

تعليمات رقم (٧ / 2012)
إلى كافة المصارف العاملة في فلسطين
التاريخ: الإثنين، 21 أيار، 2012

الموضوع: خدمة الصراف الآلي

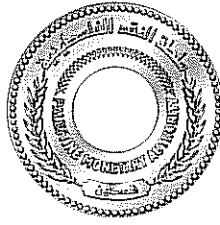
في إطار سعي سلطة النقد لتعزيز سياساتها الهادفة الى تطوير المنتجات المصرفية الالكترونية وذلك بالحفاظ على جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف لعملائها، وفي ضوء الحرص على مواكبة التطورات العالمية الحاصلة في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية بما في ذلك خدمات الصراف الآلي، وبهدف ضمان تقديم الحد الأدنى من الخدمة المصرفية طيلة أيام الاسبوع وعلى مدار الساعة بما يشمل ذلك أيام العطل والاعياد الرسمية، فان سلطة النقد تؤكد على ضرورة توفير الجهاز المصرفي لخدمة الصرافات الآلية لتشمل كافة عملاء المصارف المؤهلين لذلك وفقاً للمعايير الدولية الفضلى المتبعة في هذا المجال.

تشتمل هذه التعليمات على متطلبات الحد الأدنى لعمل الصرافات الآلية، حيث تم فيها التعرض لمناقشة العديد من القضايا ذات العلاقة بتنظيم عمل الصرافات الآلية وهي كما يلي:

1. ارشادات وأحكام عامة.
 2. الشروط الواجب توفرها في أجهزة الصراف الآلي وأنظمتها.
 3. الشروط الواجب توفرها في بطاقات الصراف الآلي.
 4. أسس الأمن والحماية لأجهزة الصراف الآلي.
 5. تغذية أجهزة الصراف الآلي.
 6. صيانة أجهزة الصراف الآلي.
 7. حقوق العملاء والحد من المخاطر التشغيلية.
 8. خدمات أجهزة الصراف الآلي.
- تسري احكام هذه التعليمات من تاريخ صدورهما، ويلغى كل ما يتعارض معها.

دائرة علاقات الجمهور والتضباط السوق

سلطة النقد الفلسطينية

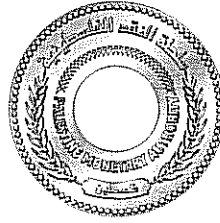


1. إرشادات وأحكام عامة:

- 1.1 يسمح للمصارف العاملة في فلسطين بتركيب و/ أو إزالة و/ أو تشغيل صراف آلي في المكان الذي تراه مناسباً لها على أن يتم إعلام سلطة النقد بذلك.
- 1.2 يطلب من كافة المصارف تقديم خدمة الصراف الآلي في كل فرع ومكتب تابع لها، بحيث يتم توفير جهاز صراف آلي واحد بحد أدنى في كل مقر وفقاً للتعليمات ذات العلاقة.
- 1.3 منح بطاقة صراف آلي لكل عميل لديه الكفاءة على استخدامها وبناءً على طلبه، وعلى المصرف إصدار البطاقة بدون طلب موثق من العميل في حال انتهاء مدة صلاحية البطاقة أو إصدار بطاقة جديدة بسبب تعديل مستوى تقنية البطاقة من قبل الشركة المصدرة لها، على أن يتم إشعار العملاء بذلك.
- 1.4 توفير اللغة العربية كلغة أساسية لنظام الصراف الآلي، مع توفير خيارات للغات أجنبية أخرى.
- 1.5 توفير سلة مهملات بجانب كل جهاز صراف آلي حفاظاً على نظافة البيئة.
- 1.6 توفير مدخل خاص لذوي الاحتياجات الخاصة لتمكينهم من الوصول إلى كافة أجهزة الصراف الآلي التابعة لفروع/ مكاتب المصرف والأجهزة الخارجية.

2. الشروط الواجب توافرها في أجهزة الصراف الآلي وأنظمتها:

- 2.1 إعداد جميع الصرافات الآلية فنياً وآلياً لقبول كافة بطاقات الصراف الآلي المصدرة من قبل المصارف العاملة في فلسطين وكذلك قبول بطاقات الائتمان الدولية وبحد أدنى بطاقات شركتي (Master & Visa).
- 2.2 إعداد جميع الصرافات الآلية فنياً وآلياً للتوافق مع متطلبات EMV العالمية "Europay, Master Card and VISA"، وذلك خلال الفترة المحددة من قبل الشركات المصدرة للبطاقات.
- 2.3 إظهار رسالة للعميل على شاشة الصراف الآلي تطلب موافقته على مبلغ العمولة في حال ترتب على العملية التي يقوم بها أية عمولات، وفي حال استخدامه لجهاز صراف آلي لمصرف آخر فإنه يجب إظهار رسالة تفيد بأنه سيعتبر قيد عمولات على حسابه عن العملية التي يقوم بها وذلك للحصول على موافقته لإتمام العملية.



2.4 إظهار رسالة للعميل على شاشة الصراف الآلي تطلب موافقته على سعر صرف/ تحويل العملة في حال ترتب على العملية التي يقوم بها تحويل من عملة إلى أخرى، وفي حال استخدامه لجهاز صراف آلي لمصرف آخر فإنه يجب إظهار رسالة تفيد بوجود سعر صرف/ تحويل العملة على العملية التي يقوم بتنفيذها وذلك للحصول على موافقته لإتمام العملية.

2.5 استخراج أجهزة الصراف الآلي لإشعار مطبوع يوضح تفاصيل الحركة التي قام بها عميل المصرف ويحد أدنى (المبلغ المسحوب، العملة، سعر الصرف، الرصيد المتبقي) وذلك بعد الانتهاء من العملية مباشرة وبشكل آلي.

2.6 ربط الصرافات الآلية مع النظام الآلي للمصرف وأية أنظمة أخرى ضرورية لعملها وذلك من خلال شبكة اتصالات سريعة وآمنة مثل ال Lease line.

2.7 توفير شبكة اتصالات بديلة (Backup Line) للصرافات الآلية التابعة لفروع/ مكاتب المصرف بحيث تعمل هذه الشبكة تلقائياً في حال تعطل الشبكة الأساسية، مع ضرورة السعي لتوفير شبكة بديلة للصرافات الآلية الخارجية لضمان عدم انقطاع الخدمة لفترة طويلة.

2.8 تعليق يافطة أو اشعار على الشاشة الرئيسية لجهاز الصراف الآلي أو بجانبه تظهر وسيلة الاتصال المباشرة (الهاتف الأرضي/ النقال) للمسؤول عن الجهاز، بحيث يتمكن العملاء من الإبلاغ عن أي عطل في جهاز الصراف أو تقديم الاستفسارات اللازمة.

2.9 إظهار عناوين الصرافات الآلية القريبة من الصراف الآلي والموجودة في نفس المنطقة الجغرافية على الشاشة الرئيسية للصراف أو بجانبه بحيث يتمكن العميل من استخدامها في حال عدم قدرته على استخدام صراف آلي معين لأي سبب من الأسباب.

3. الشروط الواجب توافرها في بطاقات الصراف الآلي

3.1 توافق بطاقات الصراف الآلي مع متطلبات بطاقات (EMV) العالمية، والتي تعتبر أكثر أمناً ضد عمليات الاحتيال مقارنة بالبطاقات الممغنطة العادية وذلك خلال الفترة المحددة من قبل الشركات المصدرة للبطاقات.



3.2 استبدال جميع بطاقات الصراف الآلي المحلية وبشكل تدريجي لتصبح بطاقات يتم قبولها من قبل كافة الصرافات الآلية ونقاط البيع في فلسطين والخارج مثل بطاقات (Visa Electron) وذلك خلال عامين من تاريخه.

3.3 اعتماد العملات الأساسية الثلاث المتداولة في فلسطين (شيقل، دولار، دينار) كعملة أساسية لبطاقة الصراف الآلي، بحيث يعطى العميل حق اختيار احداها كعملة أساسية للبطاقة المصدرة.

3.4 طباعة بطاقات الصراف الآلي وتسليمها للعميل بحد أقصى خلال 7 أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب.

3.5 تضمين البطاقة المصدرة بالحد الأدنى "اسم البنك المصدر، شعاره، بيانات الاتصال بالمصرف و/ أو الشركة المصدرة للبطاقة.

3.6 يحق للعميل طلب إصدار بطاقة صراف آلي إضافية وفقاً لشروط وإجراءات عمل المصرف.

4. متطلبات الأمن والحماية لأجهزة الصراف الآلي

4.1 تزويد جهاز الصراف الآلي بكاميرا مثبتة داخل الجهاز (Built In) بحيث تسجل وجه مستخدم الجهاز.

4.2 تركيب كاميرات مراقبة خارج أجهزة الصراف الآلي التابعة لفروع/ مكاتب المصرف بحيث تظهر كامل جسم مستخدم الجهاز والأشخاص القريبين منه والمنطقة المحيطة به، وتركيبها على أجهزة الصراف الآلي الخارجية في حال توفر إمكانية لذلك.

4.3 تتصف كاميرات جهاز الصراف الآلي (الداخلية والخارجية) بجودة عالية (High Resolution) وقادرة على الاحتفاظ بالتسجيلات وفقاً لتعليمات الأمن والسلامة الصادرة بالخصوص، وتكون الكاميرات الخارجية محمية بشكل مناسب و مخفية قدر الامكان بما يوفر لها حماية من التعرض لأي عملية تخريب متعمدة.

4.4 تركيب إضاءة مناسبة داخل جهاز الصراف الآلي والمنطقة المحيطة به على مدار الساعة.



4.5 تجهيز جهاز الصراف الآلي بطريقة تعمل على حصر المدى المحيط به، وإنشاء غطاء مفتوح ان امكن فوق لوحة الأرقام وذلك لعدم تمكين أي طرف من قراءة الرمز السري للبطاقة عند إدخاله من قبل العميل.

4.6 تجهيز فتحة إدخال البطاقات المصرفية بشكل متقن للحيلولة دون استعمالها لغير الغاية المخصصة لها، وتوفير إجراءات فنية احتياطية لتقليل احتمال وجود بطاقة تم تركها من قبل العميل في الفتحة، كإصدار صوت تنبيه أو إنذار للعميل في حال تركه البطاقة في الفتحة.

4.7 تجهيز جميع أجهزة الصراف الآلي بأجهزة حماية (Anti skimming Devices ASD) للعمل على الحد من مخاطر نسخ وسرقة بيانات البطاقات الالكترونية.

4.8 توفير درجة عالية من الحماية والتشفير لأنظمة الصرافات الآلية والبطاقات الالكترونية، مثل تركيب أجهزة HSM "Hardware Security Module" عالية الأداء، وذلك لمنع حدوث حالات اختراق لبيانات العملاء.

4.9 إجراء فحص دوري على كافة أجهزة الصراف الآلي وكاميرات التصوير الخاصة بها للتأكد من عملها بشكل صحيح وللتأكد من سلامة وأمان البيئة المحيطة بها.

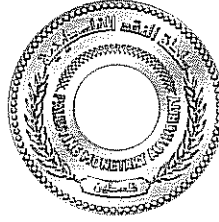
4.10 تخزين العمليات المنفذة بواسطة أجهزة الصراف الآلي لمدة كافية لا تقل عن سنة، وذلك لأسباب قانونية وتشغيلية.

4.11 توفير مواقع آمنة ومحمية ببناء أسمنتي مسلح لكافة أجهزة الصراف الآلي الخارجية.

4.12 إيقاف عمل جهاز الصراف الآلي أو عملية السحب في حال تم حجب رؤيا الكاميرا المثبتة على جهاز الصراف.

5. تغذية أجهزة الصراف الآلي

5.1 اتخاذ كافة الإجراءات الضرورية للحفاظ على توفير سيولة نقدية للعمليات الثلاث الأساسية بالفئات اللازمة في أجهزة الصراف الآلي المتواجدة في فروع/ مكاتب المصرف، على أن يراعي توفير عمليتين كحد أدنى في أجهزة الصراف الخارجية وفقاً لحاجة المنطقة وبكافة الأوقات خاصة فترة صرف رواتب موظفي القطاع العام وبما يشمل ذلك أيام العطل والإجازات الرسمية.



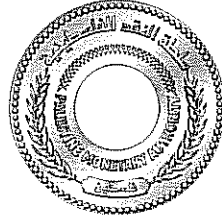
- 5.2 متابعة تغذية أجهزة الصراف الآلي بشكل مستمر مع تجنب التغذية في أوقات ذروة استخدام الجهاز من قبل العملاء.
- 5.3 يجب على المصرف تحديد موظفين اثنين في كل منطقة كحد أدنى لمتابعة تغذية الصرافات الآلية في تلك المنطقة، مع التركيز على متابعة تغذيتها في فترة صرف رواتب موظفي القطاع العام وبما يشمل ذلك أيام العطل والإجازات الرسمية.
- 5.4 إيلاء الأهمية العالية لمتابعة رصيد النقدية في كافة أجهزة الصراف الآلي وخاصة الأجهزة المتواجدة خارج مقرات فروع/ مكاتب المصرف، ومتابعة تغذيتها بشكل مستمر قبل فترة العطل والإجازات الرسمية لصعوبة تغذيتها خلال تلك الفترة.
- 5.5 ربط أجهزة الصراف الآلي بأنظمة آلية لمراقبة رصيد النقدية المتوفر، بحيث يتم توفير نظام تنبيه آلي في حال انخفاض النقد عن مستوى محدد.

6. صيانة أجهزة الصراف الآلي

- 6.1 اتخاذ ما يلزم من اجراءات لاستمرار عمل الصرافات الآلية بشكل دائم ومستمر وتحديد موظفين مختصين ومدربين على صيانة وتطوير وتحديث أجهزة الصراف الآلي للتعامل مع أعمال الصيانة والأعطال الدورية.
- 6.2 توفير الخدمات في كافة الصرافات الآلية على مدار الساعة (24/7) ويستثنى من ذلك المناطق ذات المخاطر المرتفعة، وفي حال تقرر إيقاف الصراف لغرض الصيانة أو أي غرض آخر فإن هناك ضرورة لإشعار العملاء بذلك من خلال رسالة تظهر على شاشة جهاز الصراف مع توفير البديل للخدمة في أقرب جهاز صراف آلي بالمنطقة.
- 6.3 توفير مصدر طاقة احتياطي مؤقت (UPS) لكافة أجهزة الصراف الآلي وبما يشمل ذلك الصرافات الخارجية لضمان عدم توقف أجهزة الصراف خلال تنفيذ العمليات من قبل العملاء.

7. حقوق العملاء والحد من المخاطر التشغيلية

- 7.1 تنفيذ وتوعية عملاء المصرف وتعريفهم بالخدمات التي يقدمها الصراف الآلي والطرق المناسبة لاستخدام هذه الخدمات، وذلك باستخدام وسائل الاعلام المتاحة.



- 7.2 ضرورة تقديم العميل خطياً بطلب حيازة بطاقة الصراف الآلي وإطلاع العميل على نوع العملة الأساسية للبطاقة والحصول على توقيعه بالعلم على كافة العمولات والرسوم المترتبة عن استخدام البطاقة.
- 7.3 تثقيف وتوعية عملاء المصرف بخصوص السحوبات التي تتم من خارج الصرافات الآلية للمصرف سواء من الصرافات الآلية للمصارف الأخرى أو من نقاط البيع، حيث يتم خصم هذه السحوبات من العملة الأساسية لبطاقة الصراف فقط وفي حال عدم توفر رصيد في حساب العملة الأساسية فإنه يتم رفض العملية.
- 7.4 تثقيف وتوعية العملاء حول كيفية انشاء الأرقام السرية للبطاقة بحيث لا يمكن سرقتها أو تخمينها أو التنبؤ بها بسهولة.
- 7.5 تثقيف وتوعية العملاء حول كيفية الحفاظ على بطاقة الصراف الآلي والرقم السري الخاص بها، وعدم اطلاع أطراف أخرى على الرقم السري وضرورة تغيير الرقم السري بشكل دوري.
- 7.6 إخطار العملاء عن العمليات المنفذة على حساباتهم من خلال الصراف الآلي بالرسائل القصيرة (SMS)، وذلك بناءً على طلب العميل المسبق لهذه الخدمة.
- 7.7 توفير خدمة الإبلاغ عن البطاقات المفقودة والمسرقة، بحيث يتم توفير هذه الخدمة للعملاء طيلة أيام الاسبوع وبما يشمل ذلك أيام العطل والإجازات الرسمية.
- 7.8 تمكين العملاء من تقديم اعتراضات على عمليات منفذة من قبلهم واثاحة الفرصة لهم من الاطلاع على تسجيل كاميرات الصراف للتحقق من صحة العمليات المنفذة من طرفهم وذلك وفقاً للإجراءات القانونية ذات العلاقة.

8. خدمات أجهزة الصراف الآلي

8.1 الحد الأدنى للخدمات الأساسية:

- تعتبر هذه الخدمات من أهم الخدمات الأساسية والتي يجب توفيرها كحد أدنى في أجهزة الصراف الآلي:
- 8.1.1 السحب النقدي:

- أ. توفير العملات الثلاث الأساسية لعملية السحب النقدي (دولار، دينار، شيقل) في أجهزة الصراف الآلي التابعة لفروع/ مكاتب المصرف، أما في أجهزة الصراف الآلي الخارجية يتم توفير عملتين كحد أدنى وحسب حاجة المنطقة.



ب. يكون سقف السحب اليومي للعميل ألف دولار كحد أدنى أو ما يعادلها بالعملات الأخرى، ويتم زيادة سقف السحب اليومي للعميل وفقاً للتفاهات بين المصرف والعميل صاحب البطاقة.

8.1.2 الاستفسار عن الرصيد:

تمكين عميل المصرف من الاستعلام عن جميع أرصدة حساباته المعرفة على بطاقة الصراف في أي وقت من خلال كافة أجهزة الصراف الآلي، مع توفير إمكانية طلب طباعة اشعار بأرصدة حسابات العميل.

8.1.3 إصدار كشف حساب مختصر:

تمكين العميل من إصدار كشف حساب مختصر مطبوع لآخر 10 حركات تمت على حساباته المعرفة على بطاقة الصراف الآلي وذلك من خلال كافة الأجهزة التابعة للمصرف.

8.1.4 تغيير الرقم السري للبطاقة:

تمكين العميل من تغيير الرقم السري لبطاقة الصراف الآلي الخاصة به وذلك بطريقة آمنة وميسرة.

8.1.5 التحويل بين حسابات العميل:

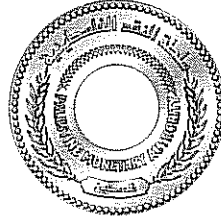
تمكين العميل من القدرة على التحويل بين حساباته المعرفة على بطاقة الصراف الآلي في نفس المصرف وبنفس العملة أو بعملات مختلفة.

8.2 خدمات إضافية غير الزامية:

تعتبر هذه الخدمات مكمل لخدمات الصراف الآلي الأساسية والتي من المفضل أن تكون متوفرة في أجهزة الصراف الآلي، حيث أنها تسهل على المواطنين إتمام معظم معاملاتهم المصرفية من خلال أجهزة الصراف في أي وقت خاصة المواطنين الذين لا يتمكنون من مراجعة فروع المصارف خلال ساعات الدوام.

8.2.1 الإيداع النقدي/شيكات:

تمكين العميل من إيداع الأموال/ الشيكات من خلال أجهزة الصراف الآلي دون الحاجة إلى الدخول إلى فرع المصرف.



8.2.2 طلب دفتر شيكات:

توفير خدمة طلب دفتر/ دفاتر الشيكات لصالح العميل من خلال أجهزة الصراف الآلي وفي أي وقت من الأوقات، على أن يراعى الالتزام بالتعليمات ذات العلاقة قبل إصدار دفتر/ دفاتر الشيكات للعملاء.

8.2.3 إعادة شحن الجهاز الخلوي:

توفير إمكانية شحن الجهاز الخلوي للرقم والقيمة الذين يختارهما العميل وللشبكات الفلسطينية المعتمدة لدى المصارف.

8.2.4 تسديد فواتير الخدمات:

توفير خدمة تسديد فواتير الخدمات لدى المصرف (الاتصالات الخلوية، الاتصالات الأرضية، الكهرباء...).

8.2.5 طلب كشف حساب:

تمكين العميل من طلب كشف حساب تاريخي لحسابه/ حساباته الفرعية من خلال كافة أجهزة الصراف، بحيث يتم تسليم العميل كشف الحساب المطلوب من خلال فرعه أو حسب التفاهات بين الطرفين وذلك خلال فترة لا تزيد عن خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب.