



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

تعليمات رقم (06) لسنة 2018 بشأن متطلبات الأمن والسلامة لأجهزة الصراف الآلي

استناداً لأحكام القرار بقانون رقم (9) لسنة 2010 بشأن المصارف، ولا سيما المادة (72) منه،
ووفقاً للصلاحيات المخولة لنا،
وتحقيقاً للمصلحة العامة،
فقد أصدرنا التعليمات التالية:

المادة (1)

الهدف ونطاق التطبيق

1. تهدف هذه التعليمات إلى إتخاذ الإجراءات الكفيلة بتوفير أقصى درجات الحماية لأجهزة ومواقع الصراف الآلي بهدف التخفيف من المخاطر المحتملة.
2. تطبق أحكام هذه التعليمات على كافة المصارف المرخص لها من سلطة النقد بمزاولة العمل المصرفي في فلسطين.

المادة (2)

السياسة الأمنية

يجب على المصرف إعداد سياسة أمنية خاصة بالصراف الآلي يتم مراجعتها وتحديثها بالحد الأدنى مرة كل عامين، أو كلما أقتضت الضرورة ذلك، بناءً على نتائج تقييم المخاطر في المصرف.

المادة (3)

إختيار موقع الصراف الآلي

- يجب على المصرف عند إختيار وتجهيز موقع الصراف الآلي إتخاذ الإجراءات التالية:
1. تقييم وتصنيف مخاطر الموقع من قبل دائرة المخاطر.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

2. الأخذ بعين الاعتبار عند تصنيف المخاطر ما يلي:
- أ. سلامة الموظفين ومستخدمي أجهزة الصراف الآلي.
 - ب. التاريخ الجرمي في تلك المنطقة من خلال تقرير الأجهزة الأمنية المختصة، وفاعلية الأجهزة الأمنية في الإستجابة حسب تصنيف المنطقة الجغرافية (A/B/C).
 - ت. الظروف العامة في الموقع، بما في ذلك الإضاءة والقرب من الخدمات المجتمعية.
 - ث. الإجراءات الأمنية المقترحة في الموقع.
 - ج. آلية ووقت تغذية الصرافات الآلية بالنقد.
 - ح. الموقع المقترح من حيث وجود الصراف داخل مبنى أو خارجه.
3. الاحتفاظ بنتائج تقييم مخاطر الموقع وتسجيل تفاصيلها ضمن تقارير وقواعد بيانات المصرف.
4. الالتزام بتوصيات شركة التأمين المعتمدة من قبله والمتعلقة بالإجراءات والمتطلبات الإضافية للموقع للحد من المخاطر الموجودة قبل البدء بعملية تصميم وإنشاء موقع الصراف الآلي.

المادة (4)

خطة التجهيز

- يجب على المصرف تحديد الجهة المسؤولة عما يلي قبل البدء بإجراءات تنفيذ تركيب الصراف الآلي:
- أ. تركيب واختبار جميع معدات أجهزة الإنذار.
 - ب. الإمتثال لجميع متطلبات الأمن والسلامة العامة للموقع.
 - ت. توفير جميع الوثائق المتعلقة بإنشاء موقع الصراف الآلي.
 - ث. نتائج عملية تقييم المخاطر للموقع.

المادة (5)

حماية خزنة النقد

- يجب على المصرف عند إختيار مواصفات خزنة النقد أو البيئة المحيطة للصراف الآلي الالتزام بالإجراءات التالية:



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

1. أن تتناسب مواصفات خزنة النقد الموجودة في الصراف الآلي مع نتائج تقييم المخاطر وحجم النقد الموجود فيها.
2. تحديد وقت الإقفال/ وقت التأخير لمدخل غرفة الصراف الآلي /أو لباب خزنة النقد الخاصة بجهاز الصراف الآلي، وحسب توصيات الشركة المصنعة، وأن تكون متصلة بنظام إنذار مناسب مع مراقبة من خلال غرفة المراقبة والتحكم المركزية.
3. توفير مراقبة فعالة ومناسبة عن بعد لحالة إقفال/ فتح موقع الصراف الآلي من خلال غرفة المراقبة والتحكم المركزية على مدار أيام الأسبوع 7/24 بحيث تكون مهمة غرفة المراقبة والتحكم توليد إشارة الإنذار بشكل تلقائي عند قطع / فشل الإتصال مع الصراف الآلي.

المادة (6)

متطلبات معدات الإنذار

- يجب على المصرف عند تركيب معدات الإنذار الإلتزام بما يلي:
1. تركيب جميع معدات الإنذار بشكل صحيح وفقاً لمواصفات الشركة المنتجة مع ضرورة تزويد المصرف بالمواصفات المنفذة بشكل مكتوب.
 2. توفير آلية للربط والتحكم المركزي لشبكة الإنذار لضبط جميع معدات الإنذار في موقع الصراف الآلي من خلال غرفة المراقبة والتحكم المركزية لدى المصرف.
 3. ربط أجهزة إنذار السرقة في أجهزة الصرافات الآلية مع جهاز الشرطة بشكل آلي.
 4. تنفيذ فحص لجميع معدات الإنذار في غرفة الصراف الآلي بعد التركيب للتأكد من قدرة غرفة المراقبة والتحكم المركزية على إستلام جميع الإشارات.
 5. أن تكون جميع خطوط الإتصال والأسلاك بشكل مخفي ومحمي.
 6. توفير خزانة خاصة ومحكمة الإغلاق لحماية جميع أجهزة وأنظمة الإنذار داخل غرفة الصراف الآلي.
 7. أن يكون نظام الإنذار قادر على إرسال أكثر من إشارة وذلك حسب نوع الخطر/ المشكلة ومدى أهميتها وضمن تسلسل تصاعدي من الإدارة وصولاً الى الأجهزة الأمنية المختصة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

8. توفير ثنائية في الربط مع غرفة المراقبة والتحكم المركزية لأجهزة الإنذار بإستخدام أكثر من آلية للإتصال على سبيل المثال (خط الهاتف ونظام الـ GSM).
9. أن يكون النظام قادر على إعطاء تحذير لأي تهديد على جهاز الصراف الآلي في أقل وقت ممكن.
10. الإحتفاظ بسجلات الفحص والصيانة لأنظمة الإنذار والقيام بالصيانة الدورية لها.
11. توفير نظام للكشف والتبليغ عن أية عملية تركيب/ تثبيت/ عبث بأجزاء مادية على جهاز الصراف الآلي (مستشعرات حركية/ إهتزازية) من أجل الكشف عن أية عمليات قرصنة محتملة (ATM Skimming).

المادة (7)

معدات الإنذار

يجب على المصرف توفير معدات الإنذار التالية في موقع الصراف الآلي:

1. كاشفات الإهتزاز/ التوتر Seismic Detector / Stress Detector على مناطق مختلفة من جهاز الصراف الآلي وباب خزنة النقود.
2. مفتاح الإتصال المغناطيسي المزدوج Magnetic Contact على باب جهاز الصراف الآلي والباب الرئيسي لغرفة الصراف الآلي.
3. كاشفات Volumetric Detector على حائط غرفة الصراف الآلي وأن تكون قادرة على كشف أية حركة في المنطقة المحيطة بجهاز الصراف الآلي.
4. معدات إنذار ضد الهجوم الشخصي Personal Attack Alarms في مكان قريب جداً في غرفة الصراف الآلي وبالقرب من الجهاز قدر الإمكان.
5. تثبيت لوحة تحكم نظام الإنذار Alarm Control Panel في المنطقة المجاورة لجهاز الصراف الآلي قدر الإمكان، ضمن إجراءات حماية كافية ومناسبة لمنع تعطيلها أو إتلافها.
6. وضع ضوابط وقيود للوصول Access Control إلى الجزء الخلفي من أجهزة الصراف الآلي وكذلك توفير باب محكم ضد السرقة للتحكم في عملية الدخول إلى غرفة الصراف الآلي، مع مراقبة الإشارة عن بعد من خلال غرفة المراقبة والتحكم.
7. مجسات إستشعار الحرارة / الدخان Heat Sensor داخل وخارج أجهزة الصراف الآلي.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

8. مجسات خاصة بالمياه Flood Sensor داخل غرفة الصراف الآلي.

المادة (8)

المراقبة والتحكم

يجب على المصرف الإلتزام بتوفير الإجراءات الرقابية التالية:

1. إنشاء مركز لتلقي الإنذار (Alarm Receiving Centre (ARC يعمل على ما يلي:
 - أ. مراقبة أنظمة الإنذار من خلال غرفة المراقبة والتحكم المركزية في الإدارة العامة للمصرف على مدار أيام الأسبوع 7/24.
 - ب. ينبغي أن تولد وبشكل تلقائي إشارة الإنذار في حال فشل أو قطع خط الإتصال.
 2. توفير إجراءات عمل معتمدة لموظفي غرفة المراقبة والتحكم لتحديد الإجراءات الواجب اتخاذها في حال إستلام إشارة الإنذار وتوجيه الجهات المعنية سواء في المصرف أو الأطراف الخارجية (الملزمة تعاقدياً) وفق التسلسل الإداري للإستجابة المعتمد بالتوجه الى مكان الخطر ضمن الفترة الزمنية المحددة لذلك.
 3. في حال فشل أنظمة الإنذار أو الحماية عن العمل لأي سبب من الأسباب، يجب أن يتم إتخاذ الإجراءات اللازمة بالخصوص ووضعها تحت المراقبة الحثيثة.
 4. تركيب أنظمة المراقبة CCTV وفق للإجراءات التالية:
 - أ. توفير كاميرات مراقبة لأجهزة الصراف الآلي ذات مواصفات عالية الجودة وبخاصية التصوير الليلي قادرة على رصد جميع تفاصيل مستخدمي الصراف الآلي من الخارج والمنطقة المحيطة (عدا لوحة إدخال الرقم السري (ATM keypad)، إضافة لطاقم الموظفين من الداخل.
 - ب. توفير سعة كافية لتسجيل الكاميرات والإحتفاظ بها في مكان آمن لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات.
 - ت. توفير نسخة إحتياطية لحظية لتسجيل كاميرات المراقبة ضمن غرفة المراقبة والتحكم المركزية أو ربط تسجيل كاميرات المراقبة بشكل مباشر مع غرفة المراقبة والتحكم، لتفادي تعرض جهاز التسجيل في الموقع للسرقة أو التلف.
 - ث. توفير مراقبة فعالة على مدى 24 ساعة يومياً وعلى مدار أيام الأسبوع من خلال غرفة المراقبة والتحكم المركزية.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

ج. ربط جهاز تسجيل الكاميرات من خلال خادم ضبط التوقيت (NTP Server) وذلك لكي تتوافق الحركات المنفذة من خلال الصراف الآلي مع تسجيلات الكاميرات.

المادة (9)

حماية مستخدم البطاقة

- يجب على المصرف الالتزام بإجراءات حماية العملاء المستخدمين لجهاز الصراف الآلي وفقاً لما يلي:
1. حماية الرقم السري PIN Protection من خلال إتخاذ الإجراءات التي تحد من القدرة على الإطلاع على لوحة إدخال الأرقام السرية (PIN) في الصراف الآلي من أي مصدر (حامل البطاقات في قائمة الإنتظار، المارة، المرايا،... الخ) مثل ATM keypad cover.
 2. حماية بيانات البطاقات Card Protection من خلال إتخاذ الإجراءات التي تحد من القدرة على نسخ بيانات البطاقات الإلكترونية من خلال Anti-Skimming device أو Intelligent Anti-Skimming device.
 3. حماية البطاقة من الإحتجاز Anti-Card Trapping من خلال إتخاذ الإجراءات التي تحد من القدرة على التلاعب في مدخل قارئ بطاقات الصراف الآلي (Card Reader) وإحتجاز البطاقة داخل مدخل القارئ.
 4. حماية النقود من الإحتجاز Anti-Cash Trapping من خلال إتخاذ الإجراءات التي تحد من القدرة على حجز النقود من قبل المهاجمين داخل جهاز الصراف الآلي عند قيام العميل بإجراء عملية السحب.

المادة (10)

إرساء وتثبيت الصراف الآلي

- يجب على المصرف عند تثبيت وإرساء جهاز الصراف الآلي Anchoring الإلتزام بما يلي:
1. تحديد الطريقة المناسبة لإرساء جهاز الصراف الآلي، وفقاً لطبيعة المخاطر المتوقعة التي تم تحديدها سابقاً من خلال عملية تقييم مخاطر الموقع.
 2. أن يكون جهاز الصراف الآلي ثابت بشكل آمن من خلال الهيكل الآمن إلى قاعدة متينة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

3. يجب أن يتضمن عقد الإرساء والتثبيت من قبل الجهة المنفذة شهادة/ تقرير Anchoring Certificate - Installation Contractor تنفيذ بأن عملية الإرساء والتثبيت قد تمت وفق المتطلبات المتفق عليها.
4. يجب تسجيل جميع القياسات الدقيقة المتعلقة بعملية الإرساء.
5. يجب تزويد نسخة عن هذه الشهادة الى المصرف لغايات التدقيق.

المادة (11)

الصرافات الآلية المستقلة والخارجية

يجب على المصرف الإلتزام بالإجراءات الإضافية التالية بخصوص أجهزة الصراف الآلي المستقلة والخارجية (Offsite & Stand Alone):

1. القيام بمتابعة أجهزة الصراف الآلي بانتظام للتأكد من عدم وجود أية ملحقات غريبة للإحتيال على أجهزة الصراف الآلي والتي لا تنتمي إلى الجهاز الأصلي مثل (Skimming or Card Copying devices).
2. إعداد وإعتماد إجراءات عمل للإستجابة في حال تم إكتشاف وجود أية مخاطر أو ملحقات غريبة للإحتيال في الموقع.
3. أن يكون موقع الصراف الآلي داخل المباني بعيداً عن المحيط الزجاجي.
4. تثبيت أجهزة الصراف الآلي في منطقة مرئية ومضاءة جيداً، لتقليل خطر التخريب على أجهزة الصراف الآلي وزيادة سلامة المستخدمين.
5. أن تتم عملية إزالة أو تغذية النقد وفقاً لإجراءات المصرف أو إتفاقية الإسناد الخارجي.
6. يجب على المصرف توفير نوع من الخصوصية Defensible Space لمستخدم الصراف الآلي، ووضع إشارة بضرورة عدم دخول أكثر من شخص واحد إلى المنطقة الآمنة لجهاز الصراف الآلي خلال فترة إستخدام العميل له.
7. إزالة النقد أثناء عملية الصيانة لتجنب المخاطر المحتملة.



سلطة النقد الفلسطينية
PALESTINE MONETARY AUTHORITY

المادة (12)

المناطق ذات المخاطر العالية

- يجب على المصرف الإلتزام بتوفير الإجراءات الإضافية التالية للمناطق ذات المخاطر العالية:
1. توفير حماية للمنطقة الخارجية لموقع الصراف الآلي من خلال بعض الإجراءات بعد الحصول على الموافقات اللازمة من الجهات المختصة مثل: (anti-ram bollards, vehicle-arresting systems, high rise kerbs, reinforced lamp posts,).
 2. تزويد جهاز الصراف الآلي بنظام تتبع Tracking System لتمكين الأجهزة الأمنية المختصة من تحديد موقعه في حالة سرقة جهاز الصراف الآلي من المبنى.

المادة (13)

التنفيذ والنفذ

على كافة الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ أحكام هذه التعليمات وتطبق من تاريخ صدورها.

صدرت في مدينة رام الله يوم الثلاثاء بتاريخ 2018/06/12.

دائرة الرقابة والتفتيش

سلطة النقد الفلسطينية