

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

إدارة السياسات البنكية



الرقم: _____

المرفقات: (١٦)

تعميم

المحترمون

السادة/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: القواعد المنظمة لمزاولة نشاط الوكالة المصرفية.

أشير إلى الفقرة الثالثة من المادة السادسة عشرة من نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي الكريم رقم م/٥ وتاريخ ١٣٨٦/٢/٢٢ هـ، واستناداً إلى الصلاحيات التي تخول المؤسسة تطبيق أحكام مواد نظام مراقبة البنوك بموجب قرار معالي وزير المالية رقم ٢١٤٩/٣ وتاريخ ١٤٠٦/١٠/١٤ هـ.

مرافق طيه القواعد المنظمة لمزاولة نشاط الوكالة المصرفية المتضمنة الإطار النظامي والحد الأدنى لمتطلبات مزاولة نشاط تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال وكلاء نيابة عن البنوك والمصارف بهدف تعزيز الشمول المالي في المملكة، وتوسيع انتشار الخدمات المصرفية. للإحاطة، والاطلاع، والعمل بها اعتباراً من تاريخ نشرها في موقع المؤسسة الإلكتروني.

وتقبلوا تحياتي،

رئيس

فهد بن إبراهيم الشثري

وكيل المحافظ للرقابة

نطاق التوزيع:

- البنوك والمصارف العاملة بالمملكة.

القواعد المنظمة لمزاولة نشاط الوكالة المصرفية

في المملكة العربية السعودية

فبراير ٢٠١٩م

مؤسسة النقد العربي السعودي
Saudi Arabian Monetary Authority



نما

جدول المحتويات

٤	القسم الأول: التعريفات والأحكام العامة
٤	المادة الأولى: التعريفات
٤	المادة الثانية: الغرض ونطاق التطبيق
٥	المادة الثالثة: المسؤولية
٥	القسم الثاني: طلب مزاولة نشاط الوكالة المصرفية
٥	المادة الرابعة: متطلبات تقديم الطلب
٦	المادة الخامسة: طلب التعاقد مع وكيل لمزاولة نشاط الوكالة المصرفية
٦	المادة السادسة: عدم البدء بمزاولة النشاط
٦	القسم الثالث: عقد الوكالة المصرفية
٦	المادة السابعة: المتطلبات الرئيسية
٦	المادة الثامنة: العقد
٨	المادة التاسعة: أهلية الوكلاء
٨	المادة العاشرة: تجديد عقد الوكالة المصرفية
٨	المادة الحادية عشر: إنهاء عقد الوكالة المصرفية
٩	المادة الثانية عشر: حفظ السجلات
٩	المادة الثالثة عشر: تقييم الملاءمة
٩	المادة الرابعة عشر: العناية الواجبة تجاه الوكلاء
١٠	المادة الخامسة عشر: العناية الواجبة تجاه العملاء
١٠	القسم الرابع: عمليات الوكالة المصرفية
١٠	المادة السادسة عشر: التزامات البنك ومسئوليته
١١	المادة السابعة عشر: التعامل بالنقد
١١	المادة الثامنة عشر: تدريب موظفي وكلاء البنوك
١١	المادة التاسعة عشر: الأنشطة المسموح بها

٢

- ١٢..... المادة العشرون: المحظورات
- ١٣..... المادة الحادية والعشرون: انتقال مقر عمل الوكيل أو نقل ملكيته أو إغلاقه
- ١٣..... المادة الثانية والعشرون: تسوية العمليات
- ١٣..... المادة الثالثة والعشرون: تقنية المعلومات والمتطلبات التشغيلية
- ١٤..... القسم الخامس: حماية العملاء
- ١٤..... المادة الرابعة والعشرون: متطلبات حماية العملاء
- ١٥..... القسم السادس: الرقابة على وكلاء البنوك
- ١٥..... المادة الخامسة والعشرون:
- ١٥..... الإجراءات الرئيسة للتفتيش والرقابة
- ١٥..... المادة السادسة والعشرون: الفحص المكتبي
- ١٥..... المادة السابعة والعشرون: التفتيش الميداني
- ١٥..... المادة الثامنة والعشرون: التفتيش العشوائي
- ١٦..... القسم السابع: تسجيل الوكلاء
- ١٦..... المادة التاسعة والعشرون: سجل الوكلاء
- ١٦..... المادة الثلاثون: رفع التقارير السنوية
- ١٦..... المادة الحادية والثلاثون: إعداد تقارير دقيقة في الوقت المحدد
- ١٦..... القسم التاسع: المخالفات
- ١٦..... المادة الثانية والثلاثون: الإجراءات والجزاءات
- ١٦..... القسم العاشر: النفاذ
- ١٦..... المادة الثالثة والثلاثون: النفاذ

٣

مؤسسة النقد العربي السعودي

القواعد المنظمة لمزاولة نشاط الوكالة المصرفية في المملكة العربية السعودية

القسم الأول: التعريفات والأحكام العامة

أصدرت هذه القواعد بموجب الصلاحيات المنوطة بالمؤسسة بموجب الأنظمة التالية:

- أ. نظام مؤسسة النقد العربي السعودي، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (٢٣) وتاريخ ١٣٧٧/٠٥/٢٣ هـ.
- ب. نظام مراقبة البنوك، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (٥/م) وتاريخ ١٣٨٦/٢/٢٢ هـ.

يتعين الالتزام بهذه القواعد مع عدم الإخلال بالأنظمة واللوائح التي تشرف عليها المؤسسة والتعليمات ذات الصلة الصادرة عنها، ومن ذلك الآتي:

- نظام مراقبة البنوك وما صدر عنه من تعليمات.
- نظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية.
- نظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله ولائحته التنفيذية.
- تعليمات إسناد مهام لطرف ثالث، وضوابط إسناد المهام لطرف ثالث لفروع البنوك الأجنبية العاملة في المملكة.
- قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب للبنوك ومحلات الصرافة وفروع البنوك الأجنبية العاملة بالمملكة العربية السعودية.

المادة الأولى: التعريفات

يقصد بالألفاظ والعبارات التالية -أينما وردت في هذه القواعد- المعاني الموضحة أمام كل منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المؤسسة: مؤسسة النقد العربي السعودي.

البنك: أي بنك مُرخص له بمزاولة الأعمال المصرفية في المملكة وفقاً لأحكام نظام مراقبة البنوك.

القواعد: القواعد المنظمة لمزاولة نشاط الوكالة المصرفية.

الوكيل / الوكلاء: كيان قانوني متعاقد مع بنك تجاري مرخص له، وحاصل على موافقة المؤسسة لمزاولة نشاط الوكالة المصرفية.

الوكالة المصرفية: تقديم خدمات أو منتجات مصرفية نيابة عن البنك وفق الأحكام الواردة في هذه القواعد.

اعرف عميلك: الإجراءات اللازمة التي يجب أن يتخذها الوكيل للتعرف على هوية العملاء والمستفيدين والتحقق منها.

تضارب المصالح: تحقيق مصلحة مادية أو معنوية تتعارض مع الواجبات الوظيفية.

الوكيل الحصري: وكيل مرتبط بعقد وكالة مع بنك واحد لتقديم الخدمات أو المنتجات المصرفية بالنيابة عن البنك المتعاقد معه بصورة حصرية.

الوكيل غير الحصري: وكيل مرتبط بعقد وكالة غير حصرية مع بنك أو مرتبط بعدة عقود وكالة مع عدة بنوك لتقديم الخدمات المصرفية بالنيابة عنها..

العميل: أي شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على خدمات أو منتجات مصرفية، أو توجه له تلك الخدمات أو المنتجات.

المادة الثانية: الغرض ونطاق التطبيق

- ١- تهدف هذه القواعد إلى الآتي:
 - أ- توسيع نطاق انتشار الخدمات المصرفية وتعزيز الشمول المالي لأفراد المجتمع الذين لا يتعاملون مع البنوك والذين لا يتمتعون بالقدر الكافي من الخدمات والمنتجات المصرفية، مع المحافظة على أمن واستقرار القطاع المصرفي وسلامته.
 - ب- تشجيع البنك على التعامل مع الوكلاء عند تقديم الخدمات المصرفية للحد من تكلفة الخدمات المصرفية ودعماً للشمول المالي ونطاقه وعمقه.
 - ج- وضع إطار تنظيمي ورقابي لنشاط الوكالة المصرفية يمكن من خلاله تقديم الخدمات المصرفية مع ضمان الالتزام

نفاذ

القسم الثاني: طلب مزاولة نشاط الوكالة المصرفية

المادة الرابعة: متطلبات تقديم الطلب

١. يتعين على البنوك التي ترغب في التعاقد مع وكلاء التقدم بطلب للحصول على عدم ممانعة المؤسسة وفق أحكام هذه القواعد على النحو الآتي:
 - أ. طلب يقدم مرة واحدة لعدم الممانعة على استفادة البنك من نشاط الوكالة المصرفية.
 - ب. طلب يقدم قبل التعاقد مع كل وكيل محتمل على حدة وفق عقد "وكيل حصري" أو عقد "وكيل غير حصري" لأغراض الوكالة المصرفية وفق متطلبات تحدها المؤسسة.

- ج. يجوز التقدم بالطلبين المشار إليهما في الفقرتين (أ/١) و(ب/١) من هذه المادة في الوقت ذاته، على أنه لا يجوز التقدم بالطلب الواردة في الفقرة (ب/١) ما لم يكن قد سبق للبنك الحصول على عدم الممانعة المشار إليها في الفقرة (أ/١).
٢. على البنك أن يرفق عند تقديمه بالطلب المشار إليه في الفقرة (أ/١) من هذه المادة ما يلي:
 - أ. موافقة مجلس إدارة البنك وتعهدته بضمان الالتزام بهذه القواعد، وما يصدر عن المؤسسة بهذا الشأن.

- ب. السياسة الداخلية للبنك بشأن نشاط الوكالة المصرفية، على أن تتضمن إجراءات تتعلق باختيار الوكلاء وإدارتهم والرقابة عليهم وأعمالهم والتزامهم وسلوكهم وجودة خدماتهم ومتابعة أداء عملهم.

- ج. نسخة من خطة البنك في توسع فروعها.
- د. وجود بنية تحتية لدى البنك تدعم نشاط الوكالة المصرفية، بما في ذلك النظم والوسائل التقنية المقرر استخدامها.

- هـ. المعايير المؤهلة لدى البنك للتعاقد مع الوكلاء، مثل:
 - نطاق الانتشار.
 - الكفاءة.
 - النزاهة.
 - السلامة الأمنية.
 - توفر البنية التحتية التقنية المناسبة.

التام بأحكام نظام مراقبة البنوك وقواعد تطبيق أحكامه وتعليمات المؤسسة.

- د- وضع الحد الأدنى من المعايير والمتطلبات الخاصة بوكلاء البنوك لتنظيم أعمالها.
- هـ- تحديد الأنشطة المسموح لوكلاء البنوك بمزاومتها بعد الحصول على عدم ممانعة المؤسسة.
- و- توفير الحد الأدنى من المعايير المتعلقة بأمن البيانات والشبكات وحماية العملاء وإدارة المخاطر التي يتعين التقيدها عند مزاولة نشاط الوكالة المصرفية.
- ٢- تسري هذه القواعد على البنوك عند رغبتها في التعاقد مع وكلاء.

المادة الثالثة: المسؤولية

- ١- تقع مسؤولية ضمان الالتزام بهذه القواعد على عاتق مجلس إدارة كل بنك، وتتحمل البنوك وحدها مسؤولية اختيار الوكلاء، وتكون العلاقة بين البنك ووكيله علاقة مباشرة تحكمها العقود دون إخلال بأحكام هذه القواعد.
- ٢- يتحمل البنك المسؤولية عن جميع ما يصدر من وكلائه من تصرفات أو إهمال في إطار تقديم المنتجات والخدمات المصرفية المسموح بها بالنيابة عن البنك.
- ٣- يتعين على مجلس إدارة كل بنك اعتماد السياسات والإجراءات والعمليات التي من شأنها ضمان الآتي:
 - أ. اختيار وتحديد وكلاء موثوقين.

- ب. تحديد المخاطر المرتبطة بالوكالة المصرفية وتوثيقها والعمل على معالجتها، وضمان تطوير وتطبيق السياسات المناسبة والملائمة لإدارة المخاطر بما لا يتعارض مع ما يصدر عن المؤسسة في هذا الشأن.

- ج. الرقابة المستمرة على أنشطة الوكالة المصرفية التي يقوم بها الوكلاء لضمان الالتزام بأحكام القواعد والأنظمة والقواعد ذات العلاقة.

- د. وضع جميع الضوابط الضرورية والتحقق من الالتزام بها: لضمان التزام الوكيل المتعاقد معه بجميع المتطلبات النظامية والرقابية بما فيها متطلبات المؤسسة والتي منها ما يتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحة الاحتيال والاختلاس المالي وأمن المعلومات.

نما

٥. على البنك أن يقدم بياناً موقعاً من رئيسه التنفيذي أو أحد كبار مسؤوليه ممن له الصلاحية يتم فيه التأكيد على إجراء البنك لتقييم الملاءمة للوكيل المقترح، وأنه قد استوفى الحد الأدنى من متطلبات المؤهلات الواردة في هذه القواعد وأنه يتحلّى بالكفاءة بما يمكنه من إدارة أعمال الوكالة المصرفية نيابةً عن البنك المتعاقد معه.
٦. ستقوم المؤسسة بعد دراسة الطلبات المكتملة وفقاً لأحكام هذه القواعد، بإخطار البنك بنتيجة الطلب.

المادة السادسة: عدم البدء بمزاولة النشاط

- تُعد عدم ممانعة المؤسسة على التعاقد مع وكيل لاغية في حال عدم مباشرة الوكيل أعماله خلال تسعة أشهر من تاريخ صدور عدم ممانعة المؤسسة، وللمؤسسة تمديد تلك الفترة وفق تقديرها.

القسم الثالث: عقد الوكالة المصرفية

المادة السابعة: المتطلبات الرئيسية

- أ- يتعين على البنك -بعد الحصول على عدم ممانعة المؤسسة- إبرام عقد مكتوب ومحدد المدة مع الوكيل لتقديم أيّ من الخدمات التي صدرت فيها عدم ممانعة المؤسسة.
- ب- يجب أن يحدد عقد الوكالة المصرفية بوضوح حقوق والتزامات كلا الطرفين بما لا يتعارض مع هذه القواعد، وأن يوقع عليه الطرفان المعنيان قبل بدء الوكيل بتقديم خدمات الوكالة المصرفية.

المادة الثامنة: العقد

يجب أن ينص عقد الوكالة المصرفية على ما يلي -كحد أدنى:-

١. تعيين طرف آخر وكيلاً للبنك لتقديم خدمات مصرفية واضحة ومحددة النطاق.
٢. صفة الطرفين وجنسية كل منهما وأن يكون لهما صلاحية أو تفويض بالتعاقد في هذا العقد.

- و. الخدمات المسموح بها التي يمكن تقديمها وفقاً لترتيبات البنك المتعلقة بالوكيل الحصري أو بالوكيل غير الحصري.
- ز. نموذج عقد الوكالة المصرفية.
- ح. العناية الواجبة تجاه العملاء بما في ذلك إجراءات "اعرف عميلك" والالتزام بأنظمة وتعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ط. إجراءات أمن المعلومات وحماية السرية.
- ك. تقرير تقييم المخاطر ويشمل إدارة المخاطر والرقابة الداخلية والسياسات والإجراءات التشغيلية.
- ل. إجراءات حماية العملاء وتشمل الاستراتيجيات الخاصة بالتوعية والثقيف المالي المتعلقة بنشاط الوكالة المصرفية.
- م. الضوابط وإجراءات الرقابة لضمان الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات والمتطلبات التنظيمية ذات الصلة.
- س. خطة استمرارية الأعمال وترتيبات الطوارئ لضمان استمرار الخدمات المقدمة عبر وكلاء البنوك في حال حدوث انقطاع.
- ع. أي سياسات أو إجراءات أو متطلبات أخرى تراها المؤسسة مرتبطة بإدارة أعمال الوكالة المصرفية.

المادة الخامسة: طلب التعاقد مع وكيل لمزاولة نشاط الوكالة المصرفية

١. يجوز للبنك التعامل مع وكيل رئيسي لإدارة وكلاته المصرفيين، شريطة أن يلتي هذا الوكيل جميع متطلبات الملاءمة للوكالة المصرفية المحددة في المادة (الثالثة عشر) مع احتفاظه بكامل المسؤولية القائمة عن علاقة التوكيل.
٢. يجب أن يتضمن السجل التجاري لشركة الوكيل ما يسمح بمزاولة أنشطة الوكالة المصرفية.
٣. يجب على الوكيل استيفاء الموافقات اللازمة من الجهة الإشرافية والرقابية المختصة بنشاطه وذلك قبل تقديم البنك بطلب عدم ممانعة المؤسسة على المتعاقد معه.
٤. يجوز للبنك تكليف موظفيه التابعين له مباشرةً لمزاولة الأعمال أو الإشراف عليهما في مقر الوكيل. وفي حال الاتفاق بين البنك ووكيله بموجب عقد الوكالة المصرفية على تكليف موظفي الوكيل بالقيام بأعمال الوكالة المصرفية، يجب مراعاة ما ورد في المادة (التاسعة عشر).

نما

٣. معلومات الوكيل الشخصية ومعلومات عن نشاطه التجاري، بما في ذلك ساعات عمله. وأي معلومات تكون ضرورية.
٤. وصف الخدمات التي يقدمها الوكيل بالتفصيل، مع مراعاة ما ورد في المادة (العشرون) من هذه القواعد
٥. مسؤوليات الوكيل مشتملة -كحد أدنى- على ما يلي:
- أ. وجوب التعامل بمهنية واحترافية مع العملاء بما في ذلك عدم ممارسة أية أنشطة محظورة بموجب هذه القواعد.
- ب. القيام بإجراءات العناية الواجبة تجاه العملاء عند إجراء المعاملات، بما في ذلك:
١. تحديد آلية مصادقة العميل على عملياته المنفذة من خلال الوكيل.
٢. وجود جهاز بشاشة ذات حجم مناسب للعميل لمراجعة بيانات العملية والتأكد من صحتها.
- ج. اتخاذ إجراءات حماية العملاء من خلال:
١. تقديم ما يثبت إجراء العمليات للعملاء.
٢. تيسير عملية نقل شكاوى العملاء إلى البنك المتعاقد معه.
٣. الإفصاح عن المعلومات الإلزامية حسبما هو مبين في لوائح المؤسسة وتعليماتها ومبادئها في حماية العملاء.
- د. الالتزام بجميع الأنظمة والتعليمات وسياسات البنك الداخلية بما في ذلك مبادئ وقواعد السلوك الأخلاقي والمهني التابعة للبنك.
- هـ. بذل العناية الواجبة تجاه النظم التقنية والأجهزة الخاصة بالوكالة المصرفية.
- و. الاحتفاظ بالسجلات، والمستندات، والوثائق، والإثباتات الخاصة بالمعاملات لمدة لا تقل عن عشر سنوات، وأن يتم تزويد البنك بتلك السجلات بانتظام وفي فترات زمنية محددة مسبقاً، ليقوم البنك بعدها بضمان حفظ هذه السجلات لتيسير عملية الإشراف والرقابة والتحقق من قبل البنك كما هو محدد في المادة (السابعة والعشرون) من هذه القواعد.
- ز. متطلبات رفع التقارير اللازمة ليتمكن البنك من متابعة أداء الوكيل بفاعلية بشكل شهري، والإبلاغ عن الأحداث التي قد تؤثر جوهرياً على كفاءة عملية تقديم الخدمات.
- ح. منح البنك المتعاقد حق الوصول حال استلام إشعار لإجراء فحص أو تفتيش ميداني وإجراء التحريات في مقر عمل الوكيل، وإبداء التعاون عند طلب البنك لمعلومات من الوكيل كما هو محدد في المادة (التاسعة والعشرون) من هذه القواعد.
- ط. وصف بالأنشطة المحظور على الوكيل مزاولتها بالنيابة عن البنك، كما هو وارد في المادة (العشرون) من هذه القواعد.
- ي. المحافظة على سرية معلومات العملاء وعدم إفشاء أي معلومات يحصل عليها أثناء تأدية المهام الموكلة إليه.
- ك. عدم الإخلال بالمتطلبات النظامية والرقابية.
٦. آليات حل النزاعات والتعويض، بما في ذلك نزاع العملاء مع الوكيل، والنزاع ما بين الوكيل والبنك، ويشمل ذلك إخلال الوكيل الذي يترتب ضرر على البنك، كما تشمل البحث عن طرق أخرى للتعويض، وإجراءات التسوية ومدتها، والتعويضات، والتزامات الأطراف المعنية في حال النزاع.
٧. كيفية إنهاء عقد الوكالة أو انقضائها والتي قد تتضمن الإخلال بأحد التزامات العقد أو أحد أحكام هذه القواعد.
٨. إجراءات التقليل من المخاطر المرتبطة بخدمات الوكالة المصرفية.
٩. الالتزام بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومتطلبات مبدأ 'اعرف عميلك'، بما في ذلك تزويد المؤسسة بجميع الطلبات والتقارير الدورية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب من البنك.
١٠. إقرار بملكية البنك لجميع المعلومات أو البيانات التي يحصل عليها الوكيل فيما يخص خدمات الوكالة المصرفية، سواء من العملاء أو من البنك أو من مصادر أخرى، وأنه يتعين الحفاظ على سرية تلك المعلومات وألا تُمنح صلاحية الوصول إلى معلومات العملاء لأي طرف آخر غير مصرح له. وأن يسري ذلك أيضاً بعد انتهاء عقد الوكالة المصرفية.
١١. تغيير أحكام العقد فيما يتعلق بالتعثر وإنهاء العقد.

نفا

- معلومات ائتمانية مرخصة)، ويجب على الوكيل الحفاظ على هذه الصفة طيلة مدة الوكالة المصرفية.
٤. يجب توفر بنية تحتية مادية مناسبة وموارد بشرية ملائمة لتقديم خدمات الوكالة المصرفية المطلوبة.

المادة العاشرة: تجديد عقد الوكالة المصرفية

- يتعين على البنوك التي ترغب في استمرار عقد الوكالة المصرفية أن تجدد عقودها المبرمة مع وكلائها، سواء كانوا حصريين أو غير حصريين، قبل شهر واحد على الأقل من تاريخ انتهاء عقد الوكيل المصرفي وذلك بعد تقييم شامل لمخاطر الإسناد.

المادة الحادية عشر: إنهاء عقد الوكالة المصرفية

- ١- يجوز للمؤسسة سحب الترخيص الممنوح للبنك لمزاولة نشاط الوكالة المصرفية أو تعليقه في أي من الحالات الآتية:

- أ- إخلاله بأي من أحكام هذه القواعد مما قد يستدعي فسخ عقد الوكالة المصرفية وفق تقدير المؤسسة أو البنك المتعاقد.
- ب- عند تزويد البنك المتعاقد معه بمعلومات غير صحيحة أو غير دقيقة بموجب هذه القواعد.
- ٢- مع مراعاة أحكام إنهاء عقد الوكالة التي ينص عليه العقد، يجب على البنك إنهاء عقد الوكالة في الحالات الآتية:
- أ. إدانة الوكيل بجريمة جنائية تتضمن الاحتيال أو الغش أو أي أشكال أخرى من التجاوزات المالية.
- ب. حل الوكيل أو تصفيته، في حال كان شخصية اعتبارية، بموجب أمر قضائي وخلافه.
- ج. وفاة الوكيل أو إصابته بإعاقة ذهنية، في حال كان الكيان مؤسسة فردية.
- د. نقل ملكية الوكيل المصرفي أو تغير مقره أو إغلاقه دون الحصول على إذن كتابي مسبق من البنك المتعاقد.
- هـ. مواصلة الوكيل نشاطه في الوكالة المصرفية بعد توقف نشاطه التجاري الأساسي.

١٢. شرط انتقالي حول حقوق والتزامات الأطراف عند إنهاء عقد الوكالة المصرفية أو إيقاف العمل به.
١٣. الإشارة إلى أن هذه الخدمات المصرفية خاضعة للمراجعة التنظيمية وأنه يجب منح المؤسسة الصلاحية الكاملة وفي أي وقت للتفتيش وطلب المعلومات والبيانات والوثائق والوصول إلى الأنظمة الداخلية وتقارير وسجلات الوكيل والبنك والسماح لها بالتحقيق مع موظفي الوكيل.
١٤. صلاحية المؤسسة في إلغاء عدم الممانعة أو تعليقها وفق ما تراه على النحو المحدد في هذه القواعد.
١٥. عدم تولي الوكيل مهام إدارية أو اتخاذ قرارات إدارية أو التصرف أو الظهور بصفة تماثل صفة أحد أعضاء إدارة البنوك أو موظفيها.
١٦. أي شروط أو أحكام أخرى يرى البنك أو الوكيل إضافتها دون الإخلال بأحكام الأنظمة واللوائح والقواعد والتعليمات الصادرة عن المؤسسة.

المادة التاسعة: أهلية الوكلاء

١. يجب أن يكون الوكيل مرخصاً بمزاولة وممارسة نشاطه التجاري وأن يكون ذلك قبل تاريخ تقديم البنك بطلب عدم ممانعة المؤسسة ليصبح وكيلاً مصرفياً.
٢. تعد الكيانات التالية مؤهلة لتعيينها كوكيل بموجب هذه القواعد:
- أ. الشركات، باستثناء البنوك التجارية وشركات التمويل وبما لا يتعارض مع نظام الشركات.
- ب. المكاتب البريدية.
- ج. المنشآت الصغيرة والمتوسطة كسلاسل المحلات التجارية وفروعها.
- د. وكلاء مشغلي شبكات الهاتف المحمول.
- هـ. الشركات الأجنبية المرخصة المسجلة لدى الهيئة العامة للاستثمار.
- و. أي كيانات أخرى قد تحددها المؤسسة.
٣. يجب ألا يكون قد سبق تصنيف الكيان على أنه مقترض متعثر من أي بنك خلال الاثني عشر (١٢) شهراً الماضية السابقة لتاريخ توقيع العقد (تستقى تلك المعلومة من شركة

- ج. السجل الجنائي وخصوصاً فيما يتعلق بمسائل تمويل الإرهاب أو غسل أموال أو الاحتيال أو النزاهة.
- د. الخبرة التجارية أو العملية.
- هـ. مصادر التمويل اللازمة لتمويل تأسيس عمل مزاوله نشاط الوكالة المصرفية.
- و. أيّ معلومات أخرى قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على الوكيل المحتمل تعيينه.
- ٢- أي وكيل قد خضع أو مالكيه أو شركاءه أو مسؤوليه، أو أي فرد آخر، لتدقيق المؤسسة وموافقها خلال الأثني عشر (١٢) شهراً الماضية يمكن إعفاؤه من التدقيق المُجرى بموجب هذه القواعد.

المادة الرابعة عشر: العناية الواجبة تجاه العملاء

١. يجب على البنك أن يضع سياسات واضحة بشأن العناية الواجبة تجاه العملاء، على أن تحتوي بحد أدنى على طرق تحديد العملاء، والعناية الواجبة المبدئية، وعمليات التحقق المنتظمة للعناية الواجبة لئتم تنفيذها في فترات محددة، ووضع قائمة تدقيق لإشارات الإنذار المبكرة والإجراءات التصحيحية لضمان إدارة شؤون العملاء على نحو استباقي.
٢. يجب على البنك أن يحدد أدوار ومسؤوليات الوحدات الإدارية/الإدارات المتعلقة بإدارة العملاء داخل البنك بوضوح ضمن إجراءات العناية الواجبة تجاه العملاء.
٣. يجب على البنك ضمان وجود إجراءات رقابة ملائمة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحة الاحتيال والاختلاس المالي فيما يتعلق بالوكالة المصرفية. ويتعين إبلاغ العملاء بالإجراءات اللازمة المقرر عليهم اتخاذها في هذا الخصوص ومتابعة مدى التزامهم بشكل دوري.
٤. يجب أن يتضمن إطار العناية الواجبة كحد أدنى ما يلي:
- أ. التحقق من الوضع القانوني للوكيل.
- ب. التحقق من عنوان ومواقع جميع العملاء المحتمل تعيينهم.
- ج. إثبات عدم وجود تعارض في المصالح بين البنك والوكيل.

- و. تكبد الوكيل خسارة أو أضراراً مالية إلى الحد الذي يرى فيه البنك المتعاقد استحالة استعادة الوكيل لسلامته المالية خلال ثلاثة أشهر من تاريخ حصول الخسارة أو الضرر.
- ز. إخفاق الوكيل في الحفاظ على ترخيصه النظامي بممارسة العمل التجاري أو في تجديده.

٣- عند حدوث نزاع بين البنك ووكيله؛ يتعين على الطرفين بذل كافة الجهود لتسوية النزاع خلال عشرة (١٠) أيام عمل من حدوث ذلك النزاع. وفي حال عدم حل النزاع خلال هذه المدة، والرغبة في اللجوء إلى القضاء، فيجب على البنك البدء بالتحضير لإلغاء الوكالة ضمن الأطر الزمنية المذكورة في هذه القواعد قبل مرحلة التقاضي.

٤- عند إنهاء عقد الوكالة المصرفية، يجب أن ينشر البنك إشعاراً بالإلغاء في المنطقة التي كان الوكيل يزاول أعماله فيها أو اعتماد أي طريقة أخرى، مثل الرسائل النصية القصيرة، وذلك لضمان إعلام سكان المنطقة بتوقف العمل بعقد الوكالة المصرفية.

٥- في حال إنهاء عقد الوكالة المصرفية، لا يحق للبنك التعاقد مع الوكيل المصرفي الملقى عقده عند تغيير اسمه التجاري.

المادة الثانية عشر: حفظ السجلات

يحتفظ العملاء بجميع السجلات والمستندات الخاصة بعملاء البنوك المؤكدة لمدة لا تقل عن عشر سنوات، ويحدد البنك آلية حفظها ونقلها إلى حوزته.

المادة الثالثة عشر: تقييم الملاءمة

١- يجب على البنوك قبل البدء بترتيبات التعاقد مع طرف آخر لغرض الوكالة إجراء تقييم الملاءمة للتأكد من أنّ الوكيل ومالكيه وأفراد المعنيين بإدارة أعمال الوكالة المصرفية على قدر كافٍ من الكفاءة، وأنهم أفراد ملائمون ومؤهلون وأن الهياكل الإدارية ومصادر التمويل مناسبة ويتعين أن تضمن المتطلبات الرئيسية في تقييم الملاءمة كحد أدنى الآتي:

- أ. مدى ملاءمة الجانب الأخلاقي والتجاري والمهني في الكيانات المقترح تعيينها بصفة وكيل.
- ب. المعلومات السلبية المأخوذة من شركات المعلومات الائتمانية أو المصادر الموثوقة الأخرى.

نفا

المعلومات. وفي مثل هذه الحالات، يجب على الوكيل التوقف عن التعامل مع العميل ورفع تقرير بالنتائج إلى مسؤول التقارير لدى البنك المكلف برفع تقارير الاشتباه بحالات غسل الأموال إلى الجهات المختصة.

القسم الرابع: عمليات الوكالة المصرفية

المادة السادسة عشر: التزامات البنك ومسئوليته

- ١- يجب على البنك أن يتخذ قراراً واضحاً ومدروساً وموثقاً بشأن الاعتماد على الوكلاء في تقديم الخدمات المصرفية لعملائه.
- ٢- يتحمل البنك المسؤولية كاملة عن جميع ما يصدر من وكلائه المصرفيين من ممارسات أو إهمال، ويجب أن تمتد هذه المسؤولية لتشمل أعمال الوكيل حتى وإن لم يكن ذلك مصرحاً به في العقد طالما كانت هذه الأعمال مرتبطة بخدمات مصرفية يقدمها الوكيل أو مسائل أخرى متصلة بها، ويتضمن ذلك:

- أ. وجود الرقابة الفعالة على أنشطة الوكيل وتحديد وضع ضوابط مناسبة في إجراءات البنك ذات العلاقة بنشاط الوكالة المصرفية، بما في ذلك مراقبة العمليات عن بعد لتحديد المعاملات المشبوهة والاحتمالية والإبلاغ عنها، لضمان الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة.
- ب. تقييم كفاية ضوابط أنشطة الوكالة المصرفية من خلال عمليات المراجعة الدورية.
- ج. صياغة السياسات والإجراءات وتنفيذها لحماية نظم المعلومات والاتصالات والتقنية والبيانات من التهديدات.
- د. تزويد الوكلاء بهذه القواعد والأدلة التشغيلية ووثائق سياسة إدارة المخاطر التي تعد ضرورية لتقديم الخدمات إلى العملاء بكفاءة.
- هـ. إجراء مراجعة قائمة على المخاطر للعمليات المصرفية ذات الأهمية للوكيل وذلك لضمان التقيد بالأنظمة واللوائح والقواعد والسياسات والتعليمات ذات الصلة.
- و. اختيار وكلاء موثوقين لديهم منافذ تجزئة مناسبة وملائمة.
- ز. إدارة وتقليل المخاطر المرتبطة بمشاركة الوكلاء في تقديم الخدمات المصرفية بالنيابة عن البنك.

د. التحقق من مدى ملاءمة موارد الوكلاء المحتملين الخاصة بأعمال مزاولة نشاط الوكالة المصرفية بما في ذلك الشؤون المالية والبنية التحتية (وتحديداً ما يشمل أمن المعلومات وتقنياتها وموظفيها).

- هـ. جدارة الوكيل بالثقة واحتمالية أن يغلب عليه السلوك الحسن.
- و. سلامة السجل الانتماني للوكيل لدى إحدى شركات المعلومات الائتمانية المرخصة.
- ز. موافقة البنك على إجراءات الوكيل لضمان الالتزام بالإجراءات المتعلقة بالمخاطر الأمنية.
- ح. أي أطر أخرى يراها البنك ضرورية لتحقيق ذلك.

المادة الخامسة عشر: العناية الواجبة تجاه العملاء

١- يتعين على كل بنك يقدم خدمات عبر الوكلاء المصرفيين إعداد برنامج للعناية الواجبة تجاه العملاء يكون مصمماً بما يتناسب مع ظروفه الخاصة ونوع الوكلاء ودرجة المخاطر، ويجب أن يتضمن برنامج العناية الواجبة تجاه العملاء كحد أدنى سياسات وإجراءات تتعلق بما يلي:

- أ. مبدأ اعرف عميلك.
- ب. أمن المعلومات.
- ج. خصوصية وسرية البيانات.
- ٢- يتعين على البنك ضمان التزام وكلائه ببرنامج العناية الواجبة تجاه العملاء ومتطلباتها الواردة في هذه القواعد
- ٣- يتعين على الوكلاء التحقق من هوية عملائهم وفق ما يحدده البنك والتي منها: (عن طريق الهوية أو البصمة وغير ذلك) وغرض وطبيعة أنشطتهم المصرفية أو أي علاقة مصرفية يقيمونها من خلال الوكلاء.
- ٤- يتعين على الوكيل في حال وجود أسباب تدعو للشك في مصداقية معلومات قدمها العميل استخدام كل الوسائل الموثوقة الممكنة للتحقق من مدى صحة هذه

احتمالية لتضارب المصالح بين البنك والوكيل، يجب الإفصاح عن ذلك للمؤسسة.

المادة السابعة عشر: التعامل بالنقد

يجب على البنوك - في عقود الوكالة المصرفية المتضمنة التعامل بالنقد - تحديد سقف أعلى مناسب للسحب والإيداع النقدي اليومي للعملاء شريطة الحصول على عدم ممانعة المؤسسة المسبقة على ذلك.

المادة الثامنة عشر: تدريب موظفي وكلاء البنوك

يجب على البنوك تدريب موظفي وكلائها لتعزيز كفاءتهم قبل مزاولتهم نشاط الوكالة المصرفية ومواصلة التدريب أثناء سريان عقد الوكالة لتزويد موظفي الوكالة المصرفية بأي تحديث يطرأ، ويشمل التدريب كحد أدنى ما يلي:

- المنتجات والخدمات التي أسندها البنك إلى الوكيل.
- إجراءات مبدأ اعرف عميلك.
- حماية معلومات العملاء والتعامل مع الشكاوى.
- آليات الكشف عن الاحتيال، بما في ذلك كشف النقود المزيفة.
- إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- تشغيل المعدات واكتشاف الأخطاء وإصلاحها.
- معالجة المطالبات وتسويتها.
- الحصول على الشهادة المهنية في أساسيات مصرفية الأفراد.
- يتعين على الوكلاء الذين يؤدون أنشطة تتعلق بالانتماء أو القروض، اجتياز المتطلبات التي تحددها المؤسسة.
- مبادئ وقواعد السلوك الأخلاقي والمهني.
- إجراءات وآلية الإبلاغ عن عمليات الاحتيال والعمليات المشبوهة إلى البنك.

المادة التاسعة عشر: الأنشطة المسموح بها

١- يجوز للبنك أن يتعاقد مع وكيله لتقديم الخدمات المصرفية الواردة في هذه المادة أو بعضها، ويجب وصف الخدمات التي يقدمها الوكيل بالتفصيل في عقده مع البنك وعرضها في مقر عمل الوكيل

ح. تزويد العملاء والوكلاء بالثقيف المالي الأساسي الذي يشمل كحد أدنى وجوب المحافظة على الرقم السري للبطاقات المصرفية، وعدم إفشاء المعلومات السرية الخاصة بالحسابات المصرفية إلى الوكلاء، والمعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات المصرفية المقدمة، ويتعين على البنك تدريب وكلائه بشكل دوري على النحو الوارد في المادة (الثامنة عشر).

ط. تكليف أحد فروع أو إنشاء إدارة مركزية لتكون مسؤولة عن الإشراف على وكيله و/أو وكلائه الذي يقوم بمهامه في المنطقة المحددة له، وتوفير الخبرات اللازمة للإشراف الفعال على الوكلاء.

ي. تمكين الوكلاء عند تنفيذ عمليات العملاء استخدام أجهزة تقنية المعلومات والاتصالات وأن تكون مرتبطة مع الأنظمة التقنية للبنك، ويجب أن تنعكس أرقام العمليات في منصة "الحلول المصرفية الأساسية" للبنك. ويتعين أن يحصل العميل على تأكيد فوري عند تنفيذ معاملته بشكل ورقي (كإيصال سحب أو إيداع)، بالإضافة إلى الرسائل القصيرة التي تؤكد تنفيذ العملية.

ك. وضع شعار واضح على كافة أعمال وكيله بحيث يدرك العميل أن الوكيل يقدم خدمات بالنيابة عن البنك.

ل. يجب على البنوك اتخاذ إجراءات لتحديث وتعديل سياساتها وممارساتها الحالية الخاصة بإدارة المخاطر عند الضرورة لتشمل الخدمات المصرفية الحالية أو المخطط لها التي يقدمها الوكيل، وضمان تكامل تطبيقات الوكالة المصرفية مع أنظمتها المصرفية الرئيسية لتحقيق نهج متكامل لإدارة المخاطر في جميع الأنشطة المصرفية، ويجب إجراء اختبار مستقل دوري (بواسطة مدقق داخلي/ خارجي) أو الإدارة المختصة لدى البنك لتقييم برنامج مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب للوكيل.

م. إعداد ونشر قائمة محدثة بجميع وكلائها، بحسب نوع الوكيل، على مواقعها الإلكترونية وفي تقاريرها السنوية. كما يمكنها وضع قائمة شاملة بالوكلاء في المنشورات وهدايا الشركات وغيرها من المطبوعات حسبما تراه مناسباً.

ن. إعداد سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح تساعد في كشف احتمالية حدوث تضارب المصالح. وفي حال وجود

المادة العشرون: المحظورات

يحظر على البنك السماح للوكيل المصرفي بالقيام بأي من الآتي:

- أ. تنفيذ أي عملية عند فشل الاتصال مع البنك، أو العمل دون اتصال بالشبكة أو بشكل يدوي.
- ب. إجراء معاملة دون إمكانية إصدار إيصال أو إشعار بها.
- ج. تحميل العميل رسوماً غير معتمدة من المؤسسة أو غير مدرجة في عقد الوكالة المصرفية.
- د. تقديم خدمات مصرفية غير مسموح له بمزاومتها بشكل صريح في العقد أو ادعاء تقديمها.
- هـ. إجراء معاملات غير إلكترونية خارج مقر عمله.
- و. طلب معلومات بنكية خاصة بالعملاء، بما في ذلك تفاصيل الحساب ورقم التعريف الشخصي للعميل.
- ز. تقديم أي شكل من أشكال الخدمات النقدية اليدوية مالم يتم الحصول على عدم ممانعة المؤسسة على ذلك بشكل رسمي وبموجب إشعار كتابي.
- ح. القيام بأي معاملات أو أنشطة من نشاطات الوكالة المصرفية خلاف ما ورد في عدم ممانعة المؤسسة على الوكيل.
- ط. إجراء أي خدمات متعلقة بنظم المدفوعات خارج البنية التحتية لنظم المدفوعات للمؤسسة.
- ي. الوصول إلى معلومات السجل الائتماني لدى شركة معلومات ائتمانية مرخصة، كجزء من عملية طلب الحصول على قرض.
- ك. إفشاء أي معلومات يحصل عليها الوكيل أثناء تأدية المهام الموكلة له.
- ل. مخالفة مبادئ وقواعد السلوك الأخلاقي والمهني التابعة للبنك.
- م. أي محظورات أخرى في هذه القواعد أو ما تحدده المؤسسة مستقبلاً من وقت لآخر.

في مكان بارز وعلى الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك الذي يمكن فيه إيجاد قائمة كاملة بجميع وكلائه والخدمات التي يقدمونها.

٢- تتحمل البنوك مسؤولية تحديد الخدمات التي يمكن أن يقدمها كل وكيل وذلك بناءً على تقييم مخاطر الوكلاء.

٣- تشمل الخدمات المسموح للوكلاء مزاولتها بعد حصول البنك على عدم ممانعة المؤسسة ما يلي:

- أ. فتح الحسابات المصرفية.
- ب. إعداد وتقديم طلبات القروض والوثائق الأخرى ذات الصلة.
- ج. إعداد وتقديم طلبات البطاقات الائتمانية وبطاقات العمالة المنزلية والبطاقات والوثائق الأخرى ذات الصلة.
- د. إعداد وتقديم طلب خطابات الضمان المصرفي والوثائق الأخرى ذات الصلة.
- هـ. الإيداع والسحب النقدي بواسطة أجهزة الصرف الآلي.
- و. إيداع الشيكات بواسطة أجهزة الصرف الآلي.
- ز. طلب واستلام دفاتر الشيكات.
- ح. دفع الفواتير الإلكترونية وسداد رسوم وغرامات الخدمات العامة.
- ط. إنشاء وإصدار كشف حساب..
- ي. تفعيل الحسابات بعد الحصول على موافقة نهائية من البنك.
- ك. التحويلات المالية المحلية والدولية.
- ل. تحويل العملات.
- م. إصدار بطاقات الصرف الآلي والبطاقات الائتمانية/ الشيكات بعد الحصول على موافقة نهائية من البنك.
- ن. صرف الشيكات.
- س. تقديم الخدمات المصرفية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- ع. تقديم وتسليم طلبات أجهزة نقاط البيع.
- ف. خدمات البيع والتسويق.
- ص. أي نشاط آخر تحدده المؤسسة مستقبلاً من وقت لآخر.

المادة الحادية والعشرون: انتقال مقر عمل الوكيل أو نقل ملكيته أو إغلاقه

يلتزم البنك بالآتي:

- أ. عدم قيام الوكيل بنقل ملكيته أو تغيير موقع مقر مزاوله نشاط الوكالة المصرفية أو إغلاقه دون إشعار البنك كتابياً بذلك خلال مدة لا تقل عن ستين (٦٠) يوم عمل على الأقل من تاريخ الإجراء المستهدف، وعلى البنك في هذه الأحوال التقدم بطلب الحصول على عدم ممانعة المؤسسة خلال مدة لا تقل عن ثلاثين (٣٠) يوم عمل من تاريخ الإجراء المستهدف مع تزويد المؤسسة بتفاصيل ومبررات نقل الملكية أو تغيير موقع المقر أو إغلاقه.
- ب. نشر الوكيل إعلان في مقر مزاولته النشاط يوضح عزمه نقل مقره أو إغلاقه بحيث يمكن للعملاء والجمهور رؤيته بوضوح في جميع الأوقات، مع إبلاغ الوكيل للعملاء عبر إحدى قنوات التواصل الفعالة بذلك.

المادة الثانية والعشرون: تسوية العمليات

يتعين على البنك لضمان جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وكسب ثقتهم، الالتزام بالآتي كحد أدنى:

- أ. التأكد من تسجيل جميع المعاملات التي تُنفذ عبر الوكيل المصرفي على الفور ضمن عمليات الحساب "في البنك".
- ب. إكمال العمليات المتمثلة في تقييد المبالغ أو حسمها من حسابات في بنوك أخرى وفقاً لتعليمات المقاصة الصادرة عن المؤسسة.
- ج. إجراء موازنة يومية لضمان التسوية بالشكل المناسب.
- د. توضيح مسؤوليات كل من البنك والوكيل تجاه مخاطر تسوية العمليات.

المادة الثالثة والعشرون: تقنية المعلومات والمتطلبات التشغيلية

يجب أن تتوافق التقنية المستخدمة في البنك لتنفيذ أعمال الوكالة المصرفية مع التقنية القياسية في القطاع من حيث المعدات والبرمجيات، ويتعين على البنك كحد أدنى ضمان ما يلي:

- أ. أن يتوافر لدى البنك نظام آلي مناسب لمزاولة نشاط الوكالة المصرفية يقدم الخدمات المتعاقد عليها بالجودة والأمان والسرعة المطلوبة.
- ب. أن تشمل التقنية المستخدمة مجموعة من وحدات البنية التحتية القابلة للتشغيل البيئي بما يضمن عملها بسلاسة وبشكل متجانس، ويجب أن يكون هناك اتصال مباشر (من طرف إلى طرف) بين البنك والوكيل المصرفي.
- ج. تنفيذ أوامر الدفع على الفور، وفي حال فشل الاتصال خلال عملية ما، يجب عكس العملية.
- د. الاحتفاظ بسجل تدقيق للعمليات وتقديمه عند الطلب.
- هـ. الاحتفاظ بجميع تفاصيل معلومات التسوية.
- و. وضع تدابير كافية للتقليل من جميع المخاطر التي قد تنشأ عن توظيف واستخدام البنية التحتية لتقنية المعلومات الخاصة بوكيله المصرفي.
- ز. يجب أن تكون البنية التحتية لتقنية المعلومات الخاصة بالوكيل كحد أدنى على النحو الآتي:
 ١. قدرة على دعم المعالجة الفورية إلكترونياً للمعاملات المنفذة.
 ٢. قدرة على توفير شبكة أمنة تشمل التشفير التام بين البنك ووكيله.
 ٣. قدرة على دعم الخدمات المصرفية المقدمة من الوكيل.
 ٤. عند النقطة الطرفية؛ ينبغي ألا تخزن الأجهزة معلومات حساسة خاصة بالعملاء، مثل الرقم السري/ كلمة المرور/ البصمة وغيرها.
- ح. أن يعتمد تسجيل الوكيل والعمل على المعيار الثنائي للتحقق من الهوية كحد أدنى.
- ط. إرسال معلومات المعاملات بطريقة آمنة.
- ي. وجود بنية تحتية تقنية متطورة وآمنة.
- ك. توفير شبكة أمنة مزودة بالتشفير التام بين البنك والوكيل.

القسم الخامس: حماية العملاء

المادة الرابعة والعشرون: متطلبات حماية العملاء

يتعين على البنوك وضع إطار عمل ملائم لحماية العملاء يضمن تحقيق جميع المتطلبات الواردة في مبادئ حماية عملاء المصارف والتعليمات الصادرة عن المؤسسة لحماية المستفيدين من مخاطر خدمات الوكالة المصرفية كالاحتيال وفقدان الخصوصية وانقطاع الخدمة وغيرها.

يجب على البنك ضمان الالتزام (كحد أدنى) بالمتطلبات التالية في جميع الأوقات:

- أ. أن يكون لدى الوكيل المصرفي لوحات وعلامات واضحة للجمهور تشير إلى أنه مزود خدمات للبنك بموجب عقد وكالة، وألا يظهر الوكيل نفسه للجمهور على أنه مصرف.
- ب. قيام الوكلاء المصرفيين بإصدار إيصالات لجميع المعاملات التي تُنفذ مباشرةً من خلالهم، ويتعين على البنوك تزويد وكلائها بالأدوات اللازمة التي تمكنهم من إصدار الإيصالات أو الإشعارات للمعاملات المباشرة التي تنفذ بواسطة الوكلاء.
- ج. على الوكيل المصرفي تقديم إقرار بالاستلام لجميع الوثائق التي يستلمها الوكيل من العميل أو يسلمها له متضمناً جميع التفاصيل ذات العلاقة وذلك عند قيام الوكيل المصرفي بدور المستلم والمسليم للوثائق.
- د. الالتزام بتسوية شكاوى العملاء حسب متطلبات المؤسسة الخاصة بشكاوى العملاء ويجب أن يحتفظ البنك بسجل بجميع شكاوى العملاء وكيفية معالجتها.
- هـ. توعية العميل بعدم الإهمال في المحافظة على الرقم السري والمعلومات المهمة الأخرى وعدم مشاركة هذه المعلومات مع أطراف أخرى بما في ذلك البنوك ووكلائها.
- و. على البنك اتخاذ الخطوات اللازمة لتوعية العملاء بشأن وكيله المصرفي، وتتضمن كحد أدنى التوعية بالمسؤوليات المنوطة بكل من الوكيل والبنك، وبحقوق

العملاء والإجراءات الآمنة لتنفيذ العمليات مع الوكلاء، والخدمات التي يمكن إجراؤها لدى الوكيل وتلك غير الممكنة، وتكلفة العمولات والرسوم.

ز. على البنوك نشر معلومات وكلائها (مثل الاسم والعنوان ووسيلة التواصل) وتحديث هذه المعلومات على موقعها الإلكتروني، بما في ذلك الوكلاء الحاليين والوكلاء الذين انتهى التعاقد معهم وانتقال مقرات الوكلاء و/أو ملكيتها.

ح. وضع تدابير لضمان حماية معلومات العملاء، مع التأكيد على حظر مشاركة أو إفشاء البنوك والوكلاء لهذه المعلومات مع أطراف خارجية غير مصرح لها نظاماً أو دون الحصول على عدم ممانعة المؤسسة المسبقة، وأن عدم الالتزام بذلك يُعد جريمة بموجب نظام مراقبة البنوك، ويُرتب النظام عقوبات عليها.

ط. إعداد دليل توعوي للعملاء حول الخدمات المقدمة عبر الوكلاء المصرفيين يشمل التزام البنك والوكيل بسياسة الأمان والخصوصية وسرية البيانات وموثوقية الخدمات وجودتها وشفافية المنتجات والخدمات والاستجابة السريعة للاستفسارات والشكاوى.

ي. ضمان إفصاح الوكيل بصورة كافية عن المعلومات الأخرى في مقر عمله والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

١. تعيينه كوكيل للبنك ومدة عقده.
٢. قائمة الخدمات ودليل توعوي للعملاء والرسوم وحدود العمليات اليومية للعملاء.
٣. الرقم المجاني الموحد المخصص الذي يمكن للعملاء من خلاله التواصل مع البنك أو الفرع المسؤول.
٤. يجب على الوكيل وضع الرخصة الحالية لمزاولة الوكيل للنشاط التجاري من خلال الوكالة المصرفية في مكان واضح في مقر الوكالة المصرفية.

القسم السادس: الرقابة على وكلاء البنوك

المادة الخامسة والعشرون:

الإجراءات الرئيسية للتفتيش والرقابة

- أ. يتحمل البنك كامل المسؤولية عن ممارسات وكلائه والتزامهم، ويجب أن يكون لديه أنظمة تقنية مناسبة كحد أدنى لإدارة المخاطر وحماية العملاء ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحة الاحتيال والاختلاس المالي. ويتولى مجلس إدارة البنك مسؤولية ضمان ما يلي:
 ١. شمولية سياسات البنك وإجراءاته بحيث تعكس جميع متطلبات المؤسسة النظامية.
 ٢. إعداد آليات لضمان تنفيذ الإدارات المعنية في البنك لجميع الأحكام الضرورية الواردة في تعليمات المؤسسة.
 ٣. مراقبة أنشطة الوكلاء بصورة تتناسب مع المخاطر التي قد يواجهها البنك.
 - ب. يتعين على البنك اتخاذ جميع الإجراءات الأخرى، بما في ذلك الزيارات الرقابية التي يقوم بها موظفوه أو الأشخاص المرخص لهم لضمان التزام الوكلاء التام بالمتطلبات النظامية والتوجيهات وعقد الوكالة.
 - ج. يجب على البنك وضع سياسة للمراجعة الداخلية لمتابعة وكلائه والرقابة عليهم، وإجراء زيارات رقابية منتظمة إلى مقر الوكلاء لضمان عملهم وفقاً لشروط وأحكام العقد واتباعهم للأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة عن المؤسسة. ويجب إعداد تقرير عن كل زيارة ورفعها إلى المؤسسة بناءً على طلبها أو مع التقرير السنوي المنصوص عليه في المادة (الثلاثون).
 - د. تراقب المؤسسة علاقة العمل بين البنك والوكيل وتوافقها مع التعليمات الواردة، وللمؤسسة أن تجري في أي وقت زيارات رقابية إلى أي مقر للوكيل.
 - هـ. تملك المؤسسة صلاحية الوصول الكامل وغير المقيد إلى الأنظمة الداخلية والوثائق والتقارير والسجلات والموظفين ومقرات الوكيل في أي وقت فيما يتعلق بأعمال الوكيل المصرفي ولها أن تمارس هذه الصلاحية متى ما رأت ذلك.

- و. على الرغم من مسؤولية البنوك عن مراقبة وكلائها والإشراف عليهم على النحو المبين في الفقرة (أ) من هذه المادة، يجوز للمؤسسة في أي وقت من الأوقات وحسبما تراه القيام بالآتي:
 ١. طلب المعلومات والبيانات مباشرة من الوكلاء.
 ٢. إجراء تفتيش كامل أو محدد لسجلات الوكيل ومقر عمله فيما يتعلق بالوكالة المصرفية.
 ٣. توجيه وكييل من الوكلاء لاتخاذ إجراءات معينة أو الكف عن ممارسات معينة.
 ٤. التوجيه بإلغاء عقد الوكالة.
 ٥. توجيه البنك باتخاذ إجراءات معينة ضد الوكيل.
 ٦. توجيه البنك باتخاذ إجراءات تصحيحية لما ينتج عن ممارسات الوكيل.
 ٧. أي توجيهات أو إجراءات أو طلبات أخرى تراها المؤسسة.

المادة السادسة والعشرون: الفحص المكتبي

تجري المؤسسة رقابة مكتبية على أعمال وكلاء البنوك بناءً على التقارير التي تُرفع للمؤسسة، وذلك لتقييم المخاطر ورصدها (لاسيما المخاطر المادية) وتقييم الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات التي تشرف على تطبيقها المؤسسة.

المادة السابعة والعشرون: التفتيش الميداني

- ١- للمؤسسة إجراء عمليات التفتيش الميداني بواسطة موظفيها أو بواسطة أشخاص تعيّنهم، حسبما تراه مناسباً وفي أي وقت.
- ٢- على البنك ووكيله تقديم ما يطلبه موظفو المؤسسة أو من تعيّنهم وذلك بالشكل والوقت الذي يحدده.

المادة الثامنة والعشرون: التفتيش العشوائي

للمؤسسة إجراء زيارات عشوائية وذات أهداف محددة لمقر عمل الوكيل حسبما تراه ضرورياً وفي أي وقت (بناءً على الطريقة القياسية للمعاينة أو على التقارير التي تحدد الوكلاء الذين تكثُر الشكاوى حولهم) للتحقق من التزام الوكيل بكافة المتطلبات الواردة بهذه القواعد والتي منها ما يتعلق بحماية العملاء.

القسم السابع: تسجيل الوكلاء

المادة التاسعة والعشرون: سجل الوكلاء

١. تقوم المؤسسة بإنشاء سجل إلكتروني لوكلاء البنوك، ويجب على البنوك إدخال معلومات كل وكيل يقدم خدمات بالنيابة عنها في هذا السجل، ويجب أن يتضمن سجل الوكيل كحد أدنى الآتي:

أ. تاريخ بدء علاقة العمل كما هو محدد في العقد.

ب. اسم الوكيل وأسم النشاط التجاري.

ج. عنوان العمل.

د. الإحداثيات الجغرافية لموقع العمل.

هـ. أرقام الاتصال.

و. النشاط التجاري الأساسي للوكيل وعدد سنوات مزاولته.

ز. عقد الوكالة.

٢. لا يجوز لأي بنك تقديم الخدمات عبر الوكالة المصرفية ما لم يسجل المعلومات اللازمة في سجل الوكلاء، وفي حال مزاوله أي بنك أو وكيل لنشاط الوكالة المصرفية دون التسجيل في سجل الوكلاء، سيكون عرضة لأي إجراء أو عقوبة قد تتخذها المؤسسة في هذا الصدد.

٣. تتحمل البنوك مسؤولية تحديث السجل.

٤. في حال حدوث أي تغيير في معلومات الوكيل (مثل رقم الهاتف)، يجب على البنك تحديث بيانات السجل في غضون عشرة أيام عمل من تاريخ تغييره من قبل الوكيل.

المادة الثلاثون: رفع التقارير السنوية

يتعين على البنك رفع تقرير شامل عن أعمال وكلائه المصرفيين سنوياً لمجلس إدارته، وعلى مجلس الإدارة رفع تقرير -مصادق عليه من قبله- للمؤسسة، على أن يتضمن التقرير المعلومات الآتية كحد أدنى:

أ. طبيعة العمليات أو المعاملات وقيمتها وحجمها ونطاقها الجغرافي.

ب. حالات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

ج. حالات الاحتيال أو السرقة أو السطو.

د. نتائج الزيارات الرقابية التي أجراها البنك.

هـ. شكاوى العملاء وعددها وطبيعتها والإجراءات التصحيحية المتخذة للتعامل معها.

المادة الحادية والثلاثون: إعداد تقارير دقيقة في الوقت

المحدد

١. يتعين على البنوك رفع تقارير دقيقة للمؤسسة وفي الوقت المحدد عند الطلب، حيث ستكون البنوك مسؤولة عن أي تقارير غير صحيحة أو متأخرة وستخضع للإجراءات والعقوبات من المؤسسة.

٢. يتعين على البنوك تقديم أي معلومات عن حجم وقيمة العمليات المنفذة لكل نوع من أنواع الخدمات المقدمة عبر كل وكيل، وأي معلومات أخرى تطلبها المؤسسة في أي وقت من الأوقات حسبما تراه ضرورياً، وأن تكون على استعداد لتقديمها بالشكل المطلوب.

القسم التاسع: المخالفات

المادة الثانية والثلاثون: الإجراءات والجزاءات

تطبق المؤسسة الإجراءات والجزاءات المنصوص عليها في الأنظمة ذات العلاقة على أي بنك يرتكب أي مخالفة لأحكام هذه القواعد.

القسم العاشر: النفاذ

المادة الثالثة والثلاثون: النفاذ

يعمل بهذه القواعد اعتباراً من تاريخ نشرها في موقع مؤسسة النقد العربي السعودي الإلكتروني.

نفاذ