting all banks together on JONET its switch management subsidiary. It is offering a wide variety services to around 20 banks in Jordan whether partners or non partners banks.

Specific Features	Illustration
Type of company	Private Shareholding Limited Liability Company
Paid Capital	3.9 Million JOD
Shareholders	10 – composed of 9 Banks and Visa International – 10% each
Registration	Ministry of Industry and Commerce – financial services license
Licensing	No objection letter only from the Jordanian Central Bank
Board of Directors	10 members representing each shareholder equally. The chairman has a casting vote.
Services Offered	<ol style="list-style-type: none"> 1. Switching services: Switch ATM between VJCS/JoNet member banks. 2. Switch POS transactions to VJCS/JoNet member banks and International Gateways. 3. Interface with International Gateways. 4. CMS: Card Management System for all type of Cards (Debit, Credit, Charge, Prepaid). 5. POS Acquiring Including POS/Terminal Management, Operating around 15,000 POS Terminals. 6. Merchant Management. 7. Daily Clearing and Settlement with Merchant and Issuers-Banks.

⁸ Information based on a Q&A to the company through SBI

	8. Call center 24/7 for VJCS/JONET Services Including Merchants and Member banks. 9. ATM Driving Outsourcing services (No Field Services). 10. E-Commerce Acquiring.
Relation with banks	1. Shareholders Agreements with shareholders. 2. Shareholder banks are not obliged to outsource services from company. 3. Non shareholders banks – Customer /provider relationship based on written offers and bilateral agreements.
Shareholding policy	Open to other banks as long as they are registered banks with Jordan Central Bank.
Supervision or Oversight from JCB	None – It regulates and supervise only the shareholders bank
Specific instructions	None – General instructions related to payments -
Clearing & Settlement activities	RTGS in Central Bank of Jordan does not include VJCS switching and POS transactions, no intervention in VJCS's daily clearing and settlement operations, nevertheless; the company maintains a bank account in each of the client and partner banks. The company does its daily clearing and settlement for all related bank's e-payments and settlement transactions at the end of each working day (except Fridays and Saturdays) and issues a net position statement of account to transfer the correspondent amounts to more than 20 bank accounts.
Operating Regulations	VJCS is fully compliant with "Visa International Operating Regulations" (VIOR). Implementing VIOR as a Regulatory Source gives VJCS an advanced position in Payments Industry
Dispute Settlement	VJCS is fully compliant with "Visa International Operating Regulations – Dispute Settlement", Implementing such ADR mechanisms lays a clear way to settle

Visa International has consolidated five regional sets of operating regulations into one global set of Visa International Operating Regulations with expectations that their clients and other stakeholders will find the information easier to locate and understand.

While the Visa International Operating Regulations govern their client financial institutions' use of the Visa payment system, it is believed that providing access to them will benefit all of the stakeholders. In order to protect the security of cardholders and the integrity of the Visa system, VISA International has omitted proprietary and competitive information, as well as certain details within the rules relating to the security of the Visa network. For example, in the merchant

rules, it has omitted floor limits by country code and processing codes that identify full track data, which could aid fraudsters.

The Structure of Visa International Operating Regulations includes the following core principals

Core Principle 1: Visa Operating Regulations Governance - Outlines the scope and application of the Visa International Operating Regulations, a Member's requirement to comply with the Operating Regulations, and general fines for non-compliance.

Core Principle 2: Visa System Participation - Specifies minimum requirements for Members, Third Parties, and VisaNet Processors, including liability and indemnification provisions.

Core Principle 3: The Visa License - Specifies various license, Copyright, and trademark provisions.

Core Principle 4: The Visa Brand - Specifies Member requirements for reproduction of the Visa- Owned Marks, including Card production, promotions, sponsorships, and responsibilities for non-Card use of the Visa-Owned Marks.

Core Principle 5: Visa Products and Services - Specifies both Issuer requirements and product information for participation in the Visa programs, and Acquirer requirements with respect to Acquirer- Merchant contracts, terminal requirements, electronic commerce, and participation in the Visa Global ATM Program.

Core Principle 6: Visa Payment Acceptance - Specifies requirements for Merchants, including Transaction acceptance, special Merchant payment acceptance services and Transaction Receipt completion and processing.

Core Principle 7: Transaction Processing - Specifies Member requirements for payment processing, including Authorization, Clearing, and Settlement.

Core Principle 8: Risk Management - Specifies general security requirements, the rights and responsibilities of Visa and Members related to risk management and security, counterfeit losses, and the Visa risk management services.

Core Principle 9: Dispute Resolution - Governs the Transaction Receipt retrieval process, a Member's attempts to resolve disputes, and the processes available to the Member if its resolution efforts are unsuccessful. These processes include Chargebacks, Representments, Arbitration, and Compliance.

Core Principle 10: Pricing, Fees and Interchange - Specifies international fee types applicable to Members, Interchange Reimbursement Fee (IRF) categories, and procedures for collection, disbursement, and problem resolution. Detailed fee amounts and IRF rates and been moved to applicable pricing directories.

Recommendations for an enabling regulatory framework needed for the expected BSC scope of business:

- PMA law or any draft central bank law shall be clear whether such companies are under the scope of the PMA or not, if they should be only licensed or by the PMA, the type and prerequisite of such licenses may be issued in regulation. If the PMA will supervise and regulate such entities or not, or if it only an oversight shall be clear in the law itself or in any secondary regulations or instructions.
- Several issues of the above-mentioned may be covered by the draft payment system law and the complimentary regulations thereto. Harmonization amongst those two laws is eminent.
- The Banking law having set the grounds for outsourcing and e-banking and other activities shall issue:
 - a. Regulations related to bank's incorporation of subsidiaries or investments in joint ventures.
 - b. Specific regulations on electronic banking or payment instruments/tools were issued.
- The need to proceed with the issuance of the National Payment System Law, and the need to initiate parallel to that with the preparation of the regulation needed thereto.
 - a. Most important are those related to licensing companies engaged in payment,
 - b. Regulations related to e-banking.
 - c. Regulations determining the accreditation of payment instruments....etc.
- The need to stress to the government at the time being, and ideally to the PLC the importance of issuing the e- transaction law, and other related enabling law, in order to provide for a proper legal infrastructure. IT infrastructure shall be also ready to the implementation of such transactions.
- The need to refer to model operating regulations and dispute settlement regulations as those of VISA International as international best practices already available and used by the companies in this sector.

Annexes

- Annex 1- Regulatory Conditions issued by The Egyptian Central Bank – for banks who wish to engage in e- banking or payment instruments of 2002
- Annex 2 - Jordan Central Bank Regulation on e-banking No 8/2001
- Annex 3- PMA Outsourcing regulation No. 5/2010

Annex 1

Regulatory Conditions issued by The Egyptian Central Bank – for banks who wish to engage in e- banking or payment instruments of 2002

الضوابط الرقابية للعمليات المصرفية الالكترونية

وإصدار وسائل دفع لنقود الكترونية

حرصا من البنك المركزى المصرى على قيام **البنوك** بإتباع مبادئ حسيمة لإدارة المخاطر المتعلقة بالعمليات المصرفية الالكترونية وإصدار وسائل دفع لنقود الكترونية، والتي من المتوقع أن تشهد إنتشارا واسعا مستقبلا خاصة فى ظل التقدم فى مجال الإتصالات، وكذلك أن تتوافر لدى البنك المركزى المصرى قاعدة بيانات مناسبة بشأن تقديم **البنوك** لهذه العمليات، فقد تم إعداد الضوابط الرقابية المرفقة التى إعتمدها مجلس إدارة البنك المركزى المصرى بجلسته المنعقدة بتاريخ 28 فبراير 2022 لإلزام **البنوك** المسجلة لدى البنك المركزى المصرى بها.

الصفحة

19	مقدمه
19	أولاً: العمليات المصرفية الالكترونية
19	(1) التعريف بالعمليات المصرفية الالكترونية
20	(2) الأسباب التى تستلزم حصول البنوك على ترخيص لتقديم العمليات المصرفية الالكترونية
20	(3) شروط حصول البنوك على ترخيص لتقديم العمليات المصرفية الالكترونية
21	ثانياً: إصدار وسائل دفع لنقود الكترونية
21	(1) التعريف
22	(2) الأسباب التى تستلزم حصول البنوك على ترخيص لإصدار وسائل دفع لنقود الكترونية
22	(3) شروط حصول البنوك على ترخيص لإصدار وسائل دفع لنقود الكترونية
22	ثالثاً: البيانات المتعلقة بالعمليات المصرفية الالكترونية وإصدار وسائل دفع لنقود الكترونية
23	المرفق رقم 1: مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية والمبادئ الإسترشادية لإدارتها
1.	المرفق رقم 2: مسئوليات إسترشادية للبنك لدى تقديم خدماته عبر شبكات الإتصال الالكترونية
11	المرفق رقم 3: مسئوليات إسترشادية تقع على العميل عند تلقى خدماته عبر شبكات الإتصال الالكترونية

الضوابط الرقابية للعمليات المصرفية الالكترونية

وإصدار وسائل دفع لنقود الكترونية

مقدمة:

شهدت الصناعة المصرفية في الآونة الأخيرة تقدما ملموسا في مجال السماح لعملاء البنوك بإجراء العمليات المصرفية من خلال شبكات الإتصال الالكترونية ومن المتوقع أن تنتشر هذه العمليات بشكل واسع في الفترة المقبلة خاصة في ظل التطور المستمر في مجال التقنية المصرفية، كما شهد العالم إصدار وسائل دفع لنقود الكترونية **Electronic Money** كوسيلة لتسوية المعاملات فيما بين مختلف الأطراف.

ونظرا لما يصاحب إجراء العمليات المصرفية الالكترونية وإصدار وسائل دفع لنقود الكترونية من مخاطر متعددة لا تقتصر فقط على المخاطر التقليدية، فإن الأمر يستلزم وضع الأسس للإدارة الحصيفة لهذه المخاطر والتحديد الدقيق لمسئوليات مختلف الجهات ذات العلاقة بها وما يستلزمه ذلك من الحصول على ترخيص من البنك المركزي المصرى وموافاته بالبيانات اللازمة وذلك على النحو الوارد بهذه الضوابط.

أولا :العمليات المصرفية الالكترونية

(1)التعريف بالعمليات المصرفية الالكترونية:

يقصد بالعمليات المصرفية الالكترونية تقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات إتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لإتصال العملاء بها بهدف:-

(أ) (إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.

(ب) (حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض .

(ج) (طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال.

ولأغراض هذه الضوابط فإن البنوك التي تقوم بتقديم الخدمات الواردة بالبند ج) (فقط تعتبر بنوكا تقدم عمليات مصرفية الكترونية تتطلب توافر سياسات وإجراءات لتقييم المخاطر **Assessing** والرقابة عليها **Controlling** ومتابعتها **Monitoring**، إلا أنه يجب أيضا على البنوك مراعاة الإدارة الحصيفة لأية مخاطر بشأن العمليات الواردة بالبندين (أ)، (ب) .

وتتمثل مزايا العمليات المصرفية الالكترونية فيما يلي:

● إمكانية وصول البنوك إلى قاعدة أعرض من العملاء المودعين والمقترضين وطالبي الخدمات المصرفية.

- تقديم خدمات مصرفية جديدة.
- خفض تكاليف التشغيل بالبنوك وتكاليف إنجاز عمليات التجزئة محليا ودوليا.
- زيادة كفاءة أداء البنوك .

(2) الأسباب التي تستلزم حصول البنوك على ترخيص لتقديم العمليات المصرفية الإلكترونية :

- أ) (حماية السوق المصرفي المحلي من مقدمى الخدمات المصرفية غير المرخص لهم من البنك المركزى المصرى بتقديم هذه الخدمات بما فى ذلك الجهات التى ترغب فى تأسيس كيان مستقل لا يتواجد له فروع مادية بغرض تقديم العمليات المصرفية الالكترونية فقط . Virtual bank .)
- ب) (التحقق من توافر الوسائل الكافية لدى البنوك للإدارة الحصيفة لمخاطر تلك العمليات .)
- ج) (تطبيق الضوابط الرقابية اللازمة لحصول البنوك على ترخيص من البنك المركزى المصرى لتقديم تلك العمليات .)

(3) شروط حصول البنوك على ترخيص لتقديم العمليات المصرفية الالكترونية:

- أ) (يقتصر منح الترخيص على البنوك المسجلة لدى البنك المركزى المصرى وحدها .)
- ب) (أن يكون البنك مستوفيا للضوابط الرقابية التى تتعلق بمدى التزامه بكل من معيار كفاية رأس المال وأسس تصنيف القروض وتكوين المخصصات والتوازن فى مراكز العملات وتركز التوظيفات لدى المراسلين فى الخارج والتركز الإئتماني .)
- ج) (أن يتبع البنك مبادئ حصيفة لإدارة مخاطر تقديم خدماته من خلال شبكات الإتصال الالكترونية والتى تشتمل على تقييم المخاطر والرقابة عليها ومتابعتها)يوضح المرفق رقم (1) مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية والمبادئ الإسترشادية لإدارتها .)
- د) (أن يحدد البنك لدى طلبه للحصول على الترخيص نوعية الخدمات التى سيقوم بتأديتها من خلال الشبكات .)
- هـ) (أن يحدد البنك المسئوليات الواقعة عليه من جراء تقديم الخدمات عبر الشبكات)يوضح المرفق رقم (2) مسئوليات إسترشادية للبنك فى هذا الشأن .)
- و) (أن يحدد البنك المسئوليات الواقعة على العميل من جراء حصوله على الخدمات عبر الشبكات)يوضح المرفق رقم (3) المسئوليات الإسترشادية التى تقع على العميل عند تلقى خدمات عبر شبكات الإتصال الالكترونية .)

ز) (إفصاح البنك المرخص له بالقيام بالعمليات المصرفية الالكترونية وفقا للوارد بالبند أولا على صفحة ال Web الخاصة به بما يفيد حصوله على ترخيص لتقديم خدماته عبر الشبكات ورقم وتاريخ الحصول عليه، مع ربط هذا الموقع بصفحة البنك المركزى المصرى المعلن فيها عن أسماء البنوك المرخص لها بذلك من خلال Hypertext Links حتى يتحقق العملاء من صحة الترخيص.

ثانيا :إصدار وسائل دفع لنقود الكترونية

(1)التعريف بإصدار وسائل دفع لنقود الكترونية:

يشتمل إصدار وسائل دفع لنقود الكترونية على مايلى:-

أ) (إصدار البنك لبطاقات القيمة المخزنة Stored – value cards كالبطاقات الذكية Smart cards، أو غيرها، وذلك بالسماح بتخزين وحدات من النقود على هذه البطاقات التى تحمل شرائح مغطنة تسمح بذلك.

ب) (إتاحة البنك لنقدية إلكترونية Electronic cash بتخزين وحدات من النقود على وسائل الكترونية Electronic device مثل الحاسب الشخصى الذى يتم تحميله ببرنامج خاص لهذا الغرض، وتستخدم هذه النقود لإجراء مدفوعات ذات قيم محدودة بتحويلها إلى الوسائط الالكترونية الخاصة بالأطراف المقابلة[1].

ولأغراض هذه الضوابط يتعين أن تلتزم البنوك أيضا بالإدارة الحصيفة للمخاطر المرتبطة بوسائل الدفع الأخرى والتي من بينها:

أ) (بطاقات الخصم Debit cards [2] ويقتصر إستخدامها خصما على حسابات دائنة للعملاء.

ب) (بطاقات الإئتمان Credit cards ويتم إستخدامها خصما على حسابات مدينة وفقا للحدود المقررة .وتستخدم الوحدات الطرفية لنقاط البيع Point of sale terminals وآلات الصرف الآلى Automatic teller machines وغيرها كوسائط لإتصال حائزى بطاقات الخصم والإئتمان بشبكة الإتصال الإلكترونية.

(2)الأسباب التى تستلزم حصول البنوك على ترخيص لإصدار وسائل دفع لنقود الكترونية:

بالنظر إلى أن البنك المركزى المصرى هو الجهة المنوط بها قانونا إصدار أوراق النقد للإستخدام كوسيلة دفع لها قوة إبراء، تخضع عملية إصدار وسائل دفع لنقود الكترونية لرقابة البنك المركزى المصرى خاصة أنه ليس لها قوة إبراء إلا بعد تسوية قيمة المدفوعات التى تمت بها طرف كل من بنك المشتري وبنك البائع.

(3) شروط حصول البنوك على ترخيص لإصدار وسائل دفع لنقود الكترونية:

- أ) (أن يكون البنك مستوفيا للضوابط الرقابية التي تتعلق بمدى التزامه بكل من معيار كفاية رأس المال وأسس تصنيف القروض وتكوين المخصصات والتوازن في مراكز العملات وتركز التوظيفات لدى المراسلين في الخارج والتركز الائتماني.
- ب) (أن يتبع البنك مبادئ حسيمة لإدارة مخاطر إصدار وسائل دفع لنقود الكترونية وأن يحدد تفصيلا أنواع وسائل الدفع التي يرغب في إصدارها والشروط المتعلقة بها وكذا مسؤوليات الجهات ذات العلاقة بهذه النقود والتي تشمل على مسؤوليات البنك والعميل.
- ج) (إفصاح البنك المرخص له بإصدار وسائل دفع لنقود الكترونية على صفحة ال Web الخاصة به بما يفيد حصوله على ترخيص بذلك ورقم وتاريخ الحصول عليه، مع ربط هذا الموقع بصفحة البنك المركزي المصرى المعلن فيها عن أسماء البنوك المرخص لها بذلك من خلال Hypertext Links حتى يتحقق العملاء من صحة الترخيص .
- د) (أن يتم الحصول على موافقة العميل على الخصم على رصيد حسابه الجارى بالقيمة التي يتيحها له البنك الكترونيا والعمولة التي يتقاضاها البنك لقاء ذلك.
- هـ) (أن يقتصر إصدار وسائل دفع لنقود الكترونية على الجنيه المصرى فقط لعملاء البنك خصما على حساباتهم الجارية الدائنة بالجنيه المصرى مع عدم السماح بإجراء عمليات مبادلة currency swap بغرض إتاحة مثل هذا الاستخدام .

ثالثا: البيانات المتعلقة بالعمليات المصرفية الالكترونية

وإصدار وسائل دفع لنقود الكترونية

يتعين على البنوك التي تمارس حاليا هذه العمليات توفيق أوضاعها خلال موعد أقصاه ثلاثة أشهر من تاريخ إبلاغها بهذه الضوابط والتقدم للحصول على الترخيص اللازم من البنك المركزي المصرى، وعلى البنوك موافاة البنك المركزي المصرى بالبيانات اللازمة بشأن العمليات المصرفية الالكترونية وإتاحة النقود للعملاء الكترونيا على النحو الذى ستقوم الرقابة على البنوك بطلبه من البنوك.

(مرفق رقم 1)

مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية

والمبادئ الإسترشادية لإدارتها

أولا: مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية

يصاحب تقديم العمليات المصرفية الالكترونية مخاطر متعددة وقد أشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى أنه ينبغي قيام البنوك بوضع السياسات والإجراءات التي تتيح لها إدارة هذه المخاطر من خلال تقييمها والرقابة عليها ومتابعتها وأصدرت اللجنة خلال مارس 1998 ومايو 2001 مبادئ لإدارة هذه المخاطر شملت مايلي:-

أنواع المخاطر :

- (1) مخاطر التشغيل.
- (2) مخاطر السمعة.
- (3) مخاطر قانونية.
- (4) مخاطر أخرى، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق.

وفيما يلي عرض موجز لهذه المخاطر :

(1) مخاطر التشغيل risk Operational

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم ملاءمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالى:-

أ) (عدم التأمين الكافي للنظم System security :

تنشأ هذه المخاطر عن إمكان إختراق غير المرخص لهم access Unauthorized لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء وإستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به، بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقه ذلك الإختراق.

ب) (عدم ملاءمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة:

Systems design, implementation, and maintenance

وهي تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها (بطيء الاداء Slow- Down على سبيل المثال (لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة فى حل هذه المشاكل وصيانة النظم وخاصة إذا زاد الإعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفنى بشأن البنية الأساسية اللازمة Outsourcing.

ج) (إساءة الإستخدام من قبل العملاء Customer misuse of services :

ويرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية Security precautions أو بسماعهم لعناصر إجرامية بالدخول الى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال بإستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

(2) مخاطر السمعة Reputational risk

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأى عام سلبي تجاه البنك، الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث إختراق مؤثر لها.

(3) المخاطر القانونية Legal risk

تقع هذه المخاطر في حالة إنتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الالكترونية ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية Validity لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية.

(4) المخاطر الأخرى

يرتبط أداء العمليات المصرفية الالكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها، فعلى سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية للإتصال بالعملاء وإمتداد نشاط منح الائتمان إلى عملاء عبر الحدود Cross- border قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم.

ثانيا :مبادئ إدارة المخاطر Risk management

تشتمل إدارة المخاطر على التقييم والرقابة والمتابعة وذلك على النحو التالى:-

(1)تقييم المخاطر Assessing risks

ويشمل التقييم مايلي:

- (أ) (تحديد المخاطر التي قد يتعرض لها البنك، ومدى تأثيرها عليه.
- (ب) (وضع حدود قصوى لما يمكن للبنك أن يتحمله من خسائر نتيجة التعامل مع هذه المخاطر.

(2)الرقابة على التعرض للمخاطر risk exposures Controlling

تشتمل هذه الرقابة على ستة مجالات على النحو التالى:

(تنفيذ سياسات وإجراءات التأمين Implementing security policies and measures

تستهدف سياسات وإجراءات التأمين ما يلي:-

(1) تحديد شخصية المتعامل مع النظم /التصديق (Identification

/authentication).

(2) ضمان عدم إجراء تعديلات على رسائل العملاء أثناء انتقالها عبر القنوات.

(3) ضمان الحفاظ على سرية معاملات العملاء Privacy

(4) ضمان عدم إنكار مرسل الرسالة لها Non – repudiation

ويراعى فى هذا المجال مايلي:-

(1) إتباع سياسات وإجراءات تحقق تأمين الإتصالات من والى النظم لمنع أو الحد من اختراق

غير المرخص لهم للنظم أو إساءة إستخدامها.

(2) الرقابة على دخول النظم وتحديد شخصية المستخدمين.

(3) حماية النظم من إحتتمالات القيام بممارسات غير مرخص بها من قبل العاملين

بالبنك السابقين أو الجدد أو المؤقتين.

(8) يتطلب الأمر بالنسبة لإصدار وسائل دفع لنقود الكترونية إتخاذ إجراءات اضافية للتأمين،

ويشمل ذلك:

● الإتصال المباشر مع مصدر البطاقات أو المشغل المركزى للحماية من التزيف.

On- line interaction with the issuer or a central operator

● متابعة العمليات الفردية.

● الإحتفاظ بقاعدة بيانات مركزية لتتبع عمليات غسيل الأموال.

● توافر شروط الأمان فى البطاقات الذكية، أو غيرها، مع مراعاة وضع حد أقصى لما يخزن على البطاقة .

ب) (تدعيم الإتصالات بين المستويات المختلفة بالبنك من مجلس إدارة وإدارة عليا، وبين العاملين

بشأن سلامة أداء النظم وتوفير التدريب المستمر للعاملين *Coordinating internal communication*

ج) (إستمرار تقديم وتطوير الخدمات *Evaluating and developing services*

د) (وضع ضوابط للحد من المخاطر فى حالة الإعتماد على مصادر خارج البنك لتقديم الدعم

الفنى:

تشتمل هذه الضوابط على مايلي:-

● متابعة الأداء المالى والتشغلي لمقدمى الدعم الفنى.

● التأكد من توافر إتفاقيات تعاقدية مع مقدمى الدعم الفنى تحدد التزامات الأطراف تفصيليا .

● التأكد من مقدرة مقدمى الدعم الفنى على توفير التأمين بما يتفق و المتبع داخل البنك فى حالة تعرفهم على

بيانات ذات حساسية تخص البنك، و ذلك من خلال مراجعة سياساتهم و اجراءاتهم فى هذا المجال.

● توفير ترتيبات طوارئ لتغطية إحتتمالات حدوث تغيير مفاجئ فى مقدمى الدعم الفنى.

هـ (إحاطة العملاء عن العمليات المصرفية الالكترونية وكيفية إستخدامها)

Providing customer education and disclosure

و (إعداد خطط طوارئ Contingency planning)

● إعداد خطط طوارئ بديلة في حالة اخفاق النظم عن أداء الخدمات وذلك فيما يتعلق بما يلي:-

➤ إعادة البيانات إلى الوضع الذى كانت عليه قبل الإخفاق. Data recovery.

➤ توفير قدرات بديلة لتشغيل البيانات Alternative data – processing

capabilities.

➤ توفير عاملين لمواجهة الظروف الطارئة.

● إختبار نظم التشغيل البديلة Backup systems بصفة دورية للتأكد من فاعليتها.

● توافر التأمين اللازم في حالة تنفيذ خطط الطوارئ وكذا توافر تعليمات لإستخدام هذه الخطط لدى مقدمى الدعم الفنى.

● إبرام عقود بديلة مع مقدمى دعم فنى آخرين تنفذ في حالة إخفاق المقدمين الأساسيين.

(3) متابعة المخاطر: Monitoring risks

تتمثل متابعة المخاطر في إختبار النظم وإجراء المراجعة الداخلية والخارجية System testing

and auditing وذلك على النحو التالى:-

أ (إجراء اختبارات دورية للنظم، والتي يكون من ضمنها:

● إجراء إختبار إمكان الإختراق Penetration testing الذى يهدف الى تحديد وعزل وتعزيز تدفق

البيانات من خلال النظم وإتباع إجراءات لحماية النظم من المحاولات غير العادية للإختراق.

● إجراء مراجعة دورية من خلال النظم للتأكد من فاعلية اجراءات التأمين والوقوف على مدى اتساقها مع

سياسات واجراءات التأمين المقررة.

ب (اجراءات المراجعة الداخلية والخارجية:

● تسهم المراجعة الداخلية والخارجية في تتبع الثغرات وحالات عدم الكفاءة وتخفيض حجم المخاطر بهدف

التحقق من توافر سياسات وإجراءات مطورة والتزام البنك بها.

(مرفق رقم 2)

مسئوليات إسترشادية للبنك

لدى تقديم خدماته عبر شبكات الإتصال الألكترونية

- (1) موافقة مجلس إدارة البنك على إستراتيجية تتضمن قيام البنك بتقديم خدماته عبر الشبكات على أن يحاط المجلس بكافة المخاطر الناشئة عن ذلك.
 - (2) موافقة مجلس إدارة البنك على سياسة الإدارة التنفيذية للبنك فيما يتعلق بأسلوب إدارة المخاطر، وتدعيم نظم الرقابة الداخلية بشأن تلك المخاطر.
 - (3) تصميم نماذج عقود لتأدية مختلف الخدمات المصرفية التي تؤدي عبر شبكات الاتصال الالكترونية وأن يتأكد البنك من توافر القوى البشرية المؤهلة للتعامل مع عملاء البنك عبر الشبكات، مع تحديد ساعات تقديم هذه الخدمات.
 - (4) في حالة وجود طرف آخر تقدم من خلاله الخدمة فيتعين على مجلس إدارة البنك إقرار إتفاقية التشغيل التي تنظم العلاقة بين البنك مع هذا الطرف وتحديد مسؤوليته في الحفاظ على سرية التعليمات والمعاملات التي تتم عبر الشبكات وأية معلومات تتاح له.
 - (5) إفصاح البنك على صفحة ال Web الخاصة به بما يفيد حصوله على **ترخيص** بتقديم خدماته عبر الشبكات من البنك المركزي المصرى ورقم وتاريخ الحصول على الترخيص والخدمات التي يجوز للبنك تقديمها عبر الشبكات، مع ربط هذا الموقع بصفحة البنك المركزي المصرى المعلن فيها عن أسماء **البنوك** المرخص لها بذلك من خلال Hypertext Links حتى يتحقق العملاء من صحة التصريح.
 - (6) إفصاح البنك عن أن القوانين المصرية هي التي تحكم الخدمات التي يقوم بتأديتها للعملاء عبر الشبكات.
 - (7) ضرورة أن يتحقق البنك من شخصية طالب /متلقي الخدمة بأساليب قانونية ثابتة تضمن الحقوق المتبادلة.
- (مرفق رقم 3)

مسؤوليات إشرافية تقع على العميل

عند تلقي خدماته عبر شبكات الاتصال الالكترونية

- (1) يتحمل العميل مسؤولية صحة المعلومات التي يقوم بإدخالها عبر الشبكات بإعتباره مستخدماً للخدمات التي تؤدي من خلالها، ويقر العميل بأن التعليمات والمعاملات التي يدخلها يتم التعامل عليها بدون أية مراجعة إضافية من البنك أو إشعارات خطية أو التأكد منها بطرق أخرى.
- (2) لا يلتزم البنك بقبول أية تعديلات أو إلغاء تعليمات أو معاملات سبق أن أرسلها العميل عبر الشبكات.
- (3) يتحمل العميل مسؤولية إعداد البيانات الخاصة بالمستفيد أو الإضافة أو التعديل عليها.
- (4) يلتزم العميل بمراعاة إجراءات الحماية في التعامل عبر الشبكات مع البنك.

- (5) يتحمل العميل مسؤولية سوء إستخدام الخدمة الناتج عن عدم الإلتزام بإجراءات الحماية أو الشروط والأحكام الواردة فى العقد الذى يتم إبرامه مع البنك بشأن العمليات المصرفية الألكترونية، أو الناتج عن قيامه بالكشف عن إجراءات الحماية أو مخالفتها لدى الإستخدام.
- (6) عدم تحمل البنك مسؤولية تعطل الخدمة لظروف خارجة عن إرادته.
- (7) تعتبر سجلات البنك حجة قاطعة ملزمة قانونا على صحة المعاملات والتعليمات.
- (8) يلتزم العميل فى حالة فقد أو سرقة جهاز الشفرة بإخطار البنك لكى يقوم بإبطال هذا الجهاز.
- (9) تعتبر أدوات الحماية وسيلة للتعرف والتحقق من شخصية العميل، وبمجرد إتمام إدخالها بنجاح يعتبر العميل هو مصدر جميع التعليمات والمعاملات.

*Electronic cash (EC): the Funds or value is stored on an electronic device as the personal [1]
computer of the consumer which is loaded using specialized software0 EC is used to make small
payments through a transfer of value to the merchants electronic device.*

[2] المصدرة م

Annex 2

Jordan Central Bank Regulation on e-banking No 8/2001

الرقم : 12630 /10

التاريخ : 6 / 5 / 1422 هـ

الموافق: 26 / 7 / 2001 م

تعليمات ممارسة البنوك لأعمالها
بوسائل إلكترونية.

رقم (8 / 2001).

صادرة سندا لأحكام المادة (99/ب) من قانون البنوك رقم (28) لسنة 2000.

حرصا من البنك المركزي على سلامة التعاملات المالية والمصرفية التي تنفذها البنوك بوسائل إلكترونية وأمن النظم والمعلومات الخاصة بها ، وضماناً لحقوق المتعاملين ، فإنه يتعين على البنوك التقيد بالأحكام التالية :-

- المادة الأولى :-

الالتزام بالتشريعات المرعية والتقيد بالأعراف المصرفية والإجراءات الاحترازية اللازمة عند ممارستها كل أو بعض من أعمالها " المرخص لها بممارستها " بالوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهاتف والبطاقات الإلكترونية وغيرها من الوسائل الإلكترونية الحديثة.

- المادة الثانية :-

(أ) على البنك الذي يرغب بممارسة أي من أعماله بوسائل إلكترونية مراعاة ما يلي:-

(1) دراسة وتقييم وتحديد كل من الأعمال المنوي ممارستها بوسائل إلكترونية والأنظمة التطبيقية وأنظمة الحماية اللازمة وتكاليفها والمخاطر ووسائل الوقاية منها ومراحل وآليات التنفيذ.

(2) إدراج الأعمال التي يرغب البنك بممارستها بوسائل إلكترونية ضمن إستراتيجية البنك الموافق عليها من مجلس الإدارة .

ب) إخطار البنك المركزي بتوفير المستلزمات الواردة في الفقرة (أ) من هذه المادة.

- المادة الثالثة :-

يلتزم البنك الذي يقوم بممارسة أي من أعماله بوسائل إلكترونية بما يلي :-

أ) توفير كادر فني مؤهل لتولي مهام إدارة وتنفيذ تلك الأعمال.

ب) وضع التعليمات والمعايير والإجراءات اللازمة لتنظيم الأعمال المنفذة وإجراءات الأمن و الحماية المطلوبة ، و تطبيقها ومتابعة تطويرها.

ج) توفير الأنظمة التطبيقية اللازمة من أجهزة وبرمجيات وشبكات ربط ، وأنظمة الحماية المناسبة لها ، مع وثائق تراخيصها وفحصها وتدقيقها.

د) استيفاء المتطلبات الفنية اللازمة لتنفيذ هذه الأعمال ، مثل تسجيل الموقع الإلكتروني ، المصادقة الإلكترونية ، التوثيق ، التشفير وغيرها.

- المادة الرابعة :-

أ) مراجعة الأنظمة والمعدات والشبكات وأساليب الحماية والإجراءات المتبعة في تنفيذ العمليات بشكل دوري ضمن سياسة واضحة للتأكد من سلامتها وتحسين أدائها وتحديثها باستمرار من خلال كادر فني مؤهل.

ب) تطوير خطط للطوارئ والتعافي توضح كافة الإجراءات والبدائل الممكنة ومراجعتها بشكل دوري.

- المادة الخامسة :-

ضرورة تحديد وبيان المسؤوليات المترتبة على تنفيذ الأعمال بوسائل إلكترونية مع مراعاة البنك تحقيق مبدأ الرقابة الثنائية فيما يتعلق بدوره في هذه الأعمال.

- المادة السادسة :-

(أ) ضرورة تنظيم العلاقة التعاقدية بين البنك والعميل متضمنة بيان مسؤوليات كل منهما بشكل واضح ومتوازن ، وتحديد سقف للتعامل تتناسب مع نوع الخدمة والوضع الائتماني للعميل وحجم مخاطره.

(ب) الالتزام بالشفافية وتوعية العملاء وتعريفهم بطبيعة العمليات المنفذة بالوسائل الإلكترونية ومخاطرها وما ترتبه عليهم من التزامات ، ووضع الإرشادات والتعليمات الواضحة بخصوصها.

- المادة السابعة :-

ضرورة تنظيم الاتفاقيات المبرمة بين البنك وأي من الشركات الخادمة والمزودة والداعمة بما لا يتعارض مع أحكام السرية المصرفية ، وبما يضمن أمن النظم والمعلومات .

- المادة الثامنة :-

القيام بالتأمين على مخاطر الأعمال التي تنفذ بوسائل إلكترونية مثل البيانات والأنظمة ، وأية أعمال أخرى يرى البنك أو البنك المركزي أهمية للتأمين عليها.

- المادة التاسعة :-

(أ) إخضاع العمليات المنفذة بوسائل إلكترونية للتدقيق والمراقبة والمراجعة الداخلية وفق سياسة تستند إلى القوانين والتعليمات والإجراءات الاحترازية اللازمة.

(ب) توفير التقارير الرقابية الدورية اللازمة وتقييمها ومتابعتها.

- المادة العاشرة :-

يكون البنك مسؤولاً مسؤولية مباشرة عن أي تجهيزات أو أنظمة أو تعاقدات أو خدمات يقدمها طرف ثالث له بخصوص تنفيذ عملياته بوسائل إلكترونية .

- المادة الحادية عشر :-

(أ) على البنك عند تزويده البنك المركزي بالبيانات المالية السنوية ونصف السنوية ، إرفاق تقرير إحصائي عن التعاملات المنفذة بوسائل إلكترونية وفقاً للنموذج المرفق بهذه التعليمات.

(ب) على البنك إخطار البنك المركزي بأي اختراقات داخلية أو خارجية تحصل لأنظمة معلوماته حال حدوثها ، وتفاصيل تلك الاختراقات وآثارها ، والإجراءات المتخذة لمواجهتها.

(ج) يلتزم البنك بتسهيل مهام التفتيش الفني من قبل البنك المركزي والتعاون مع المفتشين بما يمكنهم من القيام بأعمالهم بشكل كامل.

(د) الالتزام بتزويد البنك المركزي بنسخ من تقارير التدقيق والتفتيش الداخلي وتقارير المدقق الخارجي المتضمنة تفاصيل تدقيق ومراجعة أعمال مراكز الحاسوب وأنظمة المعلومات.

المحافظ

د. أمية طوقان

Annex 3

PMA Outsourcing regulation No. 5/2010



تعليمات رقم (5 / 2010)

إلى كافة المصارف العاملة في فلسطين

التاريخ: الثلاثاء، 11 أيار، 2010

الموضوع: الربط الآلي والإسناد الخارجي

إستناداً لأحكام الفصلين الرابع والسادس من قانون المصارف رقم (2) لسنة 2002، مرفق طيه التعليمات المنظمة لما يلي:

(1/5): الربط الآلي.

(2/5): نقل الأموال والمستندات ذات القيمة.

(3/5): عمليات الإسناد الخارجي.

(4/5): المحاكم ذات الاختصاص.

تسري أحكام هذا التعليمات إعتباراً من تاريخ صدورها، وعلى كافة المصارف اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصويب أوضاعها وتسويتها بما يكفل الإلتزام التام.

دائرة الرقابة والتفتيش
سلطة النقد الفلسطينية



(1/5): الربط الآلي

على كافة المصارف الالتزام بما يلي:

1. توفير نظام بنكي (Core System) يلبي كافة احتياجات العمل المصرفي من تسجيل وترحيل وتبويب للعمليات المالية والمصرفية، بحيث تقيد فيه كافة المعلومات والعمليات من تسهيلات مباشرة وغير مباشرة وودائع وارصدة دائنة ومدينة وكافة عمليات الخزينة وغيرها من العمليات المصرفية والمالية.
2. يجب ان يكون النظام البنكي (Core System) موجود على خادم (Server) رئيسي او اكثر في مقر الادارة العامة/ الاقليمية في فلسطين.
3. ربط فروع ومكاتب المصرف داخل فلسطين بشبكة معلومات واحده Interbranch Network بحيث تقيد لدى المركز الرئيسي أو الإقليمي في فلسطين جميع العمليات المالية التي تجري في الفروع والمكاتب لحظياً وحصرياً.
4. يعتبر المركز الرئيس لأي فرع من فروع المصارف العاملة في فلسطين المركز الذي رخص له العمل كمركز رئيس من قبل سلطة النقد.
5. لا يجوز للمصارف الوافدة إجراء أية قيود أو عمليات بين فروعها العاملة في فلسطين وفروعها الخارجية أو المركز الرئيسي المقيم خارج فلسطين على أساس أنها فروع متصلة بشبكة اتصال واحدة Interbranch.
6. استخراج كافة التقارير المالية والإحصائية المطلوبة حسب تعليمات سلطة النقد من النظام البنكي بشكل آلي.
7. توفير خدمة الصراف الآلي للجمهور في كل فرع ومكتب، وان يتم توفير خدمة السحب بالعملة الثلاثة الرئيسية المتداولة في فلسطين (الدينار الأردني، الدولار الأمريكي، الشيكل الإسرائيلي) على مدار الساعة، والإعلان للجمهور عن أماكن تواجد الصرافات الآلية التابعة للمصرف.

(2/5) نقل الأموال والمستندات ذات القيمة:

على كافة المصارف الالتزام بما يلي:



1. وضع سياسات وإجراءات عمل مكتوبة وواضحة بخصوص عملية نقل الأموال والمعادن الثمينة والمستندات ذات القيمة (مثل الشيكات النقدية والأسهم والسندات والصكوك والأوراق المالية الأخرى) بين فروع وإدارة المصرف و/ أو أي جهة أخرى.
2. يجب أن تشمل السياسات وإجراءات العمل وجود نظام رقابة على عمليات نقل الأموال يشمل:
 - أ. جرد الأموال والمستندات المنقولة.
 - ب. مستويات ومسؤوليات الأشخاص المخولين بتنفيذ هذه العمليات.
 - ت. التأمين على الأموال المنقولة.
 - ث. صلاحيات وآليات تحديد وقت وخط سير عملية النقل.
3. نقل الأموال والمستندات ذات القيمة داخل صندوق محرز وبواسطة سيارة مصفحة مخصصة ومجهزة لأغراض نقل الأموال.
4. في حال رغبة المصرف التعاقد مع شركة أو جهة خارجية لتنفيذ عمليات نقل الأموال أو المستندات ذات القيمة، فإنه يتوجب عليه الالتزام بتعليمات الإسناد الخارجي.
5. يجوز للمصرف وبالشراكة مع مصرف آخر أو عدة مصارف نقل الأموال وذلك ضمن اتفاقيات مبرمة بين الأطراف المعنية بما يتوافق مع تعليمات الاسناد الخارجي.

(3/5) عمليات الإسناد الخارجي OUTSOURCING

استناداً إلى المادة (5) من قانون سلطة النقد رقم (2) لسنة 1997، ويهدف الحد من المخاطر التشغيلية، فيما يلي التعليمات المنظمة لعمليات الإسناد الخارجي:

(1/3/5): التعريف

عمليات الإسناد الخارجي: هي عملية تكليف المصرف لشخص طبيعي أو معنوي بالقيام بمهام أو عمليات لصالح المصرف والتي تؤدي عادة من قبل دوائر وأقسام المصرف الداخلية. ويشمل هذا التعريف إسناد بعض المهام إلى الشركات التابعة أو الشقيقة للمصرف، ولا يشمل هذا التعريف عقود الشراء والتوريد والإنشاءات أو الاتفاقيات التي تتعلق بخدمات ثانوية غير مصرفية.



(2/3/5): أسس وآليات اتخاذ القرار باعتماد الإئساد الخارجي

على المصارف الالتزام بما يلي:

1. أن يبني القرار بإئساد مهمات أو عمليات الى جهات خارجية على دراسة جدوى الإئساد الخارجي للمصرف، واثبات تحقيقه منفعة للمصرف سواء على مستوى تحسين جودة الخدمات والعمليات أو على مستوى تكاليف العمليات والخدمات أو تخفيض المخاطر أو غيرها من الاعتبارات التي يمكن أن تؤثر في هذا القرار.
2. إعداد سياسة داخلية واضحة تستند على الدراسة المشار إليها في الفقرة أعلاه.
3. إئتماد مجلس الإدارة للسياسة المشار إليها بعد إطلاعها بشكل كامل على جميع الدراسات والمخاطر والمبررات لذلك.
4. التقدم بطلب للحصول على موافقة سلطة النقد المسبقة عند الرغبة في التعاقد لتنفيذ عمليات إئساد خارجي، على أن يرفق بالطلب مصادقة مجلس إدارة المصرف والسياسات والدراسات المشار إليها فيما سبق، وأية معلومات تتوفر عن الشركة المعنية بالإضافة إلى نسخة من مسودة الاتفاقية بين المصرف والشركة.
5. الحصول على موافقة سلطة النقد على أية تعديلات في اتفاقيات الإئساد الخارجي التي سبق للمصرف الحصول على موافقة سلطة النقد عليها.

(3/3/5): إدارة مخاطر العمليات

لا يعتبر الإئساد الخارجي نقلاً لمسؤوليات المصرف أمام سلطة النقد أو عملائه إلى طرف آخر، وعليه فإن إدارة المصرف تبقى مسؤولة عن سلامة عمليات المصرف وخلوها من أية مخاطر قد تؤثر على سلامة وضعه، وعلى كافة المصارف الالتزام بما يلي:

1. اتخاذ كافة الإجراءات والترتيبات التي تكفل إخضاع المهمات والعمليات التي تسند لطرف آخر لعمليات تحليل المخاطر في المصرف، والتأكد من أن الإئساد لن يحول دون وفاء المصرف بالتزاماته تجاه العملاء أو سلطة النقد أو أية جهة أخرى.



2. إخضاع مخاطر هذه العمليات وأداء الأطراف التي أسندت إليها للمراجعة من قبل الرقابة الداخلية في المصرف والتدقيق الخارجي وأن تتضمن التقارير المرفوعة إلى لجان مجلس الإدارة المعنية تقريراً بذلك.

3. الاستعلام الكامل عن أوضاع الشركات التي ينوي المصرف التعاقد معها، بحيث يشمل ذلك الاستعلام والإطلاع على ما يثبت قدرة الشركة على تنفيذ المهمات أو العمليات التي تسند إليها والتحقق من خبرتها في هذا المجال وحسن تنفيذها للعقود، مع ضرورة استمرارية متابعة أوضاع تلك الشركات.

4. وضع الخطط والترتيبات التي تضمن قدرة المصرف على إيجاد بدائل فورية في حال توقف الشركة المتعاقدة مع المصرف عن قيامها بمهامها لأي سبب من الأسباب، ويعتبر توفر هذه الخطط والترتيبات شرطاً أساسياً للحصول على موافقة سلطة النقد على هذا التعاقد، خاصة بالنسبة للمهمات التي يؤدي تعطيلها إلى وقوع ضرر على عملاء المصرف أو سمعته أو أي نوع من المخاطر الأخرى.

(4/3/5): الشروط التعاقدية

تنظم العلاقة مع الشركات التي تتولى عمليات الإسناد الخارجي بعقود قانونية تتوافق مع القوانين والتعليمات السارية في فلسطين، على أن تتضمن هذه العقود ما يلي:

1. التزام الشركة بالحفاظ على سرية المعلومات التي تحصل عليها نتيجة تنفيذها عمليات لصالح المصرف، وعدم إطلاع أية جهة عليها أو الإفصاح عنها إلا بعد الحصول على موافقة المصرف المسبقة، وضمن حدود ما تسمح به القوانين والتعليمات السارية في فلسطين.

2. التزام الشركة بإبلاغ المصرف مباشرة عن أية ظروف أو أحداث يمكن أن تؤثر على قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها التعاقدية مع المصرف.

3. التزام الشركة بإعداد خطط وترتيبات لمواجهة أية ظروف طارئة Contingency Plans وخطط لمواصلة العمل Business Continuity تضمن قدرة الشركة على مواصلة تنفيذ التزاماتها التعاقدية، وتزويد المصرف بنسخ عنها.



4. التزام الشركة بتزويد سلطة النقد -بناء على طلبها- دون تأخير بأية معلومات أو بيانات حول العمليات التي تنفذها للمصرف أو أية معلومات تخص المصرف لدى الشركة.
5. التزام الشركة أو الشخص الذي تم التعاقد معه ضمن مفهوم الإسناد الخارجي بعدم التعاقد من الباطن مع شخص آخر لتنفيذ أي من الأعمال المدرجة في اتفاقية الإسناد الخارجي.
6. حق المصرف في إلغاء التعاقد إذا لم يلتزم مقدم الخدمة بشروط التعاقد أو في حال تعريض المصرف للمخاطر أو إذا طلبت سلطة النقد ذلك استناداً إلى الصلاحيات المناطة بها وفق القانون.

(4/5): المحاكم ذات الاختصاص:

- استناداً لأحكام قانون المصارف رقم (2) لسنة 2002، على كافة المصارف الالتزام بما يلي:
1. تعتبر المحاكم الفلسطينية هي المحاكم الوحيدة المختصة في النظر فيما ينشأ من منازعات بين المصرف ومعامله، باستثناء المعاملات المتنازع عليها مع عملاء المصرف غير المقيمين فيجوز اللجوء إلى المحاكم خارج فلسطين.
 2. الالتزام بكتاب وتعليمات مجلس القضاء الأعلى في فلسطين بشأن المحاكم واختصاصاتها.
 3. تعديل عقود التسهيلات وطلبات فتح الحسابات بما يتوافق مع الفقرة (1) من البند (4/5).
 4. تنفيذ القرارات المتعلقة بالحجز على أي أرصدة أو حسابات لدى المصارف العاملة في فلسطين شريطة أن تكون هذه القرارات صادرة عن المحاكم الفلسطينية.
 5. أن تنفيذ أي حكم قضائي أجنبي بالحجز على أي أرصدة داخل فلسطين، يقتضي الرجوع للجهات القضائية الفلسطينية صاحبة الاختصاص.
 6. يحظر على أي مصرف الكشف عن أية بيانات أو معلومات تتعلق بعملائه لأي محكمة أجنبية إلا وفقاً للقوانين السارية في فلسطين.

