

# مصرف ليبيا المركزي

ص.ب 1103 العنوان البرقي : مصرف ليبيا - طرابلس - ليبيا

الاشاري : ا ر م ن / 804 ( )

منشور رقم ا ر م ن ( 1'0 / 2017 )  
التاريخ : 26 صفر 1439 هـ  
الموافق : 2017/11/14 م

## السادة / المدراء العاميين للمصارف السيد / المدير العام - المصرف الليبي الخارجي

بعد التحية ،،،

تأسيساً على احكام القانون رقم (1) لسنة 2005م ، بشأن المصارف وتعديله ، وعلى الدور الاشرافي والرقابي الذي يمارسه مصرف ليبيا المركزي على المصارف التجارية وفقاً لأحكام القانون .

عليه نحيل اليكم نسخة من الضوابط والتعليمات الخاصة بخدمة الدفع الالكتروني عبر الهاتف المحمول والخاصة بالمحافظة الالكترونية ، لاتخاذ الاجراءات اللازمة ووضع ماجاء بها موضع التنفيذ .

د. مختار الهادي الطويل

مدير إدارة الرقابة على المصارف والنقد

صورة للسيد / المحافظ

صورة للسيد/ رئيس لجنة تغطية حسابات المصارف التجارية لدى المراسلين بالخارج - مصرف ليبيا المركزي

صورة للسيد/ مدير إدارة المدفوعات والتسويات - مصرف ليبيا المركزي

صورة للسيد/ مدير عام صندوق ضمان اموال المودعين

صورة للسيد/ مدير إدارة امن المعلومات مصرف ليبيا المركزي

صورة للسيد/ مدير إدارة تغطية المعلومات مصرف ليبيا المركزي

صورة للسيد/ مدير إدارة الحسابات - مصرف ليبيا المركزي

صورة للسيد/ مدير وحدة المعلومات المالية الرئيسية - مصرف ليبيا المركزي

صورة للسيد / نائب مدير إدارة الرقابة على المصارف والنقد الشؤون الرقابة المكتبية ومتابعة الامتثال

صورة لقسم المتابعة المصرفية ومراقبة الامتثال

ك/ ن. بجاد @ /رسائل دورية 2017/12

# مصرف ليبيا المركزي

CENTRAL BANK OF LIBYA

الضوابط والتعليمات لخدمة الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول  
والخاصة بالمحفظة الإلكترونية

Draft version 1.2 \*16/10/2017

## الأهداف:

تهدف هذه الضوابط والتعليمات إلى توضيح بنية العمليات والتقنيات والبيئة التشغيلية لخدمة الدفع عبر الهاتف المحمول والخاصة بالمحفظة الإلكترونية وسقوف التعامل. ويتضمن هذا الإطار مايلي :-

1. القواعد والأطر التشغيلية المرافقة لعملية تقديم الخدمة بما في ذلك تحديد البيئة التكنولوجية وعملية الرقابة والضبط .
2. الحد الأدنى من المتطلبات الفنية والخدمية لمختلف الأطراف المشاركة في نظام الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول والخاصة بالمحفظة الإلكترونية .
3. المسؤوليات والواجبات التي تحكم دور كافة المشاركين في نظام الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول وتحديد علاقة مقدمي الخدمة بعملانهم في حدود ما ورد في هذا الإطار .
4. القواعد العامة لآلية عمل نظام الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول بالمحفظة الإلكترونية من بدء العملية الي غاية إنتهاتها.

### التعريفات:

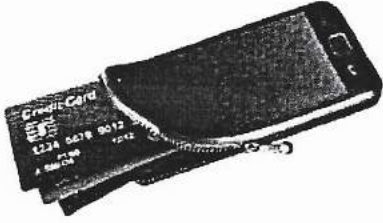
يكون للمصطلحات التالية المعاني المحددة أدناه.

1. دورة التسوية Clearing Cycle	هي يوم العمل الذي تمت فيه عملية الدفع عبر الهاتف المحمول ( حق التسوية نفس يوم العمل)
2. يوم عمل	أوقات العمل المعلنة من قبل مقدم الخدمة ويتم فيه تسوية الحركات المالية على حسابات المحافظ الإلكترونية .
3. سقف التعامل	الحد الأقصى للمبالغ الممكن التعامل بها بواسطة الهاتف المحمول والمحددة ضمن هذه الضوابط.
4. سقف النقود الإلكترونية المُصدرة Cash cap	الحد الأعلى المسموح لمقدم الخدمة إصداره من الوحدات النقدية الإلكترونية مقابل إستلامه للنقد من كل عميل
5. الصلاء	وهم الأشخاص الطبيعيين او الجهات الاعتبارية الراغبين في الحصول على خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول الذين يمتلكون حساباً إلكترونياً وفقاً للقوانين واللوائح الصادره بالخصوص من قبل مصرف ليبيا المركزي
6. النقود الإلكترونية	هي قيمة نقدية يصدرها مقدم الخدمة أو وكيله بعد استلام نقد حقيقي مقابل لها لدى مصرف التسوية لغرض إجراء عمليات دفع عن طريق المحفظة الإلكترونية عبر الهاتف المحمول
7. المحفظة الإلكترونية	هي عبارة عن حساب يحتوى على قيمة النقود الإلكترونية يمتلكه العملاء في نظام الدفع عبر الهاتف المحمول بالمحفظة الإلكترونية

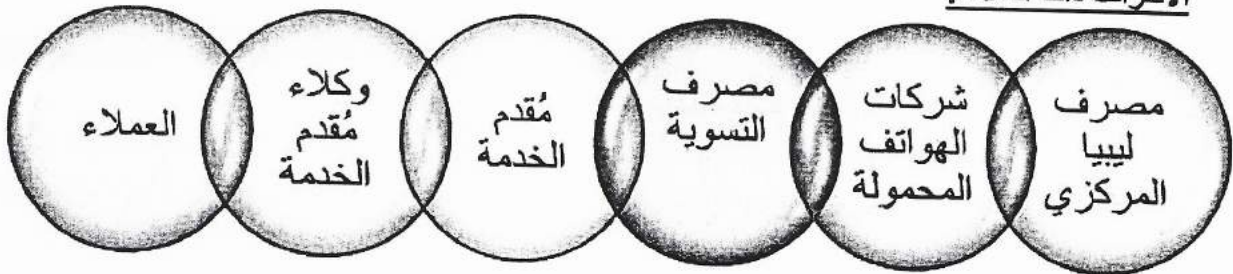
### طرق الإشتراك في الخدمة:

- 1) من خلال محفظة إلكترونية: في هذه الحالة يتم ربط المحفظة الإلكترونية برقم الهاتف المحمول للعميل وتتطلب هذه الطريقة مايلي:

- يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية التي يتم تحويلها من قبل مقدم الخدمة لمحاظ العملاء مقابل المبالغ النقدية المستلمة أو المحولة ومن بعدها يتم التعامل بتلك النقود الإلكترونية من قبل العميل في حدود سقف التعامل .
- التأكد من أن كافة حسابات المحفظة الإلكترونية لا يمكن التأثير المباشر عليها من خلال أنظمة أخرى .
- التأكد من أن كافة الحسابات والحركات مخزنة بطريقة مشفرة تشفيراً خاصاً أمنياً لدى مقدم الخدمة .
- يجب على مقدم الخدمة ايداع قيمة النقود الإلكترونية المصدرة في حساب الهاتف المحمول لدى مصرف التسوية ليتاح له إصدار نقود الكترونية مقابل تلك الأيداعات حيث لن تزيد التزامات مقدم الخدمة من النقود الإلكترونية المصدرة من خلاله عن مجموع رصيد حساب الهاتف المحمول لدى مصرف التسوية وحساب الضمان .
- لايجوز كشف حسابات المحفظة الإلكترونية بأي حال من الأحوال.
- لاتخضع الوحدات الإلكترونية في حسابات المحفظة الإلكترونية للفائدة ولا تقبل كضمانات مقابل ائتمان.



### الأطراف ذات العلاقة:



### أدوار الأطراف ذات العلاقة:

- مصرف ليبيا المركزي
  1. إصدار التشريعات المنظمة ، لضمان سير خدمة الدفع بواسطة الهاتف المحمول للمحفظة الإلكترونية .
  2. إصدار الموافقات اللازمة لمقدمي الخدمة لتقديم الخدمة.
  3. الرقابة والإشراف على أعمال مقدمي الخدمة المتعلقة بخدمة الدفع بواسطة الهاتف المحمول للمحفظة الإلكترونية.
  4. اعتماد تسعير خدمات المحفظة الإلكترونية المقدمة من قبل مقدمي الخدمة .

### شركات الهاتف المحمول

1. توفير البنية الأساسية لبناء شبكات الاتصال الخاصة لمقدمي الخدمة.

2. توفير مستويات الأمن والسرية المنصوص عليها في هذه الوثيقة كحد أدنى وتبعا للمعايير الدولية.
3. تزويد خدماتها لكل مقدمي الخدمة بشفافية وبدون ممارسة أي نوع من التمايز فيما بين مقدمي الخدمة.
4. إتاحة الإمكانية للعملاء اختيار أي من مقدمي خدمة الدفع بواسطة الهاتف المحمول المتاحين والعاملين تبعا لخيارهم وبدون أي قيود أو تمييز بينهم.

## • مصرف التسوية

1. تنظيم اتفاقيات بينه وبين مقدم الخدمة لغاية إدارة حساب وديعة الضمان.
2. تحصيل ايداعات العملاء لشحن المحفظة الإلكترونية.
3. إدارة حساب وديعة الضمان الخاص بمقدم الخدمة لتغطية النقود الإلكترونية في محافظ العملاء لمقدم الخدمة، وإعلام مصرف ليبيا المركزي بقيمة الضمان.
4. مراقبة أعمال مقدم الخدمة بالقدر الذي يضمن امتثاله لشروط التعاقد بينهما.

## • مُقدم الخدمة

1. يجب علي مقدم خدمة الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول الإلتزام كحد أدنى بإتخاذ الإجراءات التالية:
  1. التحقق من وجود المعايير الكفيلة بإجراء التدقيق والمتابعة وحفظ القيود اللازمة لتوثيق جميع عمليات الدفع الإلكتروني بواسطة الهاتف المحمول بما يتوافق مع الضوابط والتشريعات الصادرة من مصرف ليبيا المركزي بالخصوص .
  2. التأكد من أن الحلول المقدمة (البرمجيات) فيما يخص خدمات الدفع الإلكتروني بواسطة الهاتف المحمول تتفق مع المعايير الدولية الخاصة بالعمليات المالية (ISO8583) و ( ISO 20022 ) ومع ما ورد في هذا الإطار.
  3. وضع الآليات اللازمة بالتعاون مع الأطراف المتعاقد معها لتتيف وتوعية العملاء في كيفية استعمال خدمات الدفع بواسطة الهاتف المحمول.
  4. الإلتزام بتزويد مصرف ليبيا المركزي بشكل دوري وعند الطلب بتقارير التدقيق الداخلي والخارجي ودور الخبرة المحايدة المتعلقة بخدمة الدفع وأية تقارير يراها مناسبة، ويحق للمصرف المركزي طلب إجراء عمليات تدقيق خاصة (Specialized Audit) يتم تحديد نطاقها وعلى نفقة مقدم الخدمة.
  5. الإلتزام بسقوف التعامل التي يمكن للعميل التعامل بها.
  6. التأكد من شفافية نشر وإعلان جميع العمولات المترتبة على تقديم الخدمة وأية تغييرات قد تطرأ عليها.
  7. العمل على إيصال وتهيئة حلول وتطبيقات الدفع إلى العملاء.
  8. التأكد على أحتواء نظام الدفع الإلكتروني بواسطة الهاتف المحمول المستخدم لدى مقدمي الخدمة على وسائل لمراقبة العمليات وأصدار التقارير بما يتوافق مع التعليمات الصادرة عن مصرف ليبيا المركزي.
  9. الاحتفاظ بتقارير مراجعة آلية (Log File) لجميع العمليات المالية حسب القوانين والتشريعات ذات العلاقة.
  10. الاحتفاظ بتقارير التدقيق (Audit Trails) لجميع العمليات التي تمت ضمن منظومة الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول للمحفظ الإلكترونية
  11. تقديم تقرير ربع سنوي حول تقييم مستوى أداء مقدمي الخدمة.
  12. أن كافة حركات العملاء يمكن تتبعها والتأكد من صحتها وموثوقيتها.
  13. الإلتزام بأسس حماية العملاء الواردة في تعليمات خدمة الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول للمحفظ الإلكترونية وهذا الإطار.
  14. توفير شبكة الفروع والوكلاء الذين سيكونون طرفاً في تقديم الخدمة للعملاء، حيث أن التعاون مع الوكلاء يجب أن يحكمه شروط وإجراءات واضحة فيما يخص معايير اختيار الوكيل والمتطلبات الفنية الواجب توفرها في الوكيل باعتباره وكيل لمقدم الخدمة.

15. إلتزام مقدم الخدمة بأرسال تقارير يومية تبين الانخفاض في رصيد المحفظة نتيجة عمليات السحب النقدي لتمكين مصرف التسوية من تعديل رصيد حساب الضمان الخاص بالمحفظة الإلكترونية.
16. وضع الإجراءات المناسبة لإدارة المخاطر التي قد تنشأ عن تقديم هذه الخدمة، وهذه الإجراءات يجب أن تغطي على الأقل المخاطر التالية:

مخاطر الأمتثال ومنها كحد أدنى

أ - اتخاذ الإجراءات اللازمة لتوافق الخدمة مع كافة القوانين والتعليمات الصادرة من مصرف ليبيا المركزي .

ب - ضمان إجراءات الأمتثال من خلال تحديد سياسة إدارة المخاطر وإجراءات الألتزام المرتبطة بمتطلبات مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب ، وعلي مقدم الخدمة الألتزام بالضوابط الخاصة التي يحددها المصرف المركزي بالإضافة لأي ضوابط يتم تحديدها من قبل الهيئات الحكومية المتخصصة.

مخاطر التشغيل ومنها كحد أدنى

تهيئة بنية تحتية احتياطية داعمة للبنية الرئيسية للتعافي من الكوارث والمخاطر.

- ✓ توفير خطط استمرارية العمل (Business Continuity Plans) ومركز للطوارئ من الكوارث (Disaster Recovery Site) وذلك لضمان استمرارية وديمومة تقديم الخدمة.
- ✓ التأكد من أن الأنظمة المستخدمة في عمليات الدفع بواسطة الهاتف المحمول متوفرة في جميع الأوقات وعلي مدار الساعة وأن جميع المشاركين في تقديم الخدمة يتبعون نفس القواعد.
- ✓ إجراء الفحص الدوري للتأكد من صلاحية البنية التحتية الاحتياطية ومركز الطوارئ من الكوارث، وخطط إدارة المخاطر وخطط ضمان استمرارية العمل.

17. التزامات مقدم الخدمة بشأن العقود المبرمة مع العملاء

على مقدم الخدمة تنظيم العلاقة بينه وبين عملائه بموجب اتفاقيات تعاقدية مكتوبة بلغة سهلة وواضحة وفق ضوابط المصرف المركزي ، وعلى مقدم خدمة الدفع تزويد العميل بنسخة ورقية أو الكترونية تحدد على الأقل ما يلي:

- أ- دور ومسؤوليات مقدم الخدمة وجميع المزايا والحقوق والمسؤوليات التي تتعلق بالعمل.
- ب- دليل مكتوب لتعريف العميل بألية تنفيذ الخدمة وكيفية تقديم الشكاوى وإجراءات التعامل معها.
- ج - معلومات التواصل مع كل من وحدة معالجة الشكاوى لمقدم خدمة الدفع ، والوحدة المختصة من المصرف المركزي ، لتلقي الشكاوى في حال عدم رضى العميل عن نتيجة معالجة الشكاوى.
- د- يجب أن ينص العقد المبرم بين مقدم الخدمة والعملاء بأن عمليات الدفع عبر الهاتف المحمول تعتبر أداة وفاء قانونية.

هـ . على مقدم الخدمة تصنيف العقود المبرمة حسب نوع العميل.

د- على مقدم الخدمة إخطار العميل قبل التنفيذ النهائي لأي عملية دفع بما يلي :

1 - مستلم عملية الدفع.

2 - مبلغ العملية المراد تنفيذها.

3 - العمولات المترتبة عن هذه العملية.

و- على مقدم الخدمة إخطار العميل فور انتهاء أي حركة مالية على محفظته بما ورد في الفقرة (د) المذكورة أعلاه ، بالإضافة إلى رصيد محفظته الجديد والرقم المرجعي الخاص بعملية الدفع.

ز- على مقدم الخدمة وضع إجراءات عمل واضحة فيما يخص ترجيح المبالغ للعملاء في حال توفقه عن تقديم الخدمة.

### • وكلاء مقدمي الخدمة

1. يحق لمقدم الخدمة أسناد أي من العمليات التالية إلى شبكة وكلاء وذلك بغرض القيام بالعمليات المحددة بموجب هذه الوثيقة، وأن العمليات الممكن أسنادها تتضمن:-
  - ✓ قبول طلبات اشتراك العملاء في المحفظة الإلكترونية للاستفادة من الخدمة.
  - ✓ تحويل الوحدات النقدية الإلكترونية لمحافظ العملاء حسب السقوف المحددة.
  - ✓ تسهيل محافظ العملاء حسب السقوف المحددة.
2. في حال قيام مقدم الخدمة بتعيين وكلاء للقيام بخدمات الدفع بواسطة الهاتف المحمول للمحفظة الإلكترونية ، فعلى مقدم الخدمة التأكد من إثبات الشخصية الاعتبارية من خلال الحصول على شهادة السجل التجاري والترخيص والنظام الأساسي وعقد التأسيس، شهادة المفوضين بالتوقيع، إذن مزاولة النشاط، عنوان المقر الرئيسي وقائمة بالفروع التابعة للمركز الرئيسي وعناوينها.
3. يجب أن يكون لدى مقدم الخدمة القدرة على مراقبة ومتابعة جميع العمليات التي يتم تنفيذها من قبل الوكيل.
4. على مقدم الخدمة تزويد الوكيل بتعليمات تطبيقية تبين تفاصيل العمليات التي يجب أن يقوم بها.
5. على مقدم الخدمة العمل على إيجاد ضوابط خاصة لمراقبة النشاطات التي سيتم ممارستها من قبل الوكيل فيما يتعلق بهذه الخدمة.
6. يجب على مقدم الخدمة توفير الغطاء التأميني المناسب لنشاطات الوكيل المتعلقة بالخدمة.
7. على مقدم الخدمة توفير الأنظمة للوكيل بما يتناسب مع العمليات المصرح له بتقديمها.
8. على مقدم الخدمة أن ينظم العلاقة بينه وبين الوكلاء بموجب اتفاقيات خطية تبين أدوار ومسؤوليات كل طرف، وبحيث تتضمن كحد أدنى تمكين مقدم الخدمة من ممارسة رقابة مناسبة على نشاطات الوكيل المرتبطة بالخدمة.
9. يجوز للوكيل الربط مع أكثر من مقدم خدمة من خلال رقم هاتف نقال خاص لكل مقدم خدمة.
10. يزود مقدم الخدمة ووكالة المصرف لبيبا المركزي بالمعلومات حسب النموذج المحدد لهذه الغاية من قبل المصرف لبيبا المركزي .

### • العملاء

وهو كل شخص طبيعي أو اعتباري يطلب الخدمة من قبل مقدم الخدمة ويتحصل على موافقته وفق العقد المبرم بينه وبين مقدم الخدمة وفق الضوابط المحددة من قبل المصرف المركزي بالخصوص.

### • سقف التعامل

يضع مصرف لبيبا المركزي حدود قصوي لحجم الرصيد وحجم كلاً من العمليات اليومية والشهرية وكذلك عدد كل من العمليات اليومية والشهرية بحيث تكون على النحو الآتي:

سقف الحركة	نوعية الحركة	ر.م
150.000	عميل غير مصرفي	1
200.000	دفع قوائم الخدمات	2
	دفع الاشتراكات الشهرية	
500.000	التحويل من شركات الخدمات العامة	3
	التحويل من شركات الخدمات العامة الى شخص	
300.000	عميل غير مصرفي	4
	دفع ضرائب	
500.000	رسوم ومخالفات ومستحقات	5
	عميل غير مصرفي	

300.000	عميل غير مصرفي	التحويل من شخص لشركات الأعمال والتجار	6
300.000	عميل غير مصرفي	التحويل من شركات الأعمال والتجار الى الأشخاص	7
1,000.000		التحويل من شركات الأعمال والتجار الى شركات الأعمال والتجار	8
بما لا يتجاوز السقف الشهري للمحفظة الإلكترونية	عميل غير مصرفي	Cash In التخذية النقدية في حساب المحفظة Cash In	9
150.000	عميل غير مصرفي	سحب نقدي من خلال صراف الى بواسطة الهاتف المحمول بعدد 4 حركات يومياً كحد أقصى	10
100.000	عميل غير مصرفي	سحب نقدي من خلال مقدم الخدمة أو وكلائه بما لا يتجاوز حركه واحده يومياً	11
بما لا يتجاوز سقف الحركة الشهري للمحفظة الإلكترونية	للعلاء	عمليات الدفع والشراء عبر المحفظة الإلكترونية	12

2. السقوف الشهرية لحركات الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول للعلاء بالمحفظة الإلكترونية: حيث تخضع مسئولية هذا التطبيق على مقدم الخدمة.

السقف الشهري	نوع العميل	ر.م
1,000.000	شخص طبيعي	1
10,000.000	تجار أو شركات - صغار	2
20,000.000	تجار أو شركات - متوسط	3
50,000.000	تجار أو شركات كبار	4

3. السقوف الشهرية لرصيد المحفظة الإلكترونية: حيث تخضع مسئولية هذا التطبيق على مقدم الخدمة.

السقف الشهري	نوع العميل	ر.م
3,000.000	شخص طبيعي	1
10,000.000	تجار أو شركات-صغار	2
20,000.000	تجار أو شركات - متوسط	3
50,000.000	تجار أو شركات - كبار	4

#### • تسجيل العلاء في الخدمة

إن تسجيل العلاء للأستفاده من الخدمة تكون من مسئولية مقدم الخدمة ومن خلال شبكة فروع او وكلائه. ويجب الأخذ بعين الاعتبار عند تسجيل العلاء مايلي:

1. يجب على مقدم الخدمة أن يكون لديه نظاماً لتسجيل العلاء



2. يقوم عملاء المحفظة الإلكترونية الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمة بالتسجيل لدى مقدم الخدمة أو أحد ووكلائه، وبحيث يتم تعبئة نموذج خاص بفتح المحفظة الإلكترونية (KYC) وتزويد مقدم الخدمة بصورة من إثبات الهوية.
  3. يجب أن يراعى الحصول على بيانات التعرف على العميل سواء كان شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً وكذلك مراعاة إجراءات التحقق من هوية العميل وأي إجراءات أخرى وفق تعليمات مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب التي يصدرها مصرف ليبيا المركزي لهذه الغاية.
  4. عند التسجيل الرسمي للعميل وتفعيل الخدمة، يقوم مقدم الخدمة بإصدار رمز مستخدم ورقم تعريف شخصي (خاص بكل عميل)
  5. يجب على مقدم الخدمة الاحتفاظ بالسجلات والمستندات لتقيد ما يجري به من حركة بحيث تتضمن كافة البيانات المتعلقة بإجراءات العناية الواجبة بشأن العملاء لمدة خمس سنوات على الأقل من تاريخ إنجاز المعاملة، أو تاريخ انتهاء علاقة العمل مع العميل حسب مقتضى الحال وتحديث هذه البيانات بصفة دورية.
  6. بعد حصول العميل على الاشتراك وتفعيله من قبل مقدم الخدمة، يصبح بإمكان العميل المسجل إيداع مبالغ في حسابه والدفع واستقبال مبالغ في حسابه.
- وتكون إجراءات تسجيل العملاء وفق الآتي:

### • تسجيل عميل بالمحفظة الإلكترونية

1. يقوم العميل بزيارة أحد فروع أو وكلاء مقدم الخدمة وتعبئة طلب الاشتراك الخاص في خدمة الدفع بواسطة الهاتف المحمول بالمحفظة الإلكترونية ويقوم العميل في نفس الوقت بتزويد مقدم الخدمة بالمستندات المطلوبة لعملية التسجيل .
2. يتم إدخال المعلومات من قبل مقدم الخدمة للتحقق من عدم وجود سجل للعميل ومن ثم يقوم بإدخال بياناته .
3. في حالة الرفض من قبل مقدم الخدمة يتم إبلاغ العميل مباشرة من قبل الموظف المختص مع بيان السبب.
4. في حال نجاح عملية التسجيل يقوم مقدم الخدمة بما يلي:-
  - أ. إصدار وإرسال رمز مستخدم ورقم تعريف شخصي (PIN) خاص بالعميل للعميل .
  - ب. تفعيل الخدمة للعميل آلياً وإعلامه على نفس رقم الهاتف المحمول المرتبط بالخدمة.

### • عملية التغذية النقدية للمحفظة الإلكترونية

- 1- يقوم العميل بزيارة أحد فروع أو وكلاء مقدم الخدمة الخاص به.
- 2- يقوم مقدم الخدمة أو الوكيل بإدخال بيانات حركة التغذية النقدية بالنظام آلياً، للتحقق من حساب محفظة العميل وتوافق الحركة مع الشروط والسقوف الخاصة بذلك.
- 3- في حال رفض النظام لحركة التغذية ، يقوم الموظف أو الوكيل بإبلاغ العميل برفض الحركة مع بيان السبب.
- 4- في حال قبول حركة التغذية ، يقوم النظام بقيد قيمة التغذية لمحفظة العميل.
- 5- يقوم مقدم الخدمة بإرسال رسالة نصية للعميل تفيد بنجاح عملية التغذية.

### • عملية التغذية للمحفظة الإلكترونية عن طريق الصكوك المصرفية

- 1- يقوم العميل بزيارة أحد فروع أو وكلاء مقدم الخدمة الخاص به.

- 2- يقوم مقدم الخدمة أو الوكيل باستلام الصك وتقديمه للتحويل عن طريق مصرف التسوية بعد التحقق من حساب محفظة العميل وتوافق الحركة مع الشروط والسقوف الخاصة بذلك.
- 3- في حال عدم تحصيل الصك أو رفض مقدم الخدمة لحركة التغذية ، يقوم مقدم الخدمة بإرسال رسالة نصية للعميل تفيد بفشل عملية التغذية مع بيان السبب .
- 4- بعد استلام ما يفيد بنجاح عملية تحصيل الصك من قبل مصرف التسوية ، يقوم مقدم الخدمة بقاء قيمة التغذية لمحفظة العميل.

#### • عملية التغذية للمحفظة الإلكترونية عن طريق الحوالات المصرفية

- 1- يقوم مقدم الخدمة أو الوكيل باستلام اشعار الإضافة من قبل مصرف التسوية بعد التحقق من حساب محفظة العميل وتوافق الحركة مع الشروط والسقوف الخاصة بذلك.
- 2- في حال رفض مقدم الخدمة لحركة التغذية ، يقوم الموظف أو الوكيل بإبلاغ العميل برفض الحركة مع بيان السبب ومن ثم إبلاغ مصرف التسوية بسبب التراجع لأعادتها للمصرف المرسل.
- 3- في حال قبول حركة التغذية ، يقوم مقدم الخدمة بقاء قيمة التغذية لمحفظة العميل .
- 4- يقوم مقدم الخدمة بإرسال رسالة نصية للعميل تفيد بنجاح عملية التغذية.

#### • عملية سحب نقدي لقيم محدودة من المحفظة الإلكترونية

1. يقوم العميل بزيارة أحد فروع أو وكلاء مقدم الخدمة الخاص به.
2. العميل يرسل حركة سحب نقدي إلى مقدم الخدمة للتحقق من حسابه وتوافق الحركة مع الشروط والسقوف الخاصة بذلك.
3. في حالة قبول ونجاح الحركة .
4. يقوم موظف الفرع أو الوكيل بدفع قيمة السحب النقدي للعميل.
5. في حال رفض مقدم الخدمة للحركة يتم إعلام العميل برفض العملية مع بيان السبب

#### • عملية دفع عميل إلى عميل آخر

- 1- يقوم العميل بإنشاء حركة دفع بواسطة الهاتف المحمول وذلك بتعبئة الحقول المطلوب استكمالها وإرسال الحركة المالية إلى مقدم خدمة.
- 2- يقوم مقدم خدمة بالتحقق من حساب محفظة العميل وكفاية الرصيد والسقوف المحدده .
- 3- في حالة الرفض يقوم مقدم الخدمة بإبلاغ العميل برفض العملية مع بيان السبب .
- 4- في حالة نجاح العملية يتم التقييد على حساب محفظة العميل
- 5- يتم إعلام العميل الدافع بنتيجة العملية عن طريق مقدم الخدمة .
- 6- يتم إعلام العميل المستفيد بنجاح العملية من قبل مقدم الخدمة.

#### • عملية سحب نقدي من المحفظة الإلكترونية عبر ATM

- 1- العميل يرسل حركة سحب نقدي - صراف آلي - إلى مقدم الخدمة للتحقق من حساب محفظة العميل وتوافق الحركة مع الشروط والسقوف الخاصة بذلك.
- 2- في حال رفض مقدم الخدمة للحركة؛ يقوم مقدم الخدمة بإبلاغ العميل برفض الحركة مع بيان السبب.

- 3- في حال قبول عملية التحقق يرسل مقدم الخدمة للعميل (TRN,PIN) مخصصة لعملية السحب النقدي من الصراف الآلي وصالحة لمرة واحدة ولفترة زمنية محددة.
- 4- يقوم العميل بإدخال (TRN,PIN) في الحقول المخصصة في شاشة الصراف الآلي ومن ثم يرسلها الصراف الآلي إلى مقدم الخدمة.
- 5- في حال قبول عملية التحقق من قبل مقدم الخدمة . يقوم في المقابل بخصم المبلغ من محفظة العميل .
- 6- يقوم مقدم الخدمة بإبلاغ الصراف الآلي بالموافقة ونجاح العملية على الهواتف المسجلة لديه.
- 7- الصراف الآلي ينفذ عملية السحب بالقيمة المحددة ويقدّمها علي حساب الهاتف المحمول العائد لمقدم الخدمة لديه.
- 8- يقوم العميل باستلام النقود من الصراف الآلي.
- 9- في حال فشل عملية التحقق لدى مقدم الخدمة .يقوم بإبلاغ العميل والصراف الآلي برفض الحركة.

### • عملية سحب بناء على طلب العميل عن طريق الصكوك أو حوالة مالية.

- 1- يقوم العميل بإنشاء طلب الحصول على قيمة مالية عن طريق صك أو حوالة مالية بواسطة الهاتف المحمول وذلك بتعبئة الحقول المطلوبة وإستكمالها وإرسال الحركة إلى مقدم الخدمة.
- 2- يستلم مقدم الخدمة الطلب ويقوم بالتحقق من حساب محفظة العميل وتوافق الحركة مع الشروط والسقوف الخاصة بذلك.
- 3- في حالة فشل عملية التحقق يقوم مقدم الخدمة بإبلاغ العميل برفض الطلب مع بيان السبب.
- 4- في حالة نجاح عملية التحقق يقوم مقدم الخدمة بأعداد طلب الحصول على صك أو حوالة مالية لمصرف التسوية لصالح العميل
- 5- عند إتمام العملية من قبل مصرف التسوية ، يقوم مقدم الخدمة بإبلاغ العميل بنجاح العملية والقدم لأستلام الصك او اشعار الإضافة الخاص بالحركة المالية .

### • التسويات

1. التسوية ضمن مقدم الخدمة الواحد:  
(1) الحركات التي تتم ضمن إطار نظام مقدم الخدمة بين الحسابات المفتوحة لديه لعملائه تستكمل داخل حدود بنيتها التحتية والحركات التي تتم ضمن حسابات عملاء مصرف معين متعاقد أو مشارك لمقدم الخدمة لا يتم بها تسويه لأنها تأخذ صفة الحركات الداخلية. on-us .

### • العمولات

1. يجب أن توضح العقود مع العملاء آلية اقتطاع العمولات عن جميع الحركات المنفذة بواسطة المحفظة الإلكترونية .
2. يقوم كل مقدم خدمة بتعريف حساب محفظة إلكترونية لديه لتقيد العمولات التي يتم تقاضيها من المحافظ الإلكترونية للعملاء ، وعند تحويل قيمة هذه المحفظة لحساب مصرفي تتم من خلال حركات تقارير أو إشعارات يتم تكوينها عن طريق منظومة مقدم الخدمة ويتم إرسالها الى مصرف التسوية ليقوم بإيداعها بحساب مقدم الخدمة .
3. يقوم مقدم الخدمة بأحتساب عمولات عن الحركات التي تمر بالنظام وفقاً للتسعير الذي يعتمده مصرف ليبيا المركزي.
4. يحدد مصرف ليبيا المركزي للحركات المعفية من العمولات.
5. مصرف ليبيا المركزي يحدد الحد الأقصى للعمولات لمقدمي الخدمة حسب طبيعة الحركات المنفذة على النظام ما لم تكن معفاة من العمولات .

### • حقوق ومسئوليات العملاء

#### ❖ حقوق العملاء

1. على مقدم الخدمة توفير الشروط العامة للاستفادة من الخدمة وبحيث تكون هذه الشروط متاحة للعملاء سواء على شكل كتيبات أو نشرها على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة ، ويجب أن تكون الشروط مكتوبة بلغة سهلة وواضحة ويجب أن تتضمن هذه الشروط ما يلي :
  - الخدمات التي يقوم مقدم الخدمة بتقديمها .
  - مسؤوليات وواجبات مقدم الخدمة والعملاء .
  - تفاصيل العمولات التي سيقوم مقدم الخدمة بتقاضيتها مقابل كل خدمة .
  - طريقة التعامل مع شكاوى وأقترحات العملاء .
  - الإجراءات الواجب على العملاء إتباعها في حال فقدان الهاتف المحمول .
  - الإجراءات المتعلقة بوقف الاستفادة من الخدمة .
2. يجب أن تُبنى العلاقة بين مقدم الخدمة والعملاء بموجب اتفاقية تعاقدية رسمية تحدد شروط الاستفادة من خدمة الدفع بواسطة الهاتف المحمول.
3. يجب على مقدم الخدمة اتخاذ التدابير الاحترازية الضرورية لضمان أمن وسرية المعلومات الخاصة بالعملاء
4. يجب أن يكون لدى مقدم الخدمة مركز لخدمة العملاء وتتضمن واجبات هذا المركز كحد أدنى مايلي:
  - تقديم النصح والأرشاد للعملاء .
  - الأجابة على استفسارات العملاء .
  - منح العملاء وسائل التعلم الكافية لتعزيز مبادي الاستخدام والأمن والسرية .
  - تلقي شكاوى وأقترحات العملاء .
5. يجب أن يكون لدى مقدم الخدمة إجراءات وآليات واضحة للتعامل مع شكاوى وأقترحات العملاء والتي تتضمن مايلي :
  - الإعلان عن عنوان مركز الشكاوى والبريد الإلكتروني وأرقام الهواتف الخاصة به
  - تسجيل الشكاوى أو الاقتراح عند استلامه في ملف خاص وأعطائه رقم مرجعي ويجب أن تحمل توقيع العميل مقدم الشكاوى أو الإقتراح .
  - مباشرة الإجراءات بخصوص الشكاوى أو الإقتراح في أول يوم عمل يلي استلامها .
  - حل موضوع الشكاوى والنظر في الإقتراح خلال ثلاثة أيام كحد أقصى وأبلاغ العميل بالنتيجة.
  - تسجيل كافة المكالمات التي تمرر من خلال خطوط هواتف مركز الشكاوى صوتياً والمحافظة على هذه التسجيلات لى حين حل النزاع وإغلاق الشكاوى .
6. يجب على مقدم الخدمة التأكد من وجود قدر كافي من الأחסاس بالواجب والالتزام لدى الوكلاء كونهم مسؤولين عن أنشطة وكلاتهم وذلك في حال تسجيل أخطاء مقصودة أو غير مقصودة من الوكلاء .
7. سهولة الاستخدام ( قوائم رسائل قصيرة USSD وغيرها )
8. الخصوصية ، الثقة والأمن والسرية للعمليات .
9. الملائمة في أى مكان ، وأى وقت .
10. إمكانية الوصول إلى أرصدة الاموال فور إتمام عمليات حركة الدفع .
11. التحويل الفوري لقيمة الحركة والصلاحيات الخاصة بقيمة العمليات .
12. سهولة الوصول الفوري لعمليات فض النزاعات .

#### ❖ مسئوليات العملاء

1. حماية الرقم السرى الشخصى
2. التأكد من تفاصيل الحركة من حيث رقم مستقبل الحركة والقيمة قبل التنفيذ لها .
3. التقيد بكافة قواعد الأمن والسرية حسبما يقرها مقدم الخدمة .
4. عدم إصدار حركات بدون وجود أرصدة كافية فى حساباتهم .

#### • المتطلبات التقنية والأمنية

يعتبر أمن المعلومات من العناصر الرئيسية في تقديم خدمة الدفع بواسطة المحفظة الإلكترونية عبر الهاتف المحمول وعليه فإن التكنولوجيا التي ستستخدم في تقديم الخدمة يجب أن تتمتع بالأمان والسرية والتكاملية والموثوقية بصورة عامة لذلك يجب أن يتضمن في خدمة الدفع بواسطة المحفظة الإلكترونية عبر الهاتف المحمول المعايير التالية:

1. أن تكون متوافقة وتعمل بسلاسة مع الأنظمة الأخرى .
2. استعمال نظام الرسائل القصيرة SECURED SMS وفقاً لأحدث المعايير الدولية أو استخدام USSD
3. استخدام قنوات الاتصال الآمنة ذات الطبيعة المشفرة لتوفير خدمات الدفع بواسطة المحفظة الإلكترونية .
4. سهولة وعدم تعقيد التطبيقات التي ستُضبط على هواتف العملاء .
5. إن واجهة المستخدم يجب أن تكون مبنية على نظام القائمة ( Menu ) .
6. إن قيام العميل بالدخول على القائمة يجب أن يكون محكوماً بأسم المستخدم ورقمه السري .
7. إن الرقم السري الذي سيستخدم يجب أن يكون مشفراً .

#### • ضوابط وشروط عامة

1. يعتبر نظام الدفع بواسطة المحفظة الإلكترونية عبر الهاتف المحمول نظاماً مخصصاً من قبل مصرف ليبيا المركزي ولا يجوز لأي جهة تشغيل نظام آخر موازي إلا بعد الحصول على موافقه من مصرف ليبيا المركزي.
2. كل محفظة إلكترونية تكون مرتبطة برقم هاتف محمول للعميل .
3. يكون المُدخل في نظام الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول المعني بتغذية المحفظة الإلكترونية ذو خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات في مجال عمله .
4. ان يكون المطابق على الأذخال في نظام الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول بدرجة أعلى من المُدخل .
5. الا تتم اية معاملة في نظام الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول إلا بمشاركة المدخل والمطابق والمخول.
6. ان يتم وضع سياسه لتدوير موظفي الأذخال والمطابقة المعنيين والالتزام بها وان يتم إعطاء هذه الصلاحيات لأقل عدد .
7. أن يتم رفع تقرير يومي من المشرف بعمليات النظام إلى إدارة المراجعة الداخلية لدى مقدم الخدمة .
8. لايجوز لمدير النظام (Admin) بمقدم الخدمة التأثير على إصدار اي محفظة إلكترونية بأي شكل من الأشكال.
9. لا يتم إضافة أي مبلغ في نظام الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول إلا بعد التحصيل الفعلي للمقابل المالي في النظام الأساسي للمصرف .
10. لايجوز إجراء أي عملية خصم من حساب المحفظة الإلكترونية إلا بعد أخذ موافقة مكتوبة من العميل .
11. تكون الخدمة متاحة للعملاء إعتباراً من عمر 18 سنة فما فوق .