

الباب السادس

النظم المصرفية

التعليمات الإلكترونية

الباب السادس النظم المصرفية

التعليمات الإلكترونية المصرفية

١- البطاقة الذكية ومعيار EMV :-

١/١ استمرار العمل في البنود ١/١ و ٢/١ و ٣/١ صفحة ١١١ من كتاب تعليمات البنوك حتى مارس ٢٠٠٩ مبينة في الملحق (٣)، وفي حالة المخالفة تُفرض الغرامة.

٢/١ بالإشارة الى التعليمات السابقة حول تطبيق معايير البطاقة الذكية، يرجى التحقق من توافق أجهزة الصراف الآلي وأجهزة نقاط البيع مع معايير الـ EMV، حيث تبين للمصرف المركزي بأن بعض أجهزة البنوك المتوافقة مع نظام EMV تقوم بتحويل العمليات المفترض تسويتها محلياً الى شبكات أخرى مثل (VISA Electron).
وعليه سوف يتم خصم فروق المبالغ التي قد تنتج من عمليات التحويل المشار إليها أعلاه على البنك المالك لتلك الأجهزة.

٣/١ بالإشارة الى التعليمات السابقة بشأن الانتهاء من تطبيق معيار الـ EMV، والى المادة رقم (٢١٦) من قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية الصادر بالقانون رقم ١٣ لسنة ٢٠١٢، يتوجب على جميع البنوك العاملة بدولة قطر الالتزام بما يلي:

- إصدار واستبدال جميع بطاقات الصراف الآلي، ببطاقات تحمل خاصية الشريحة الذكية Debit Card With Smart Chip والتي تتوافق مع متطلبات الـ EMV والانتهاء من توزيعها على جميع العملاء دون استثناء.

٤/١ أنظمة الموافقات الخاصة بنظام الـ EMV:

نظراً لقيام بعض البنوك العاملة بدولة قطر، ولأغراض سرعة الانتهاء من تطبيق أنظمة معايير الـ EMV بالإسناد الخارجي Outsourcing لنظام الموافقات الخاصة

ببطاقات الائتمان وبطاقات الصراف الآلي والتي تحتوى على خاصية الشرائح الذكية وتتوافق مع معايير ال-EMV، لشركات أو بنوك أخرى خارج قطر. لذا يجب على جميع البنوك التي قامت بمثل هذه الاسنادات الخارجية، بضرورة تعديل أنظمة البنوك الخاصة بهم لاستيعاب هذه الموافقات.

٥/١ بطاقات الصراف الآلي المصدرة في دولة قطر*:

- على جميع البنوك العاملة بدولة قطر (كَمُصدرة للبطاقات أو كقابلة للبطاقات) رفض جميع العمليات الخاصة ببطاقات الصراف الآلي المصدرة في دولة قطر والتي يتم تنفيذ عملياتها من خلال المعلومات المقروءة من الشريط المغنط والمُنفذة من خلال أجهزة الصراف الآلي المتواجدة في دولة قطر. والموافقة فقط على عمليات لبطاقات الصراف الآلي التي تُقرأ وترسل معلوماتها المتواجدة في البطاقات الذكية والموافقة مع معايير ال-EMV. يعمل بهذا القرار اعتباراً من يوم الأحد الموافق ٢٠٠٩/٣/١.

٢- تقليل المخاطر على عملاء البنوك:

١/٢- ضمن إطار خطة تقليل المخاطر على عملاء البنوك في دولة قطر، فقد تقرر على البنوك الالتزام بما يلي:-

- تركيب أجهزة اخطار العملاء باستخدام الرسائل القصيرة SMS عن العمليات المنفذة على الحسابات وبطاقات الصراف الآلي، وبطاقات الائتمان.

- إنشاء مركز اتصال العملاء (Call Center) لإتاحة خدمة الإبلاغ عن البطاقات المفقودة والمسروقة وغيرها من الخدمات.

٢/٢- خدمة الرسائل القصيرة SMS على سحوبات العملاء**:

إلحاقاً للتعميم رقم (٢٠٠٦/٩٩) الصادر بتاريخ ٢٠٠٦/٧/١٠ ، وإلى التعميم رقم (٢٠٠٧/٥٣) والصادر بتاريخ ٢٠٠٧/٣/١٨ ، بشأن الموضوع أعلاه المدونان في البند ١/٢ أعلاه . وحيث لوحظ في الآونة الأخيرة عدم التزام بعض البنوك بما ورد في التعميمين المشار إليهما ، فقد تقرر ما يلي :

* تعميم ٢٠٠٩/١١ تاريخ ٢٠٠٩/٢/٢٦ (إلى جميع البنوك)
** تعميم ٢٠١٣/٤٦ تاريخ ٢٠١٣/٦/١٣ (إلى جميع البنوك)

١. ضرورة التزام كافة البنوك بما ورد في التعميمات المشار إليهما أعلاه .
٢. في حالة عدم الالتزام ، سوف يقوم المصرف المركزي بتوقيع الجزاء المالي وفقاً لأحكام المادة (٢١٦) من قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية الصادر بالقانون رقم ١٣ لسنة ٢٠١٢ .

٣- نظام الشبكة الآمنة "SIBNET":

١/٣ يرجى العلم بأن مصرف قطر المركزي قام بتطبيق مشروع الشبكة الآمنة بين البنوك "سيب نت - SIBNET" ليتم تركيبها على شبكة QCB-Connect والذي يضمن سرية انتقال المعلومات، ليتم استخدامها في نظام الدفعات بين البنوك RTGS ونظام البريد الإلكتروني ونظام التقارير المركزية ونظام الاخطار المصرفية، وغيرها من الأنظمة.

٢/٣ أ- *يرجى التكرم بالعلم بأنه سيتم بدء العمل بالشبكة الآمنة بين البنوك وسيب نت SIBNet ابتداء من يوم الاحد ٢٠٠٨/٣/١٦ وعليه يجب على جميع البنوك ضرورة البدء باستخدام شبكة سب نت SIBNet للعمليات المصرفية المبينة ادناه وذلك بالتنسيق مع ادارة النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات.

الخدمات المتوفرة حالياً في نظام سيب نت SIBNet

- الدفعات بين البنوك (احادية ومتعددة).
- حركات السوق النقدي QMR (ايداع واقتراض)
- حركات التسويات للشبكة الوطنية نابس NAPS Reconciliation .

الخدمات التي سيتم توفيرها في نظام سيب نت SIB Net

- تقديم عطاءات شهادات الايداع CDS
- تقديم عطاءات الاوراق المالية GSS
- عمليات نقل الملكية في نظام شهادات الايداع والاوراق المالية.
- المراسلات الإلكترونية الآمنة (Secured email) بين مصرف قطر المركزي والبنوك.

* تعميم ٢٠٠٨/٣/١٠ تاريخ ٢٠٠٨/٣/١٠ (إلى جميع البنوك)

- خدمات ستحدد لاحقاً.

ب- *على جميع البنوك إرسال مطالبات التسويات الخاصة بالشبكة الوطنية نابس "NAPS Reconciliation" عن طريق الشاشات المعدة لذلك، خلال شبكة سيب نت "SIB NET".

علماً بأن أي مطالبات تردنا خارج الشبكة المشار إليها أعلاه سيتم رفضها مع تغريم البنك بـ ١٠٠ ريال عن كل عملية رفض.

ج- **استخدام شبكة سيب نت SIBNet لعمليات QMR:

بالإشارة الى تعميم مصرف قطر المركزي رقم ٢٠٠٨/٣١ والمؤرخ في ٢٠٠٨/٣/١٠ بند ٢/٣ فقد تقرر أن تقوم جميع البنوك العاملة بدولة قطر إرسال جميع عمليات حركات السوق النقدي (إيداع وإقراض) "QMR" عن طريق شبكة سيب نت SIBNet وذلك اعتباراً من يوم الأحد الموافق ٢٠٠٩/٤/١٩، علماً بأن جميع عمليات الـ QMR التي لا ترسل عن طريق شبكة سيب نت غير المرسله عن طريق شبكة سيب نت سيتم رفضها اعتباراً من تاريخ ٢٠٠٩/٤/٢٦ مع إبقاء شبكة سويفت كشبكة مساندة في حالة عدم توفر شبكة سيب نت.

٤- خدمات أجهزة الصراف الآلي:

في طور تحسين خدمات أجهزة الصراف الآلي في الدولة، ولتقديم خدمة أفضل للمواطنين والمقيمين، يتوجب على البنوك الالتزام بما يلي:

- تزويد مصرف قطر المركزي عن الأنظمة التي يتبعها كل بنك فيما يخص التعرف على كمية النقد المتواجد في الأجهزة، فيما إذا كان يتم معرفة ذلك آلياً أو غير ذلك، ودورية إعادة تعبئتها أثناء العطلات الأسبوعية والأعياد.

- تركيب شبكة اتصالات بديلة لجميع أجهزة الصراف الآلي يمكن استخدامها في حالة تعطل الشبكة الأساسية، بالإضافة الى توقيع اتفاقية مستوى الخدمة Service Level Agreement (SLA) لضمان توفر الصيانة من شركة كيوتل على مدى ٢٤ ساعة، أيام العمل والعطلات الأسبوعية والرسمية والأعياد ... الخ.

*تعميم ٢٠١٠/٣٧ تاريخ ٢٠١٠/٤/٢٢ (إلى جميع البنوك)
**تعميم ٢٠٠٩/٢٢ تاريخ ٢٠٠٩/٤/١٥ (إلى جميع البنوك)

- في حال تعطل جهاز أو شبكة أو نفاذ النقد في أي جهاز صراف آلي لأكثر من ساعتين خلال ساعات الذروة، سيتم سحب ترخيص الجهاز المعني، بالإضافة الى تأجيل منح تراخيص لت تركيب أجهزة صراف لمدة يقررها مصرف قطر المركزي، وفي حالة تكرار هذه العملية أكثر من ٣ مرات، سيقوم مصرف قطر المركزي باتخاذ اجراءات صارمة حول منح التراخيص الخاصة بأجهزة الصراف الآلي.

٥- تعليمات لوائح التشغيل الخاصة بالشبكة الوطنية نابس NAPS:

بالإشارة الى التعليمات الصادرة من مصرف قطر المركزي رقم: ن.ت/١٩٩٨/٢٠٨ بتاريخ ١٩٩٨/٥/٦، ورقم: ن.ت/٢٠٠٢/١٥١ بتاريخ ٢٠٠٢/٦/٢٤، ورقم ن.ت/نابس/٢٠٠٣/٧ بتاريخ ٢٠٠٣/١/١٤، والى المادة رقم (٢١٦) من قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية الصادر بالقانون رقم ١٣ لسنة ٢٠١٢، لوحظ قيام بعض البنوك العاملة بدولة قطر بمخالفة دليل أنظمة التشغيل الخاصة بالشبكة الوطنية للصراف الآلي نابس "Regulations Operation"، وذلك بعدم عكس قيد العمليات الغير مكتملة والناجئة عن عدم صرف النقود من الأجهزة للعملاء، والتي يتم قيدها على حسابات العملاء.

وعليه سيقوم مصرف قطر المركزي بفرض غرامة مالية وقدرها (٥,٠٠٠) ريال قطري عن كل عملية تخالف هذه التعليمات تعميم (٢٠٠٧/٥٧).

٦- تسوية مطالبات الشبكة الوطنية نابس في الفترة المحددة*:

بالإشارة إلى كتاب مصرف قطر المركزي رقم ن.ت/٢٠٠٢/١٥١ بخصوص الموضوع المشار إليه أعلاه ، على جميع البنوك العاملة في الدولة الالتزام بما يلي :

١/٦- سرعة الرد على المطالبة بالقبول أو الرفض خلال مدة أقصاها ٣ أيام عمل من تاريخ استلام المطالبة .

٢/٦- إذا تبين عدم قيام البنك بالرد على المطالبة سوف يتم خصم المبلغ المطالب به من حساب البنك المطلوب وإيداعه في حساب البنك الطالب ، وفرض غرامة مالية بموجب المادة رقم (٢١٦) من قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية الصادر بالقانون رقم ١٣ لسنة ٢٠١٢ .

*تعميم ٢٠١٣/٢٢ تاريخ ٢٠١٣/٣/٢٥ (إلى جميع البنوك)

٣/٦- يجب على البنك المصدر للبطاقة إعادة المبلغ المرتجع إلى حساب العميل بعد أقصى خلال ٢٤ ساعة .

٤/٦- في حالة عدم التزام البنك المصدر للبطاقة بالتعليمات المشار إليها أعلاه ، سوف يقوم مصرف قطر المركزي بفرض غرامة مالية عليه بموجب المادة (٢١٦) من قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية رقم ١٣ لسنة ٢٠١٢ .

٧- تجهيز أجهزة الصراف الآلي بالأجهزة الأمنية:

١/٧- ضمن إطار خطة تقليل المخاطر على جميع البنوك العاملة في دولة قطر، فقد تقرر على البنوك الالتزام بما يلي:-

- تركيب كاميرات خاصة في جميع أجهزة الصراف الآلي (Pinhole Camera) مع تركيب كاميرات مراقبة في جميع مواقع أجهزة الصراف الآلي (Surveillance Camera) جميعها مزودة بأجهزة التسجيل تحفظ المواد المسجلة لمدة لا تقل عن ١٢٠ يوماً .

- تركيب أجهزة تكشف محاولة الاحتيالات (Fraud Detection Device) على جميع أجهزة الصراف الآلي .

٢/٧- في إطار الجهود المبذولة من قبل المصرف المركزي بارتقاء مستوى الجهاز المصرفي في الدولة وجودة خدماتها وحرصاً منا لتعزيز التعاون المشترك بين المصرف ووزارة الداخلية لتسهيل الحصول على البيانات بين الحين والآخر وخاصةً تلك التي تتعلق بكاميرات أجهزة الصراف الآلي المتواجدة داخل الجهاز أو من الخارج والتي غالباً ما تكون درجة الوضوح فيها رديئة، وتذكيراً لما جاء في المراسلات السابقة في هذا الخصوص يرجى عمل الآتي:

- تحديث الكاميرات الداخلية والخارجية من حيث درجة الوضوح لتتواءم مع أحدث التقنيات والتوزيع المناسب والأفضل للكاميرات بداخل وحول أجهزة الصراف الآلي والاحتفاظ بالتسجيل لمدة ١٢٠ يوماً بحيث يمكن الرجوع إليه عند الضرورة.

- تزويدنا بالإحداثيات الجغرافية لخطوط الطول والعرض لكل موقع من مواقع أجهزة الصراف الآلي والمنتشرة في أرجاء الدولة مثال: (موقع مصرف قطر المركزي (25 17 24.98 N, 51 32 07.51 E).

- الربط الآلي للكاميرات المثبتة على أجهزة الصراف الآلي بغرفة العمليات بمركز القيادة الوطنية (وزارة الداخلية) (NCC) مباشرة وذلك لمراقبة حالات الإشتباه أولاً بأول. وفي حالة الاستفسار يرجى التنسيق مع إدارة النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات.

٨- الشبكة الخليجية:-

على جميع البنوك الالتزام بمعالجة إجراءات التسوية للشبكة الخليجية خلال (١٤) يوم عمل كحد أقصى من تاريخ تقديم المطالبة، وفي حالة انتهاء المدة سيتم خصم المبلغ على البنك عن طريق حسابات المقاصة، ولن يُنظر لأي مطالبات بعد هذا الإجراء. سيتم العمل بهذا القرار اعتباراً من يوم الأحد الموافق ٢٠٠٧/١١ .

٩- تطوير وإسراع تحصيل الشيكات:

١/٩ في إطار تطوير وإسراع تحصيل الشيكات أولاً بأول، يتطلب من جميع البنوك توفير أجهزة مسح الشيكات وإدخال بياناتها على مكاتب استقبال العملاء "الأفراد" مباشرة (Front desk/counter) وليس من خلال المكاتب المساندة (Back office) وذلك لضمان دخول الشيك في النظام فور تقديمه من قبل العملاء، على أن يتم توفير مكتب استقبال خاص للشيكات الواردة من الشركات في الفروع الرئيسية والمزدحمة، بحيث يمكن إدخالها عن طريق المكاتب المساندة .

٢/٩* في إطار تطوير وإسراع تحصيل الشيكات وتمهيداً لتطبيق نظام تحصيل الشيكات ذات الأولويات المتعددة، يتوجب على جميع البنوك الالتزام بما يلي:
أ. توفير أجهزة مسح الشيكات على مكاتب استقبال شيكات العملاء (Cashier Counter) وليس في المكاتب خلف الاستقبال.

* تعميم ٢٠٠٨/٩٢ تاريخ ٢٠٠٨/٧/١٣ (إلى جميع البنوك)

ب. استلام الشيكات ونسخها في النظام وتسليم العميل إيصالات (Receipts) مستخرجة من نظام مسح الشيكات مباشرة مع إيقاف استخراج الإيصالات التي يتم ختمها وتسليمها للعميل (إلا في حالات الطوارئ وعند وقوع خلل في أنظمة الحاسبات في البنك).

ج. تفادياً لتأخير العملاء الأفراد، يتوجب توفير مكتب استقبال خاص لاستلام شيكات المؤسسات والشركات وتسليمهم إيصالات مستخرجة من النظام كما ورد في البند (ب) وخاصة في الفروع المزدهمة.

١٠- تصوير أو نسخ الشيكات الأصلية*:

على جميع البنوك العاملة في دولة قطر الالتزام بالتعليمات الصادرة بخصوص مسح وإرسال الشيكات عن طريق نظام التقاص الإلكتروني "ECC" وذلك باستخدام الشيكات الأصلية عند مسحها على النظام الإلكتروني وليس صور أو نسخ للشيكات الأصلية. علماً بأن مصرف قطر المركزي سيقوم بفرض غرامة مالية عن كل عملية مخالفة لهذه التعليمات، وذلك بموجب أحكام المادة رقم ٢١٦ من قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية رقم ١٣ لسنة ٢٠١٢.

١١- استخدام الأرقام المعينة مسبقاً لبطاقات الائتمان**:-

بالإشارة الى استخدام البنوك للأرقام التي يتم تعيينها مسبقاً "Perfix" لبطاقات الائتمان، يرجى من المسؤولين لديكم ابلاغ إدارة النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات بجميع الأرقام المستخدمة حالياً، وعند استحداث أرقام جديدة لاستخدامها لإصدار بطاقات تحمل تلك الأرقام.

١٢- أجهزة نقاط البيع***:-

* تعميم ٢٠٠٨/٧٤ تاريخ ٢٠٠٨/٥/١٣ (إلى جميع البنوك)
** تعميم ٢٠٠٩/٨ تاريخ ٢٠٠٩/٢/١٢ (إلى جميع البنوك)
*** تعميم ٢٠٠٩/٤٧ تاريخ ٢٠٠٩/٦/١ (إلى جميع البنوك)

١/١٢- على جميع البنوك العاملة في دولة قطر والتي تقدم خدمة أجهزة نقاط البيع في المواقع المختلفة في الدولة كالمؤسسات العامة والخاصة والمحال التجارية والخدمات الأخرى، ضرورة إلزام هذه الجهات لوضع أجهزة نقاط البيع في مرئى العميل عند إجراء العملية بالإضافة الى إلزام العميل نفسه بإدخال الأرقام السرية الخاصة بالبطاقة.

مع إبلاغ هذه الجهات بأن أية مخالفة لهذه التعليمات سؤدي الى إلغاء الخدمة عن الجهة المخالفة وسحب جميع الأجهزة .

وفي حالة عدم اتخاذ البنك الإجراءات المناسبة مع الجهة المخالفة، سيقوم مصرف قطر المركزي باتخاذ جميع الإجراءات لإيقاف هذه الخدمة من البنك المعني بالكامل.

٢/١٢- عمليات نقاط البيع للبطاقات الصادرة من الشبكات الخليجية* :-

على جميع البنوك الصادرة لأجهزة نقاط البيع في دولة قطر ، البدء في عمل التعديلات اللازمة لتمرير عمليات نقاط البيع الخاصة بالبطاقات الصادرة من الشبكات الخليجية "GCCNET" عن طريق الشبكة الوطنية نابس .

يرجى التنسيق مع إدارة النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات بخصوص الإجراءات والتفاصيل الفنية .

١٣- نظام الإيداع والخصم المباشر QATCH**

١/١٣- عملاً بأحكام المادة (٧١) من قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية رقم ١٣ لسنة ٢٠١٢ فقد تقرر استحداث نظام الإيداع والخصم المباشر وذلك عن طريق استخدام النظم الإلكترونية المتقدمة والمتطورة، ويعمل النظام الجديد من خلال شبكة إلكترونية آمنة ويهدف الى تسهيل تبادل المدفوعات من المؤسسات المالية في دولة قطر وإجراء عمليات المقاصة للمدفوعات قليلة الحجم .

* تعميم ٢٠١١/١٤ تاريخ ٢٠١١/٢/٩ (إلى جميع البنوك) عدلت الفقرة ٢/١٢ حسب كتاب إدارة النظم المصرفية والتسويات والمدفوعات المرفوع لسعادة نائب المحافظ رقم ن.م.ت/٥٧٤/٢٠١١ تاريخ ٢٠١١/١٢/٢٦
** تعميم رقم ٢٠١٠/٢٠ تاريخ ٢٠١٠/٣/١ (إلى جميع البنوك)

ويهدف النظام الجديد الى تحديث القطاع المصرفي في الدولة وجعل عملية تبادل الأموال والمدفوعات من المؤسسات المختلفة سهلة وآمنة.

كما أن النظام المشار إليه يعتبر أحد البدائل الهامة للشيك، الذي يعتبر أداة وفاء بمجرد الاطلاع عليه وفقاً لنص المادة ٥٨٠ المعدلة بالقانون رقم ٧ لسنة ٢٠١٠ الصادر بتعديل بعض أحكام قانون التجارة رقم ٢٧ لسنة ٢٠٠٦.

إن دليل الإجراءات التشغيلية "الإصدار الأول" (المرفق) بالتعميم رقم ٢٠/٢٠/٢٠١٠ تاريخ ٢٠١٠/٣/١ يوضح طريقة عمل النظام والإشتراك فيه وواجبات ومسؤوليات المشتركين فيه، وكافة الجوانب التشغيلية المتعلقة بالموضوع.

كذلك فإن قواعد تشغيل النظام تنظم جميع العمليات وكيفية استخدام النظام.

يرجى من جميع المشتركين في هذا النظام مراعاة الضوابط والقواعد التشغيلية المشار إليها وتدريب عدد من الموظفين على التعامل معها، وذلك بالتنسيق مع إدارة النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات بالمصرف المركزي.

٢/١٣- التشغيل الحي لنظام الإيداع والخصم المباشر QATCH *:-

بالإشارة الى التعميم رقم ٢٠/٢٠/٢٠١٠ المدون صفحة (١٤٧) بشأن نظام الإيداع والخصم المباشر QATCH، وإلحاقاً لما ورد به فقد تقرر الآتي:-

أ- تم تحديد يوم الاثنين الموافق ٢٠١٠/٤/٥ موعداً لبداية التشغيل الحي لنظام الإيداع والخصم المباشر.

ب- للاستفسار والتفاصيل يرجى الاتصال بإدارة النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات بالمصرف المركزي.

ج- يرجى من جميع البنوك الالتزام بالمواعيد المقررة والتعليمات التشغيلية المرفقة طي التعميم ٢٠١٠/٢٧/٢٠١٠ تاريخ ٢٠١٠/٣/٢٢.

د- مرفق التعليمات التشغيلية الخاصة بالنظام بالتعميم ملحق رقم (١٥٣).

* تعميم ٢٠١٠/٢٧/٢٠١٠ تاريخ ٢٠١٠/٣/٢٢ (إلى جميع البنوك)

٣/١٣- نظام الإيداع والخصم المباشر QATCH* :-

نظراً لاستكمال البنوك الربط بين أنظمتها البنكية مع نظام الإيداع والخصم المباشر

QATCH ، على جميع البنوك الالتزام بالآتي :-

١- المواعيد المقررة للجلسات الخاصة بالنظام في الجدول المرفق ملحق رقم (١٥٩).

٢- استخدام التصنيفات لجميع الدفعات الواردة عن طريق النظام حسب الكشف المرفق ملحق (١٥٩) .

٣- حرصاً على سلامة الجهاز المصرفي وأنظمة المدفوعات يجب مراعاة تعليمات مصرف قطر المركزي المتعلقة بإرسال واستقبال الحوالات المصرفية داخل دولة قطر ، وإتباع الأسس المصرفية السليمة وتطبيق الرقابة الثنائية ، على أقل تقدير ، للتأكد من سلامة الحوالات المرسله من خلال النظام .
يعمل بهذه التعليمات ابتداءً من يوم الأحد الموافقة ٢٠١٠/٨/٨ .

١٤- النظام الإلكتروني للتفويضات TERMS الخاص بنظام الإيداع والخصم المباشر**QATCH:-

حرصاً من مصرف قطر المركزي على تبني الأنظمة الإلكترونية في المعاملات البنكية ودعماً لنظام الإيداع والخصم المباشر QATCH ، حيث يتيح النظام لعملاء المؤسسات المالية ومستفيدي الخدمة في المؤسسات الخدمية وغيرها ، التوقيع على التفويضات الخاصة بالدفعات الشهرية أو الدورية أو الفواتير الدورية المستحقة .

ولتحقيق هذه الأهداف سيقوم مصرف قطر المركزي بتطبيق النظام الإلكتروني لإنهاء إجراءات التفويضات بين البنوك "TERMS" .

لذا يجب على جميع البنوك تركيب وتثبيت المكونات الخاصة بنظام TERMS مع دمجها ضمن الأنظمة البنكية المستخدمة حالياً ، وذلك خلال فترة ٣ أشهر من تاريخه .

دليل الإجراءات التشغيلية باللغتين العربية والانجليزية مرفق بالتعميم ٢٠١٢/٢٧ ، وللاستفسار يرجى التنسيق مع إدارة النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات بالمصرف .

* تعميم ٢٠١٠/٦٥ تاريخ ٢٠١٠/٨/٤ (إلى جميع البنوك)
** تعميم ٢٠١٢/٢٧ تاريخ ٢٠١٢/٤/١٢ (إلى جميع البنوك)

١٥ - تدشين نظام البوابة الوطنية للدفع الإلكتروني Q-pay* :-

نظراً لتدشين نظام البوابة الوطنية للدفع الإلكتروني "Q-pay" والذي سوف يخدم القطاعات المصرفية والتجارية والخدمية في دولة قطر ، لذا يجب على جميع البنوك الالتزام بالآتي :-
أ- تدريب وتوعية الموظفين المعنيين وخاصة قسم خدمة العملاء وموظفي مركز الاتصال (Call centre) .

ب- إعداد وتخصيص موظفين لاستفسار طلبات العملاء فيما يتعلق بإنشاء المحفظة الإلكترونية "E-wallet" وضرورة التحقق من بيانات العملاء وخاصة البطاقات الشخصية .
ج- التنسيق المباشر للمتابعة مع إدارة النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات لمعرفة التفاصيل الفنية والتشغيلية للنظام .

١٦ - دفع الفواتير عن طريق أجهزة الصراف الآلي** :-

على جميع البنوك العاملة في دولة قطر والمستخدمة لأنظمة دفع الفواتير أو رسوم أو غيرها من تطبيقات الدفع عن طريق أجهزة الصراف الآلي التابعة لها والتي تستوعب بطاقات الصراف الآلي وبطاقات الائتمان لعملائها وعملاء بنوك أخرى عاملة في الدولة ، تعديل أنظمتها بحيث يتم إرسال العمليات التي ترد إلى الشبكة الوطنية للصراف الآلي "نابس" على أساس أنها عمليات نقاط بيع (POS) وليست عمليات صراف آلي (ATM) ، وذلك خلال مدة لا تتجاوز الـ ٣ أسابيع من تاريخه .

١٧ - بيانات العميل الخاصة بالحوالات وبيع وشراء العملات*** :-

على جميع البنوك العاملة في دولة قطر تحديث بيانات نظام التقارير المركزية والخاصة بجميع حركات بيع وشراء العملات والتحويلات التي تتم من خلال مكاتب الاستقبال (الكاونتر) في البنك والتي يتم تسويتها نقداً ، نظراً لعدم تأثيرها على حسابات العملاء في البنك. إضافة إلى أخذ

* تعميم ٢٠١٠/٧٢ تاريخ ٢٠١٠/٨/٢٥ (إلى جميع البنوك)
** تعميم ٢٠١١/٣٤ تاريخ ٢٠١١/٤/٣ (إلى جميع البنوك)
*** تعميم ٢٠١١/٧٣ تاريخ ٢٠١١/٩/٢٢ (إلى جميع البنوك)

وتسجيل البيانات الخاصة بالعميل التي يقوم بعمل الشراء أو البيع أو التحويل .
على أن يتم الانتهاء من جميع التعديلات المطلوبة خلال شهرين من تاريخه،
وللتسيق يرجى مخاطبة إدارة النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات .

١٨- المركبات المتنقلة المزودة بخدمة جهاز صراف آلي* :-

بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، يرجى الإحاطة بالعلم بأنه عند رغبة البنك القيام بتوفير خدمة
المركبات المتنقلة المزودة بخدمة الصراف الآلي، يجب عليه الالتزام بكافة التعليمات
والمواصفات المقررة ، وهي كالتالي :-

أ- إخطار المصرف المركزي قبل إدخال تلك المركبات في الخدمة .

ب- يجب تأمين النقد الموجود داخل أجهزة الصراف الآلي .

ج- التأكد من تواجد موظف أو أكثر من البنك مرافقاً لسائق المركبة .

د- يجب أن تتم تغذية جهاز الصراف الآلي بالنقد داخل البنك بواسطة
الأشخاص المختصين .

هـ- تركيب كاميرات مراقبة داخل و خارج جهاز الصراف الآلي وفي
جميع اتجاهات المركبة، بحيث تغطي حجم المركبة والمنطقة المحيطة
وتكون مربوطة بغرفة المراقبة المركزية .

و- تركيب أجهزة إنذار على تلك الأجهزة وتكون مربوطة بوزارة
الداخلية (كما هو الحال في جهاز الصراف الآلي الثابت) .

ز- تزويد المركبة بجهاز (Vehicle tracking system) لمعرفة خط سير المركبة .

ح- التأكد من وجود كاميرات مراقبة في أماكن تعبئة النقد .

ط- تصوير وتسجيل كل حركة سحب تتم على الجهاز .

وفي حال عدم تقييد البنك بالتعليمات، سوف يتم وقف تلك الخدمة
المقدمة من البنك، مع فرض الغرامة المقررة لمخالفة تعليمات
المصرف المركزي .

* تعميم ٢٠١١/٧٤ تاريخ ٢٠١١/٩/٢٥ (إلى جميع البنوك)

وللاستفسار يرجى التنسيق مع السيد/ عبدالهادي أهـن - رئيس
لجنة التقنيـش على المؤسسات المالية - على هاتف
رقم: ٤٤٤٥٦٣٧١/٤٤٤٥٦٢٥٤ أو على البريد الإلكتروني:
[. ahena@qcb.gov.qa](mailto:ahena@qcb.gov.qa)

١٩- ضوابط ومعايير التحوطات الأمنية الخاصة في البنوك وأجهزة الصراف الآلي :-

التعليمات مدونة في الصفحة (٤١٧) .

٢٠- أنظمة المراقبة الأمنية :-

التعليمات مدونة في الصفحة (٤٢٠) .

٢١- أجهزة الصراف الآلي لذوي الاحتياجات الخاصة***:-

ضمن الاهتمام الذي توليه دولة قطر بذوي الاحتياجات الخاصة ورغبة في تحسين الخدمات
المصرفية المقدمة لهم، فقد تقرر الالتزام بالتعليمات التالية :

أ- قيام البنوك بتوفير أجهزة صراف آلي بتقنية حديثة لذوي الاحتياجات الخاصة(من
مستخدمي الكراسي المتحركة، وضعاف البصر، والمكفوفين) يراعى فيه ارتفاع الجهاز
وأبعاد الفراغ الخاص بمسار عجلات الكراسي المتحركة وتوفر رموز لغة برايل وتقنية
البرمجة الصوتية لتمكينهم من استخدامها ببسر وسهولة .

ب- يتم تخصيص جهاز صراف آلي واحد مقابل كل ٢٠ جهاز صراف آلي للبنك (أي
نسبة ٥% من الأجهزة) أو جهاز صراف آلي واحد إذا كان مجموع أجهزة الصراف الآلي
للبنك أقل من ٢٠ جهازاً .

ج- اختيار الأماكن الملائمة في تركيب هذه الأجهزة بحيث يتم توزيعها بشكل مناسب في
المجمعات التجارية والأماكن السياحية والمطارات والمستشفيات والأماكن الخدمية
الأخرى .

د- التقيد بتعليمات مصرف قطر المركزي السابقة والخاصة بالضوابط والمعايير الأمنية
لأجهزة الصراف الآلي عند تركيب هذه الأجهزة .

*تعميم ٢٠١٠/٩٣ تاريخ ٢٠١٠/١٢/١٣ (إلى جميع البنوك) والتعميم رقم ٢٠١١/٥٢ تاريخ ٢٠١١/٧/١١ (إلى جميع البنوك)
** تعميم رقم ٢٠١١/٧٦ تاريخ ٢٠١١/١٠/٢ (إلى جميع البنوك)
*** تعميم رقم ٢٠١١/٧٩ تاريخ ٢٠١١/١٠/٤ (إلى جميع البنوك)

يجب على البنوك الالتزام بالتعليمات الواردة أعلاه وتنفيذها في غضون ٦ أشهر من تاريخه ٢٠١١/١٠/٤، وللاستفسار يرجى التنسيق مع لجنة التفتيش على المؤسسات المالية ممثله بالسيد/ عبدالهادي آهن رئيس اللجنة على هاتف رقم ٤٤٤٥٦٢٧٤/٤٤٤٥٦٣٧١ أو على البريد الإلكتروني: ahena@qcb.gov.qa.

٢٢- تطبيق نظام رقم الحساب المصرفي الدولي IBAN في دولة قطر :-

أ- * تسهيلاً لإجراءات عمليات تحويل الأموال بشكل أسرع وأكثر دقة عند القيام بعمليات السداد ، فإن استخدام رقم الحساب المصرفي الدولي سيساهم في ضمان الدقة خلال عمليات السداد الإلكتروني ، والتي تمر عبر أنظمة الدفع المحلية والعالمية . وإحاقاً إلى تعميم مصرف قطر المركزي رقم (٢٠١١/١٠٧) بتاريخ ٢٦/١٢/٢٠١١ ، نحيطكم علماً بأن مصرف قطر المركزي بصدد تطبيق مشروع نظام الـ IBAN على مستوى القطاع المصرفي في الدولة ، ولتطبيق تلك السياسة ، يتوجب على جميع البنوك العاملة في دولة قطر العمل بما يلي :

- القيام بتعديل أنظمتها الداخلية لحسابات العملاء لتتوافق مع المعايير الدولية ISO 13616 .
- يتعين على جميع البنوك في الدولة والتي تقدم التحويلات المالية للمدفوعات المحلية والعالمية ، وأن تتم من خلال رقم الحساب العالمي الـ IBAN .
- على جميع البنوك ان تقوم بتطبيق الـ IBAN على كافة عملائها الحاليين والجدد .
- يتعين على كل بنك أن يقدم تقريراً مرحلياً عن خطة التطبيق وذلك خلال أسبوع الأول من الربع الثاني للعام الحالي وتزويدنا بالمستجدات عند تنفيذ المشروع .
- ترشيح موظف ليكون ضابط وحلقة الوصل بين مصرف قطر المركزي والبنك ، حيث أن مصرف قطر المركزي سيعقد عدة اجتماعات دورية مع البنوك لشرح تفاصيل كيفية تطبيق المشروع .
- يتعين على جميع البنوك العمل على تطبيق المشروع ابتداءً من تاريخ ٢٠١٣/٤/١ والانتهاء من المشروع قبل نهاية العام الجاري .

*تعميم ٢٠١٣/٢٤ تاريخ ٢٠١٣/٣/٢٦ (إلى جميع البنوك) .

للاستفسار يرجى التنسيق مع إدارة النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات على هاتف رقم : ٤٤٤٥٦٤٤٩ أو على عنوان البريد الإلكتروني : rashidm@qcb.gov.qa .

ب- * بالإشارة إلى الموضوع أعلاه ، والهاقاً إلى تعميم مصرف قطر المركزي رقم (ن.م.ت ٢٤/٢٠١٣) والمؤرخ في ٢٦/٣/٢٠١٣ ، وإلى ما جاء في الاجتماع تم عقده بتاريخ ٢٠١٣/٥/٩ مع جميع البنوك العاملة بالدولة ، فقد تقرر إلزام جميع البنوك بالدولة بما يلي :

١- تعديل حقل الحساب المصرفي وهو (٢٩ خانة) .

٢- الرمز التعريفي الذي سوف يستخدم في حقل bank identifier للبنك هو Swift BIC .

٣- أن تقوم جميع البنوك العاملة بالدولة بتطبيق الـ IBAN على أنظمتها الداخلية (Core Banking) التي تتأثر بأرقام حسابات العملاء وأنظمة المدفوعات والمربوطة بالمصرف المركزي (RTGS) ونظام الإيداع والخصم المباشر (QATCH & TERMS) ونظام سويفت .

وسوف يقوم فريق متخصص من مصرف قطر المركزي برئاسة السيد / عبدالهادي آهن (مدير النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات بالوكالة) لمتابعة سير عمل المشروع والتأكد من التزام البنوك بالنقاط المشار إليها أعلاه.

وفي حال عدم تقييد البنك بالتعليمات الصادرة سوف يقوم مصرف قطر المركزي بتطبيق المادة (٢١٦) عملاً بأحكام قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية رقم (١٣) لسنة ٢٠١٢ .

وللاستفسار يرجى التنسيق مع إدارة النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات على هاتف رقم : ٤٤٤٥٦٤٤٩ .

ج- **تطبيق رقم الحساب المصرفي الدولي الـ IBAN في دولة قطر :-

إلحاقاً إلى تعميم مصرف قطر المركزي رقم (ن.م.ت ٢٤/٢٠١٣) وإلى التعميم رقم (ن.م.ت ٣٨/٢٠١٣) بخصوص الموضوع أعلاه .

*تعميم رقم ٢٠١٣/٣٨ تاريخ ٢٠١٣/٥/٢٠ (إلى جميع البنوك) .
** تعميم رقم ٢٠١٣/٦٦ تاريخ ٢٠١٣/٨/١٤ (إلى جميع البنوك) .

نرفق لسيادتكم وثيقة المعايير الفنية لرقم الحساب المصرفي لدولة قطر "IBAN" ملحق رقم (١٩٣) .

وعليه ، يتوجب على جميع المؤسسات المالية ضرورة الالتزام بتطبيق تلك المعايير .

٢٣- أخرى*(الحيطة والحذر) :-

على جميع البنوك الإيعاز للمسؤولين عن المواقع والبيانات الإلكترونية لأخذ الحيطة والحذر واتخاذ الإجراءات والاحتياطات اللازمة ضد أية اختراقات وقرصنة قد تأتي من الداخل أو الخارج .

٢٤- رفع مستوى التوعية لدى عملاء القطاع المصرفي** :-

في إطار سعي مصرف قطر المركزي لرفع مستوى التوعية لدى عملاء القطاع المصرفي في الدولة وذلك تحقيقاً للسياسة المرسومة ، لذا يرجى من جميع البنوك ضرورة العمل بالآتي :

١- تخصيص أرقام (خط ساخن – Hot Line) للإبلاغ عن العمليات ذات المخاطر التي تتم على حساب العميل من خلال بطاقة الصراف الآلي ، على مدار ٢٤ ساعة، وعلى أن تكون تلك الأرقام منفصلة عن مركز الاتصال "Call Center" التابع لكل بنك .

٢- إضافة عبارة باللغتين العربية والإنجليزية على جميع الرسائل القصيرة SMS التي ترسل للعملاء بعد كل عملية منفذة على حساباتهم، ويكون نصها كالآتي (للاستفسار الرجاء الاتصال على هاتف رقم : ٤٤XXXXXX) .

٣- بث ذات العبارة عبر شاشات أجهزة الصراف الآلي التابعة لكل بنك والخدمات المصرفية المقدمة عبر الانترنت أو من خلال الوسائل الإعلانية الخاصة بكل بنك .

للاستفسار يرجى التنسيق مع إدارة النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات على الأرقام التالية :
٤٤٤٥٦٣٥٢/٤٤٤٥٦٣٦٩ .

٢٥- وسائط التخزين***:-

ورد لمصرف قطر المركزي عدة شكاوي من عدد من عملاء البنوك عن حالات فيروسات تصيب أجهزتهم الإلكترونية نتيجة استخدام وسائط تخزين تزودهم بها بعض البنوك ، وحرصاً من المصرف المركزي على حماية العملاء فقد تقرر ما يلي :

* تعميم رقم ٢٠١٢/٥ تاريخ ٢٠١٢/١/١٧ (إلى جميع البنوك)

** تعميم ٢٠١٣/٢ تاريخ ٢٠١٣/١/١٠ (إلى جميع البنوك) مكرر صفحة ٣٥٤ .

*** تعميم ٢٠١٣/٣٠ تاريخ ٢٠١٣/٤/١٧ (إلى جميع البنوك) .

أولاً:

على جميع البنوك اتخاذ الإجراءات الأمنية التحوطية وتجنب إعطاء أي عميل وسائط تخزين "سي دي أو فلاش ميموري" حرصاً على حماية عملاء البنوك من أي خلل فني قد يؤدي إلى فقد معلوماتهم .

ثانياً:

سوف يقوم المصرف المركزي بتوقيع الجزاءات المالية على كل من يخالف هذا التعميم ، وفقاً لأحكام المادة (٢١٦) من قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية الصادر بالقانون رقم ١٣ لسنة ٢٠١٢ م .

٢٦- رئيس مجموعة مستخدمي سويفت* :-

تم تكليف السيد عبدالهادي آهن (مدير إدارة النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات بالإنابة) كرئيس مجموعة مستخدمي سويفت في دولة قطر (Swift Usergroup Chair Person) .

٢٧- عمل اختبارات بغرض استمرارية الأعمال (تعميم ٢٠١٣/٤٥)

التعليمات في صفحة (٤٣٦) .

*تعميم ٢٠١٣/٢٨ تاريخ ٢٠١٣/٤/٢ (إلى جميع البنوك) .