الباب الثامن: المخاطر التشغيلية

الإطار التنظيمي والرقابي للأعمال المصرفية الإسلامية

جدول المحتويات

١. قواعد وإرشادات عامة..... ٤
١.١ تعريف وطبيعة المخاطر التشغيلية..... ٤
٢.١ اعتبارات تشغيلية..... ٦
٣.١ مخاطر عدم الالتزام بأحكام الشريعة..... ٦
٤.١ المخاطر القانونية..... ٨
٥.١ المخاطر الاستئمانية..... ٨
٦.١ حسابات الاستثمار المقيدة..... ٩
٢. القياس والمتابعة والضبط..... ١٠
١.٢ قياس المخاطر التشغيلية..... ١٠
٢.٢ متابعة المخاطر..... ١١
٣.٢ الرقابة على المخاطر التشغيلية..... ١١
٣. مكافحة غسل الأموال والجرائم المالية الأخرى..... ١٤
١.٣ مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب..... ١٤
٢.٣ تعزيز دور المؤسسات المرخصة في مكافحة غسل الأموال..... ١٥
٣.٣ تعيين مسؤول الإبلاغ عن غسل الأموال (MLRO) وخطوات أخرى لمكافحة غسل الأموال.... ١٧
٤. الأنشطة المصرفية الإلكترونية والأنشطة النقدية الإلكترونية..... ١٨
١.٤ تعريف الأنشطة المصرفية الإلكترونية والأنشطة النقدية الإلكترونية..... ١٨
٢.٤ اعتبارات عامة..... ١٨
٣.٤ تحديد وتحليل المخاطر..... ١٩
٤.٤ المخاطر التشغيلية..... ٢٠
٥.٤ مخاطر السمعة..... ٢١
٦.٤ المخاطر القانونية..... ٢٢
٧.٤ المخاطر الأخرى..... ٢٣
٨.٤ مسائل المعاملات عبر الحدود..... ٢٣
٩.٤ تقييم المخاطر..... ٢٤
١٠.٤ إدارة وضبط المخاطر..... ٢٥
١١.٤ مراقبة المخاطر..... ٢٨
١٢.٤ إدارة المخاطر عبر الحدود..... ٢٩
١٣.٤ الإجراءات الأمنية لمراقبة الاحتيال والاعتداءات على المواقع الإلكترونية للمؤسسات المرخصة..... ٢٩
١٤.٤ حماية البطاقات ضد التزوير..... ٣٠

٥. مكافحة الاحتيال..... ٣١
١.٥ خلفية..... ٣١
٢.٥ المتطلبات..... ٣١
٣.٥ المراجعة وإعداد التقارير..... ٣٢
٦. الاحتفاظ بسجلات المصرف ووثائقه..... ٣٥
١.٦ القوانين المعمول بها..... ٣٥

١. قواعد وإرشادات عامة

١.١ تعريف وطبيعة المخاطر التشغيلية

١.١.١ *يحدد هذا الباب المبادئ المتعلقة بالأنظمة والضوابط المناسبة للتصدي للمخاطر التشغيلية للمؤسسات المرخصة. وتعرف المخاطر التشغيلية بأنها مخاطر الخسائر الناجمة عن عدم كفاية أو فشل الإجراءات الداخلية، والأشخاص والأنظمة أو الأحداث الخارجية، والتي تشمل، ولكن لا تقتصر على، المخاطر القانونية ومخاطر الالتزام الشرعي. ولا يشمل هذا التعريف المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة والمخاطر النظامية.*

٢.١.١ *أصبحت إدارة المخاطر التشغيلية سمة هامة من ممارسات إدارة المخاطر السليمة في الأسواق المالية الحديثة في أعقاب الزيادة الكبيرة في حجم المعاملات، والتطور المتزايد للتكنولوجيا المالية، ونمو التجارة الإلكترونية، وبروز المصارف كمقدمي الخدمة ذات الحجم الكبير، وزيادة الاستعانة بمصادر خارجية لإجراء المعاملات، وأنظمة الدعم المعقدة وما إلى ذلك.*

٣.١.١ *يتضمن أهم نوع من المخاطر التشغيلية فشل الضوابط الداخلية والحوكمة المؤسسية. مثل هذا الفشل يمكن أن يؤدي إلى خسارة مالية من خلال الخطأ أو الاحتيال أو الفشل في الأداء في الوقت المناسب مما يتسبب في تعرّض مصلحة المؤسسات المرخصة إلى الخطر. يعتبر توفر نظم معلومات إدارية فعَّال، وثقافة رقابة داخلية قوية، وتخطيط للطوارئ عناصر حاسمة من عناصر الإدارة الفعالة للمخاطر التشغيلية للمؤسسات المرخصة أي كان حجمها ونطاق عملها.*

٤.١.١ *تتعرض المؤسسات المرخصة لمخاطر تتعلق بعدم الالتزام بالشريعة الإسلامية ومخاطر ترتبط بمسؤولياتها الاستئمانية نحو مختلف مقدمي الأموال. وتُعرّض هذه المخاطر المؤسسات المرخصة إلى مخاطر قيام مقدمي الأموال بسحب أموالهم وفقدان الدخل أو فسخ العقود مما يؤدي إلى تشويه السمعة أو إلى الحد من فرص الأعمال.*

٥.١.١ *تنشأ مخاطر عدم الالتزام بالشريعة الإسلامية نتيجة إخفاق المؤسسات المرخصة في الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها التي تحددها لجان الرقابة الشرعية لتلك المؤسسات و/أو أي كيان آخر ذو صلة في البلد الذي تعمل فيه المؤسسات المرخصة.*

٦.١.١ *يُعد الالتزام الشرعي أمراً أساسياً لعمليات المؤسسات المرخصة، ويجب أن تشمل متطلبات هذا الالتزام جميع أعمال تلك المؤسسات ومنتجاتها وأنشطتها. وبما أن أغلبية مقدمي الأموال يستخدمون خدمات مصرفية متوافقة مع الشريعة الإسلامية كمسألة مبدأ، فإن إدراكهم فيما يتعلق بالتزام المؤسسات المرخصة بأحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها ذو أهمية كبيرة لاستدامتها. وفي هذا الصدد، يصنف الالتزام الشرعي ضمن فئة الأولويات العليا مقارنة بمخاطر محددة أخرى. وإذا لم تلتزم المؤسسات المرخصة بأحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها فقد يتم إلغاء المعاملات الخاصة بها، واعتبار الدخل المتولد منها على أنه دخلاً غير مشروع، وبالتالي التبرع به للأعمال الخيرية بناءً على تعليمات من لجنة الرقابة الشرعية. وإذا أصبحت المؤسسات المرخصة غير ملتزمة بأحكام الشريعة الإسلامية، من وجهة نظر أصحاب المصلحة، فإن من شأن ذلك أن يسئ إلى سمعتها وتصبح استدامتها موضع تساؤل إذا بدأ أصحاب حسابات الاستثمار بسحب أموالهم أو التحول إلى مؤسسات مالية أخرى.*

٧.١.١ *المخاطر الاستئمانية هي تلك المخاطر التي تنشأ من فشل المؤسسات المرخصة في أدائها وفق معايير صريحة وضمنية قابلة للتطبيق على مسؤولياتها الاستئمانية. ونتيجة للخسائر في الاستثمارات، فقد تصبح المؤسسات المرخصة معسرة بما يجعلها غير قادرة على: (أ)*

تلبية طلبات أصحاب الحسابات الجارية لسداد أموالهم، و(ب) حماية مصالح أصحاب حسابات الاستثمار لديها. وقد تفشل المؤسسات المرخصة في أن تتصرف بالحرص الواجب عند إدارة الاستثمارات مما يؤدي إلى نشوء مخاطر قد تحرم أصحاب حسابات الاستثمار من الحصول على أرباحهم. في حالة الأعمال المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، فإن المعاملات الاستئمانية تكون كبيرة وبالتالي تكون بحاجة إلى ممارسة عناية متناسبة لمقابلة المخاطر التشغيلية المتعلقة بها.

٨.١.١ *عند إدارة منظومة مخاطرها التشغيلية، فإنه يجب على المؤسسات المرخصة أن تأخذ في الاعتبار أنها يمكن أن تتعرض لمستويات أعلى من المخاطر التشغيلية مقارنة مع نظيراتها التقليدية. ويعزى ذلك إلى ما يلي:*

١.٨.١.١ *من المتوقع أن تحتفظ في ميزانياتها العمومية بمزيد من الأصول الملموسة وبالتالي فهي تكون معرضة للمخاطر التشغيلية المصاحبة لتلك الأصول.*

٢.٨.١.١ *من خلال استخدام عقود التمويل المتوافقة مع الشريعة، قد يكون عدد العمليات المنفذة أعلى منها في المصارف التقليدية.*

٣.٨.١.١ *ما تزال الصناعة المصرفية فتيّة وهناك عدم توافق بشأن أفضل الممارسات.*

٤.٨.١.١ *يكون مستوى الاستحقاق ومتانة البرمجيات المصرفية الأساسية لتلبية الاحتياجات الفريدة للصناعة المصرفية أقل نسبياً من الصناعة المصرفية التقليدية.*

٥.٨.١.١ *ندرة الموارد والعاملين في مجال الأعمال المصرفية الإسلامية من ذوي الخبرة.*

٩.١.١ *يجب أن تُعطي المؤسسات المرخصة اهتماماً بالمخاطر التشغيلية التالية التي قد تنشأ من صيغ التمويل المحددة. القائمة هي للتوضيح فقط، ولا يجوز اعتبارها قائمة شاملة للمخاطر ذات الصلة.*

١٠.١.١ *المرابحة:*

١.١٠.١.١ *قد لا تتطابق شروط ومواصفات عقد المرابحة مع الشروط والمواصفات التجارية للمعاملة (مثل الاختلافات في خطابات الاعتماد في المعاملات التجارية المحلية والأجنبية).*

١١.١.١ *السَلَم والسَلَم الموازي:*

١.١١.١.١ *قد تؤدي المخاطر التشغيلية التي تتعلق بالتسليم المبكر للسلع المتعاقد عليها (إذا قُبلت من قِبل المؤسسة المرخصة) إلى تكاليف إضافية تتكبدها المؤسسة المرخصة مثل التخزين والتأمين أو التكافل أو غيرها من الأضرار في حالة السلع القابلة للتلف.*

٢.١١.١.١ *قد تواجه المؤسسة المرخصة مخاطر قانونية إذا تعذر تسليم السلع في الوقت المتفق عليه (ما لم يوافق العميل في حالة عقد سَلَم موازي على تعديل تاريخ التسليم).*

١٢.١.١ *الإستصناع والإستصناع الموازي:*

١.١٢.١.١ *قد تكون المؤسسة المرخصة غير قادرة على تسليم الأصول المتعاقد عليها في الوقت المناسب وتواجه جزاءات الإنجاز المتأخر.*

٢.١٢.١.١ *قد تتكبد المؤسسة المرخصة جزئياً أو كلياً تجاوز التكاليف بموجب عقد الإستصناع الموازي ما لم يتفق على خلاف ذلك بصورة متبادلة مع العميل.*

٣.١٢.١.١ *قد يفشل المقاول من الباطن في استيفاء معايير الجودة أو غيرها من المتطلبات المحددة في العقد.*

٤.١٢.١.١ قد يكون المقاول من الباطن غير قادر على إتمام العمل وقد تضطر المؤسسة المرخصة إلى إيجاد بديل بتكلفة أعلى.

١٣.١.١ الإجارة والإجارة المنتهية بالتمليك:

١.١٣.١.١ إذا أتلف المستأجر الأصول التي في حيازته، وتواجه المؤسسة المرخصة رفض المستأجر لتصحيح الوضع.

١٤.١.١ المشاركة:

١.١٤.١.١ إخفاق المؤسسة المرخصة في اتخاذ العناية الواجبة الكافية في تقييم المشروع الاستثماري وسلامة وموثوقية شريكها مما قد يؤدي إلى فشل الأعمال.

٢.١٤.١.١ عدم المتابعة الكافية من قِبل المؤسسة المرخصة لمشروع أعمال مشترك.

١٥.١.١ المضاربة:

١.١٥.١.١ قد تنشأ المخاطر التشغيلية في حالة تكبد المؤسسة المرخصة لخسائر بسبب فشلها في اتخاذ العناية الواجبة الكافية قبل دفع الأموال إلى المضارب.

٢.١ اعتبارات تشغيلية

١.٢.١ يجب أن توفر الضوابط داخل المؤسسات المرخصة ضماناً معقولاً لسلامة العمليات ومصداقية التقارير. ويجب على المؤسسات المرخصة أن تأخذ في اعتبارها المجموعة الكاملة من المخاطر التشغيلية الهامة التي تؤثر على عملياتها، بما في ذلك مخاطر الخسارة الناجمة عن عدم كفاية أو فشل الإجراءات الداخلية والأشخاص والأنظمة أو بسبب الأحداث الخارجية.

٢.٢.١ يجب على المؤسسات المرخصة أيضاً أن تأخذ في اعتبارها الأسباب المحتملة للخسارة الناتجة عن عدم الالتزام بالشريعة والفشل في الوفاء بمسؤولياتها الاستئمانية.

٣.٢.١ يجب أن يكون لدى المؤسسات المرخصة إطار عمل شامل وسليم لتطوير وتنفيذ بيئة رقابية احترازية لإدارة المخاطر التشغيلية الناشئة عن أنشطتها وذلك بالاسترشاد، من بين أمور أخرى، بالأحكام الواردة بالمادة ٤.٤ المتعلقة بالعمليات والمادة ٥.٤ المتعلقة بالعناية الواجبة بالعملاء من الباب الثاني الخاص بالالتزامات العامة والحوكمة.

٤.٢.١ يجب أن ينفذ إطار العمل المذكور أعلاه بشكل متناسق على كافة مستويات المؤسسة ويفهمه جميع الموظفين المعنيين.

٥.٢.١ مع مراعاة العوامل الخاصة بالمؤسسة، يجوز للمؤسسات المرخصة النظر في إنشاء لجنة أو وحدة مخاطر تشغيلية مستقلة على مستوى المصرف، والتي يجب أن توضع مباشرة تحت إشراف لجنة إدارة المخاطر أو مسؤول أول المخاطر (إذا كانت وحدة). ويجب أن تكون اللجنة أو الوحدة مسؤولة عن وضع تعريف مناسب للمخاطر التشغيلية عبر وحدات الأعمال، وتطوير السياسات والإجراءات والممارسات وإعداد التقارير ومراجعة الإنكشافات للمخاطر، والإشراف، وضمان سلامة إجراءات تقييم المخاطر، وتوزيع والمحافظة على رأس المال الاقتصادي، وتطوير استراتيجيات لتقنيات تخفيف المخاطر، وما إلى ذلك. ويجب أن تحدد مسؤوليات الموظفين بطريقة مستقلة، مع تجنب جميع أوجه التضارب في المصالح.

٣.١ مخاطر عدم الالتزام بأحكام الشريعة

١.٣.١ يجب أن يكون لدى المؤسسات المرخصة أنظمة وضوابط كافية، بما في ذلك لجنة رقابة شرعية ومراجع شرعي داخلي لضمان الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية.

٢.٣.١ يجب على المؤسسات المرخصة أن تضمن توافقها في جميع الأوقات مع مبادئ الشريعة وفقاً لما تحدده لجنة الرقابة الشرعية، والبنك المركزي و/أو أي كيان آخر ذي صلة على النحو الذي يحدده القانون واللوائح من حين لآخر فيما يتعلق بمنتجاتها أو خدماتها وأنشطتها التجارية. وهذا يعني أن يؤخذ الالتزام الشرعي في الاعتبار كلما قبلت المؤسسات المرخصة ودائع وأموال استثمارية، وقدمت تمويلاً ونفذت خدمات استثمارية لعملائها.

٣.٣.١ يجب أن تتأكد المؤسسات المرخصة من أن وثائق عقودها تتوافق مع أحكام ومبادئ الشريعة فيما يتعلق بصياغة العقد وإنهائه والأمور التي قد تؤثر على تنفيذه مثل الاحتيال أو الغش أو الإكراه أو على أي حقوق والتزامات أخرى.

٤.٣.١ يجب على المؤسسات المرخصة أن تجري مراجعة الالتزام الشرعي من قِبل وحدة التدقيق الشرعي الداخلي التي لديها المعرفة اللازمة والخبرة لهذا الغرض، كما ورد في الباب الثاني حول الالتزامات العامة والحوكمة، وذلك للتصدي للمخاطر التشغيلية ذات الصلة. والهدف هو التأكد من أن تنفيذ أنشطة المؤسسات المرخصة بما في ذلك التمويلية وعملياتها يتم طبقاً لأحكام الشريعة ومبادئها المطبقة وفقاً للفتاوى والسياسات والإجراءات المعتمدة من قِبل لجان الرقابة الشرعية للمؤسسات المرخصة.

٥.٣.١ على المؤسسات المرخصة أن تضع نظام فعّال لرفع التقارير في الوقت المناسب للجنة الرقابة الشرعية.

٦.٣.١ على المؤسسات المرخصة أن تستمر في تتبع الدخل الناتج عن غير قصد عن أي نشاط أو معاملة غير متوافقة مع أحكام الشريعة، وتقييم احتمالات حدوث حالات مماثلة في المستقبل. وبناء على المراجعات السابقة والمجالات التي من المحتمل أن يحدث فيها عدم التزام بأحكام الشريعة، فإنه يمكن للمؤسسات المرخصة تقييم الأرباح المحتملة التي لا يمكن الاعتراف بها كأرباح مقبولة للمؤسسات المرخصة. ويجب تحويل هذه الأرباح إلى حساب الصندوق الخيري.

٧.٣.١ يجب مراجعة حساب الصندوق الخيري للمؤسسة المرخصة للتأكد من الالتزام الشرعي، وللتأكد كذلك فيما إذا تم منح المبلغ لهيئة خيرية معترف بها وليس لطرف ذو علاقة.

٨.٣.١ فيما يلي المتطلبات الشرعية التي يجب على المؤسسات المرخصة الالتزام بها فيما يتعلق بعقود التمويل. مع ملاحظة أن القائمة ليست شاملة ويمكن أن تتغير وفقا لآراء لجان الرقابة الشرعية المختلفة.

٩.٣.١ عقود المرابحة والإجارة

١.٩.٣.١ يكون الأصل موجوداً في وقت البيع أو الإيجار أو، في حالة الإجارة ، يجب أن يكون عقد الإجارة مسبوقاً باكتساب حق الانتفاع بذلك الأصل إلا إذا تم الاتفاق على الأصل بناءً على مواصفات عامة.

٢.٩.٣.١ أن يكون الأصل مملوكاً للمؤسسة المرخصة بصورة قانونية عندما يتم عرضه للبيع.

٣.٩.٣.١ أن تنصرف النية لاستخدام الأصل من قِبل المشتري أو المستأجر في أنشطة أو أعمال تجارية تسمح بها الشريعة الإسلامية. وإذا تم إعادة تأجير الأصل لمالكه في فترة الإيجار الأولى، فإنه لا يجوز أن يؤدي ذلك إلى عقد بيع العينة (إعادة شراء)، من خلال تغيير قيمة الإيجار أو المدة.

٤.٩.٣.١ ليس هناك تأخير في السداد أو جزاء مالي أو زيادة في السعر في مقابل تمديد أو إعادة جدولة سداد الحسابات المستحقة أو الإيجار المستحق، بصرف النظر عما إذا كان المدين مليئاً أو غير مليء.

١.٣.١٠ عقود السَلَم وعقود الإستصناع:

١.١٠.٣.١ لا يجوز أن تكون عقود البيع والشراء معتمدة على بعضها البعض أو مشروطة ببعضها البعض، مثل السَلَم والسَلَم الموازي؛ والإستصناع والإستصناع الموازي.

٢.١٠.٣.١ لا يجوز النص على شرط جزائي فيما يتعلق بالتأخر في تسليم السلعة التي تم شراؤها بموجب عقد السَلَم ، ومع ذلك فالنص على مثل هذا الشرط مسموح به وفقاً لعقد الإستصناع أو الإستصناع الموازي.

٣.١٠.٣.١ قد لا يكون محل عقد الإستصناع موجود فعلياً عند الدخول في العقد.

١١.٣.١ عقود المشاركة وعقود المضاربة:

١.١١.٣.١ يجب أن يُستثمر رأسمال المؤسسة المرخصة في استثمارات أو أنشطة تجارية متوافقة مع الشريعة.

٢.١١.٣.١ لا يستطيع الشريك في عقد المشاركة أن يضمن رأسمال الشريك الآخر، ولا يستطيع المضارب أن يضمن رأسمال المُستثمِر (رب المال) في المضاربة.

٣.١١.٣.١ يمكن تحديد سعر الشراء لحصة الشريك الآخر في المشاركة مع وعد ملزم بالشراء فقط وفقاً للقيمة السوقية أو حسب الاتفاق في تاريخ الشراء. ولا يجوز اشتراط أن يتم اكتساب الحصة وفقاً لقيمتها الإسمية.

٤.١ المخاطر القانونية

١.٤.١ يجب أن تراعي المؤسسات المرخصة أقصى درجات الحيطة عند توثيق العقود والمعاملات حيث أن وثائقها قد تكون جديدة وربما لم يتم اختبارها في المحاكم.

٢.٤.١ قد تتعرض المؤسسات المرخصة إلى مخاطر قانونية في حالة التقاضي. يجب على المؤسسات المرخصة التأكد من أن أحكام معاملاتها التجارية والتمويلية قد تمت صياغتها وفقاً لقانون التجارة السائد بالإضافة إلى قواعد ومبادئ الشريعة.

٥.١ المخاطر الاستئمانية

١.٥.١ يجب أن تكون لدى المؤسسات المرخصة آليات مناسبة لحماية مصالح جميع مقدمي الأموال. وفي حالة خلط أموال أصحاب حسابات الاستثمار مع الأموال الخاصة بتلك المؤسسات، فإنه يجب على المؤسسات المرخصة أن تتأكد من وضع أسس لتحديد الأصول والإيرادات والمصروفات وتوزيع الأرباح وتطبيق هذه الأسس وإعداد تقارير عنها بطريقة متناسقة مع المسؤوليات الاستئمانية للمؤسسات المرخصة.

٢.٥.١ يجب على المؤسسات المرخصة أن تضع وتنفذ سياسة واضحة ورسمية للاضطلاع بأدوارها المختلفة، والتي قد تنطوي على تضارب مصالح فيما يتعلق بإدارة أنواع مختلفة من حسابات الاستثمار. ويجوز أن تشتمل السياسة المتعلقة بحماية مصالح أصحاب حسابات الاستثمار على ما يلي:

١.٢.٥.١ تحديد الأنشطة الاستثمارية التي تسهم في عوائد الاستثمار، واتخاذ خطوات معقولة لمواصلة الأنشطة وفق واجباتها الاستئمانية وواجبات عقودها الخاصة بالوكالة، والتعامل مع جميع مقدمي الأموال بصورة ملائمة وفقا لأحكام وشروط اتفاقياتها الاستثمارية؛

٢.٢.٥.١ يجب إدارة توزيع الأصول والأرباح بين المؤسسات المرخصة وأصحاب حسابات الاستثمار وتطبيقها بشكل مناسب لأصحاب حسابات الاستثمار الذين استثمرت أموالهم خلال فترات استثمارية مختلفة؛

٣.٢.٥.١ تحديد الاحتياطيات المناسبة عند مستويات لا تمس حق أصحاب حسابات الاستثمار الحاليين في الحصول على عوائد أفضل؛ و

٤.٢.٥.١ الحد من مخاطر الانتقال بين الحسابات الجارية وحسابات الاستثمار.

٥.٢.٥.١ يجب على لجنة الرقابة الشرعية للمؤسسة المرخصة التأكد من أن النظام المصرفي الأساسي للمؤسسة المرخصة متوافق مع الشريعة والمسارات التي تسير فيها أموال أصحاب حسابات الاستثمار أو توجه إلى أي نشاط استثماري أو تمويلي وبالتالي يمكن أن يخصص الدخل لأصحاب حسابات الاستثمار.

٣.٥.١ يجب أن تُفصح المؤسسات المرخصة بشكل كافٍ وفي المواعيد المقررة عن المعلومات لأصحاب حسابات الاستثمار وللأسواق من أجل توفير أساس يمكن الاعتماد عليه لتقييم طبيعة المخاطر المتعلقة بها وبأدائها الاستثماري.

٦.١ حسابات الاستثمار المقيدة

١.٦.١ يجب على المؤسسات المرخصة الاحتفاظ بحسابات منفصلة فيما يتعلق بعمليات قامت بها من أجل أصحاب حسابات الاستثمار المقيدة، والتأكد من الاحتفاظ على نحو مناسب بسجلات لجميع معاملات الاستثمارات.

٢.٦.١ يجوز أن تنشئ المؤسسات المرخصة احتياطيات منفصلة وفقا لأنواع الحسابات أو المخاطر وذلك للمساعدة في تعويض النقص المستقبلي في معدل العائد لأصحاب حسابات الاستثمار في حالة حدوث خسائر متكررة. ويجب أن توثق طرق تكوين واستخدام الاحتياطيات لتشمل الأساس الذي تمت بموجبه التحويلات إلى ومن الاحتياطيات، وكذلك الحد الأقصى للحدود الدنيا لاحتياطيات معينة واستخدام وإنهاء احتياطيات محددة.

٣.٦.١ في حالة قيام المؤسسات المرخصة بجمع أموال لأغراض استثمارية محددة، فإنه يجب عليها التأكد من استيفاء أصحاب حسابات الاستثمار لمتطلبات محددة للأهلية التي تتناسب مع حجم ومستوى مخاطر الفرص الاستثمارية وإطارها الزمني. ويمكن أن تشمل متطلبات الأهلية تحديد مستوى أدنى للاستثمار.

٤.٦.١ يجب على المؤسسات المرخصة أن تضع إجراءات وضوابط مناسبة للتأكد من كفاية جودة المعلومات المقدمة فيما يتعلق بالاستثمار، والالتزام الكامل بالقواعد والمتطلبات ذات الصلة، لا سيما عند تسويق فرصة استثمارية لمستثمرين محتملين. في مسائل الإفصاح، يجب مراعاة أقصى درجات العناية لضمان الدقة والوضوح والاكتمال والشفافية، وتجنب توصيل أية معلومات مضللة.

٥.٦.١ وعلى أية حال، فعندما تنشئ المؤسسات المرخصة شركة تابعة منفصلة مملوكة بالكامل أو شركة ذات غرض خاص كوسيلة للقيام باستثمارات محددة أو تمويلات (في مشاركة محددة)، فإنه يجب على المؤسسات المرخصة التأكد من أن المخاطر الناشئة في الشركة الفرعية و/ أو الشركة ذات الغرض الخاص تتم مراقبتها ورفع التقارير عنها على مستوى المجموعة (إدارة المخاطر على أساس موحد). قد تؤدي خسارة الاستثمار الناشئة في شركة فرعية أو شركة ذات غرض خاص إلى مخاطر السمعة للمؤسسات المرخصة.

٢. القياس والمتابعة والضبط

١.٢ قياس المخاطر التشغيلية

١.١.٢ *لا توجد منهجية موحدة لقياس المخاطر التشغيلية في النظام المصرفي. إلى جانب ذلك، فإن الطرق الموجودة بسيطة نسبياً وتجريبية، وذلك على الرغم من أن بعض المصارف الدولية قد أحرزت تقدماً كبيراً في تطوير تقنيات أكثر تقدماً للقياس وبالتالي تخصيص رأس المال اللازم لمواجهة المخاطر التشغيلية.*

٢.١.٢ يجب على المؤسسات المرخصة تحديد المخاطر التشغيلية الكامنة في جميع أنواع المنتجات والأنشطة والعمليات والأنظمة. وعلاوة على ذلك، فإنه يجب قبل إدخال أو الشروع في إدخال منتجات جديدة أو أنشطة أو عمليات أو أنظمة، إخضاع المخاطر التشغيلية الكامنة فيها لإجراءات تقييم كافية.

٣.١.٢ *يجوز أن تستخدم المؤسسات المرخصة وصف تفصيلي للمخاطر ومؤشرات رئيسية للمخاطر والتقييمات الذاتية وبطاقات تقييم الأداء وغيرها لتحديد الإنكشافات للمخاطر التشغيلية. وأن أي تقنية فعّالة لتحديد المخاطر لابد أن تأخذ في اعتبارها كلاً من العوامل الداخلية (مثل تعقيد الهيكل وطبيعة الأنشطة ونوعية الموظفين والتغيرات التنظيمية ودوران الموظفين) والعوامل الخارجية (مثل الظروف الاقتصادية المتقلبة، والتغيرات في الصناعة والتقدم التكنولوجي) والتي قد تؤثر سلباً على الأهداف المحددة للمؤسسات المرخصة.*

٤.١.٢ يجب على المؤسسات المرخصة أن تقيِّم عملياتها وأنشطتها مقابل قائمة من أحداث المخاطر التشغيلية (عمليات الاحتيال الداخلية والخارجية، وإجراءات التوظيف، وسلامة مكان العمل، والعملاء، والمنتجات، والممارسات التجارية، والضرر على الأصول الملموسة، وتوزيع الأعمال، وفشل النظام، والتنفيذ والتسليم، وإدارة العمليات، وما إلى ذلك). وعلى المؤسسات المرخصة أن تقوم، بالإضافة إلى تحديد هذه العوامل، بإجراء تمييز واضح بين حالات المخاطر التشغيلية التي يمكن السيطرة عليها وتلك التي لا يمكن السيطرة عليها.

٥.١.٢ وفقاً لعملية تحديد المخاطر، فإن وحدات الأعمال المختلفة والوظائف التنظيمية أو التدرج في الإجراءات، يتم تحديدها حسب نوعية المخاطر. علاوة على ذلك، يجب مراجعة مؤشرات المخاطر الرئيسية مثل الصفقات الفاشلة، ومعدلات دوران الموظفين، وتكرار و/ أو جسامة السهو والخطأ لتتبع حجم المخاوف من المخاطر. ويجب على المؤسسات المرخصة أيضاً وضع بدايات أو حدود على مؤشرات المخاطر الرئيسية.

٦.١.٢ يتطلب قياس المخاطر التشغيلية تقدير احتمال وقوع حالة خسارة تشغيلية. وهو يعتمد ذلك على عنصر المخاطرة الذي يعطي إشارات لاحتمال وقوع حالة خسارة تشغيلية. تحتاج عملية تقييم المخاطر التشغيلية إلى معالجة احتمال (أو تكرار) حدوث مخاطر تشغيلية معينة، وحجم (أو شدة) أثر المخاطر التشغيلية على أهداف العمل والخيارات المتاحة لإدارة وبدء اتخاذ خطوات للحد من أو تخفيف المخاطر التشغيلية. يمكن أن تكون مجموعة عوامل المخاطر التي تقيس المخاطر في كل وحدة أعمال مثل تصنيفات التدقيق والبيانات التشغيلية مثل الحجم والتداول ودرجة التعقيد وبيانات عن جودة العمليات مثل معدل الخطأ أو مقياس مخاطر الأعمال مثل تقلب الإيرادات، ذات صلة بحالات الخسارة السابقة.

٧.١.٢ يمكن للمؤسسات المرخصة أن تستخدم تقنيات تحليل أو تقييم مختلفة للوصول إلى مستوى كلي للمخاطر التشغيلية. وقد وضعت بعض المصارف الدولية بالفعل مصفوفة تقييم للمخاطر التشغيلية، مشابه للتصنيف الإئتماني للسندات. ويجب أن يكون تقييم المخاطر

التشغيلية على أساس مستوى المصرف ككل. ويجب مراجعته على فترات منتظمة. وعلى المؤسسات المرخصة، على مدى فترة، أن تطور الأنظمة الداخلية لتقييم طبيعة المخاطر وتخصيص رأس مال اقتصادي ضمن إطار عائد معدل بالمخاطر على رأس المال.

٨.١.٢ يجب أن تبدأ المؤسسات المرخصة بقياس المخاطر التشغيلية باستخدام مؤشرات معيارية بسيطة تقوم على قياس إجمالي نشاط الأعمال مثل إجمالي الإيرادات والدخل من الرسوم، وتكاليف التشغيل وإجمالي الأصول المعدلة بإنكشافات خارج الميزانية العمومية، أو مزيج من هذه المتغيرات.

٢.٢ متابعة المخاطر

١.٢.٢ يجب أن يركز نظام متابعة المخاطر التشغيلية على مقاييس الأداء التشغيلي مثل حجم وقيمة التداول وبيانات السداد وحالات التأخير والأخطاء. ومن الأهمية بمكان متابعة حدوث خسارة تشغيلية بشكل مباشر بتحليل كل حالة ووصف لطبيعة وأسباب الخسارة.

٢.٢.٢ يجب أن يعكس تكرار المتابعة المخاطر ذات الصلة وتكرار وطبيعة التغيرات في البيئة التشغيلية.

٣.٢.٢ يجب على المؤسسات المرخصة إجراء مراجعة دورية لاكتشاف ومعالجة أوجه القصور التشغيلية. ويجب أن تشمل مراجعة وتقييم الضوابط الداخلية تغطية مستقلة للتدقيق والتقييم من قِبل المدققين الداخليين و/ أو الخارجيين.

٤.٢.٢ يجب أن يكون نظام الضوابط الداخلية جزءاً من عمليات المؤسسات المرخصة ومهيئاً لإصدار تقارير منتظمة. وبجانب تقديم التقارير إلى الإدارة العليا والمجلس، فإنه يجب على إدارات التدقيق الداخلي والمخاطر أيضاً إجراء مراجعة لمدى الالتزام.

٣.٢ الرقابة على المخاطر التشغيلية

١.٣.٢ تستخدم الضوابط الداخلية والتدقيق الداخلي كوسائل أساسية لتخفيف المخاطر التشغيلية. ويمكن للمؤسسات المرخصة أن تنظر في وضع حدود للمخاطر التشغيلية بناءً على مقاييس تلك المخاطر. ويمكن أيضاً أن تستخدم إمكانياتها الاحتياطية كوسيلة لاحتواء الآثار السلبية للمخاطر التشغيلية. التأمين (التكافلي) هو تخفيف مهم لبعض أشكال المخاطر التشغيلية. يمكن أن تؤدي التوعية بالمخاطر لجعل العمليات المعقدة مألوفة على جميع مستويات الموظفين أيضاً إلى الحد من المخاطر التشغيلية.

٢.٣.٢ لإدارة المخاطر التشغيلية، يجب أن يكون لدى المؤسسات المرخصة نظام محكم من الضوابط الداخلية، يتضمن الفصل بين المهام، وخطوط واضحة لرفع التقارير الإدارية وإجراءات تشغيلية كافية. وترتبط معظم حالات المخاطر التشغيلية بالجوانب الضعيفة في أنظمة الضوابط الداخلية أو التراخي في الالتزام بإجراءات الضوابط الداخلية الحالية. وعليه، يجب أن تكون الضوابط الداخلية جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة العادية التي تتيح استجابة سريعة للظروف المتغيرة وتجنب التكاليف غير الضرورية. يتطلب وجود ضوابط داخلية فعّالة أيضاً أن يكون هناك فصل ملائم بين المهام وإذا لم يتم تحديد مسؤوليات الموظفين فإنه يمكن أن يؤدي ذلك إلى تضارب في المصالح. قد يُمكّن تحديد مثل هذه الواجبات المتضاربة الأفراد أو الجماعات من إخفاء الخسائر والأخطاء أو الأفعال غير الملائمة.

٣.٣.٢ يكون الأسلوب الأمثل لتحديد مواضع الضعف هو أسلوب التقييم الذاتي لبيئة الضوابط الداخلية. ويمكن استخدام التقييم الذاتي لتقييم المخاطر التشغيلية جنباً إلى جنب مع تقارير أو تصنيفات التدقيق الداخلي والخارجي أو نتائج تفتيش البنك المركزي. وعلى المؤسسات

المرخصة أن تسعى للكشف عن مواضع الضعف التشغيلية بدلاً من الإشارة إليها من قِبل المدققين الداخليين أو الخارجيين أو البنك المركزي.

٤.٣.٢ يجب أن تلعب لجان التدقيق دوراً أكبر لضمان استقلالية وظائف الرقابة المالية والضوابط الداخلية المستقلة، وذلك بجانب تفعيل أنظمة التدقيق الداخلي.

٥.٣.٢ يجب على المؤسسات المرخصة اعتماد تقنيات تخفيف المخاطر بشكل استباقي لإدارة الأحداث الهامة التي يكون احتمال وقوعها ضعيفاً ولكن لها تأثيرات مالية كبيرة محتملة. كما يجب استخدام أدوات تخفيف المخاطر أو تقنياتها لاحتواء خطورة مثل هذه الأحداث. ومع ذلك، على المؤسسات المرخصة أن تنظر إليها كأدوات تكميلية، وليست بديلاً عن تقنية تخفيف مهمة في معالجة الأخطاء في الوقت المناسب.

٦.٣.٢ يجوز للمؤسسات المرخصة أن تستخدم وثائق التأمين (التكافلي) المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، وبشرط الموافقة عليها من لجنة الرقابة الشرعية الخاصة بها، لاستبعاد مخاطر 'الخسائر قليلة التكرّار وعالية الخطورة' والتي قد تحدث نتيجة لأحداث مثل الخطأ والسهو وفقدان الأوراق المالية وعمليات الاحتيال والكوارث الطبيعية.

٧.٣.٢ السمات البارزة للإرشادات المتعلقة بإدارة استمرارية الأعمال (BCM) والتي يجب أن تنفذها المؤسسات المرخصة هي:

١.٧.٣.٢ يجب على المؤسسات المرخصة الرجوع إلى مبادئ ذات مستوى عالٍ فيما يتعلق باستمرارية الأعمال التي قدمها المنتدى المشترك المكون من (بنك التسويات الدولية BIS، ولجنة بازل للإشراف المصرفي BCBS، والمنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية IOSCO، والجمعية الدولية لمراقبي التأمين IAIS، وما إلى ذلك) عند وضع اللمسات الأخيرة لطريقتها في إدارة استمرارية الأعمال.

٢.٧.٣.٢ يجب جعل إدارة استمرارية الأعمال جزءاً لا يتجزأ من البرنامج الشامل لإدارة المخاطر.

٣.٧.٣.٢ يجب أن يوافق المجلس على سياسة إدارة استمرارية الأعمال التي تغطي تحديد المخاطر المتعلقة بإدارة استمرارية الأعمال وتقييمها وتحديد أولوياتها وإدارتها ورقابتها

٤.٧.٣.٢ على إدارة استمرارية الأعمال أن تغطي أيضاً الأعمال التي يتم فيها الاستعانة بمصادر خارجية.

٥.٧.٣.٢ يجب أن تخضع إدارة استمرارية الأعمال إلى مراجعة مستقلة.

٦.٧.٣.٢ إنشاء فريق إدارة أزمات (CMT) وتحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات فضلاً عن خطط التعاقب، واستراتيجية الاتصال بالإدارة العليا تمثل بعض سمات إدارة قوية لاستمرارية الأعمال.

٧.٧.٣.٢ يجب أن يقدم إطار عمل إدارة استمرارية الأعمال تفاصيل ووضع إجراءات تتعلق بمكونات مختلفة مثل: أ) تحليل تأثر الأعمال، ب) استراتيجية استعادة الأعمال، ج) خطط استمرارية الأعمال، د) برامج الاختبار، هـ) التدريب وبرامج التوعية، و) وبرامج التواصل وبرامج إدارة الأزمات.

٨.٧.٣.٢ على المؤسسات المرخصة تحديث خطط استمرارية الأعمال بشكل متواصل والحفاظ على الوثائق الكافية. ويجب على الرئيس التنفيذي إعداد بيان سنوي رسمي والتوقيع النهائي عليه ورفعه إلى المجلس أو المقر الرئيسي أو المكتب الإقليمي فيما إذا كانت الاستراتيجيات المعتمدة لا تزال سارية المفعول وفيما إذا تم اختبار خطط استمرارية الأعمال الموثقة بالطريقة المناسبة والمحافظة عليها. ويجب تقديم نسخة من هذه الخطط إلى البنك المركزي.

٩.٧.٣.٢ يجب أن يكون هناك مراجعة نصف سنوية من قبل التدقيق لإطار إدارة استمرارية الأعمال.

١٠.٧.٣.٢ يجب على المؤسسات المرخصة إخطار البنك المركزي على الفور إذا تم تفعيل خطة استمرارية الأعمال وتقديم تقارير منتظمة حتى يتوقف تفعيل الخطة.

٨.٣.٢ يجب على المؤسسات المرخصة اعتماد أدوات تكنولوجيا المعلومات المناسبة والتقنيات اللازمة لتخفيف المخاطر. يمكن أن يُحول التطبيق السليم لتكنولوجيا المعلومات 'الخسائر قليلة التكرار وعالية الخطورة' إلى 'قليلة التكرار ومنخفضة الخطورة'.

٩.٣.٢ على المؤسسات المرخصة أيضاً أن تضع سياسات سليمة لإدارة المخاطر المصاحبة للأنشطة التي تستعين بمصادر خارجية. وينبغي أن تُبنى مثل هذه الأنشطة على اتفاقيات قانونية صارمة، وبشكل بارز التزامات الأطراف الخارجية والقدرة المالية على تعويض المؤسسة المرخصة عن الأخطاء والإهمال والإخفاقات التشغيلية الأخرى. وعلى المؤسسات المرخصة إجراء اختبارات العناية الواجبة ومراقبة أنشطة الأطراف الأخرى من مقدمي الخدمة. كما يجب أيضاً وضع خطة طوارئ للتعامل مع حالات الفشل والتحول إلى مقدمي الخدمة البدلاء في غضون مهلة قصيرة. يمكن أن تأخذ المؤسسات المرخصة في الاعتبار الاستعانة بمصادر خارجية فقط في المجالات غير الأساسية إلا في حالات نادرة جداً حيث توجد مبررات كافية ويتم الحصول على موافقة مسبقة من البنك المركزي.

١٠.٣.٢ يجب على المؤسسات المرخصة أن تتأكد من وجود معرفة كافية ومهارة متاحة داخل وحدة الالتزام الشرعي وذلك لفهم وتفسير فتاوى لجنة الرقابة الشرعية وقراراتها وإرشاداتها بما فيه الكفاية لتلبية المتطلبات المصرفية.

١١.٣.٢ على المؤسسات المرخصة التأكد من أن أنظمة تكنولوجيا المعلومات قوية وتفي بجميع متطلبات الأعمال المصرفية الإسلامية. كما يجب عليها التأكد من وجود إجراءات كافية لإدارة التغيير عند تطوير وطرح أنظمة تكنولوجيا معلومات جديدة.

١٢.٣.٢ *يجب على المصارف التقليدية التي تسعى إلى تقديم الأعمال المصرفية الإسلامية من خلال النوافذ الإسلامية أن تُعدّل أنظمتها وتقدم الهياكل الجديدة ذات الصلة وذلك لتتناسب مع الطبيعة الخاصة للأعمال الإسلامية في إطار العمل المصرفي بأكمله. يمكن أن يؤدي الفشل في القيام بذلك إلى مشاكل المخاطر التشغيلية الكبيرة بالنسبة لهذه المصارف.*

١٣.٣.٢ على المؤسسات المرخصة أن تتأكد من المحافظة على مسار التدقيق في جميع الأوقات وفي جميع الأنشطة. كما يجب عليها التأكد من أنه يتم حفظ السجلات ذات الصلة لمسارات التدقيق بشكل صحيح.

٣. مكافحة غسل الأموال والجرائم المالية الأخرى

١.٣ مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

١.١.٣ يجب على المؤسسات المرخصة أن تأخذ في اعتبارها التدابير التالية وذلك بغرض مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

١.١.١.٣ التأكد من هوية العملاء. يجب أن يتم ذلك مباشرة (وليس من خلال أطراف ثالثة) قبل إقامة علاقة، مدعمة بوثائق رسمية موثوق بها.

٢.١.١.٣ توسيع نطاق عملية التحقق من الهوية لتشمل جميع العملاء، سواءً كانوا أشخاصاً طبيعيين أو غير ذلك. ويجب أن يكون لدى الأشخاص الاعتباريين ترخيص / تسجيل / اعتراف رسمي مكتمل مسبقاً. ويجب وضع نسخ أو أدلة من ذلك في ملفاتهم. عندما يُضطر لإجراء معاملة إلكترونية أو معاملة ليست وجهاً بوجه قبل الاستلام الفعلي للوثائق، فإنه يجب أن يكون هناك نظام متابعة كافٍ للحصول على الوثائق في الوقت المناسب والتأكد من عدم إجراء معاملة هامة تؤدي إلى تقويض أهداف مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. يجب ألا تنتهي معرفة العميل مع بدء علاقة عمل أو فتح حساب. ويجب أن تكون مستمرة. ومن الضروري إعداد وتنفيذ عملية مراجعة العناية الواجبة وتحديث وثائق الهوية بشكل دوري.

٣.١.١.٣ يجب أن تكون المؤسسات المرخصة في وضع يمكنها من معرفة وتسجيل الملكية ورقابة مصالح الأطراف المستفيدة. تحتاج المعاملات الاستئمانية وتسهيلات الإيداع الآمن وعلاقات متفرقة أخرى أيضاً إلى مراعاة العناية اللازمة. وتتطلب المعاملات التي تتم لصالح أطراف ثالثة مراعاة المزيد من الاهتمام. إن التردد في الإفصاح عن الملكية الحقيقية يجب أن يكون مدعاة للتنبيه والاستجابة المطلوبة.

٤.١.١.٣ يجب ألا يكون هناك أي حساب مرقم أو مجهول أو غير معروف.[١]

٥.١.١.٣ يعتبر حفظ السجلات جزءاً أساسياً من العمل المصرفي. يجب أن يكون هناك اكتمال وتحديث في حفظ السجلات؛ ويكون الحد الأدنى للفترة المطلوبة وفقاً لقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب هو ١٠ سنوات.

٦.١.١.٣ يجب أن يكون هناك وعي تام بين موظفي المؤسسة المرخصة فيما يتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. بينما تحتاج عملية التوظيف نفسها للفحص المناسب، فإنه يجب أن يبدأ التدريب فوراً عند التوظيف وأن يكون متتابعاً.

٧.١.١.٣ إن استخدام التكنولوجيا يكون مفيداً في متابعة العلاقات أو المعاملات الضخمة. ويجب تثبيت البرامج المناسبة وتحديثها. ومع ذلك، يجب ألا يكون ذلك عملية آلية فقط. يكون تحديث التكنولوجيا متطلباً رئيسياً للحاق بركب التطور المطرد للمحتالين ولكن يكون المستوى العالي من التنبيه وحضور الذهن ضروريان لتحقيق الأهداف المطلوبة أيضاً.

٨.١.١.٣ يجوز للمؤسسات المرخصة تفويض المسؤوليات لحسن سير المؤسسة ولكن يجب أن يكون التفويض مع المسؤولية المتناسبة. يجب أن يتم التعامل مع أنواع الحسابات وتعقد العلاقات ومبالغ وفئات معاملات غير عادية وما إلى ذلك بشكل مناسب مع تفويض المسؤوليات والإشراف أيضاً. ويجب أن يكون قد تم بناء نظام ذكي للرقابة.

٩.١.١.٣ يجب على الإدارة العليا السيطرة الفعالة على علاقات العمل المعقدة، لفرض نظام إدارة مخاطر لتحديد العلاقات ذات المخاطر العالية. ويمكن للعملاء غير المقيمين وعملاء الخدمات المصرفية الخاصة ذات القيمة العالية أن يكونوا بعضاً منها.

١٠.١.١.٣ تكون الإدارة العليا مسؤولة عن التأكد من انتظام واكتمال إجراءاتها وفقاً للسياسات أو الإرشادات التي أصدرها المجلس.

١١.١.١.٣ يجب أن تتضمن متطلبات التدقيق والضبط مراجعة الإجراءات التي تم اتخاذها.

١٢.١.١.٣ يجب أن يكون هناك اهتمام متزايد بملاحظات التدقيق نطاق تنفيذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب. يجب إحداث تغييرات في الأنظمة والعمليات عند ومتى اقتضت ذلك، على الفور.

١٣.١.١.٣ يجب الاستعانة بملاحظات المدققين الخارجيين لأغراض المراجعة والتأكيدات.

١٤.١.١.٣ يجب أن يلقى الالتزام الذي تم تحديده من أجل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب نفس القدر من الاهتمام مثل الأمور الأخرى. يتعين أن تكون مسؤولية الالتزام محددة بوضوح. في حالة عدم توفر على مكتب التزام مستقل، لأي سبب حقيقي مثل صغر حجم الكيان، فإنه يتعين التأكيد على أن الشخص الذي تم تكليفه بهذه المسؤولية لديه الوقت والقدرات المطلوبة، وأنه قد تم تجنب تضارب الأدوار أو إبقاء هذا التضارب عند مستوى متدني لا يمكن تجنبه. ويتعين أن يكون هناك تنسيق بين التدقيق وإدارة المخاطر والالتزام.

١٥.١.١.٣ يجب أن يكون لدى المؤسسات المرخصة سياسات وإجراءات مناسبة للتعامل مع الأطراف المقابلة غير المقيمة أو الخارجية. وتحتاج المؤسسات المرخصة التي لها فروع خارجية إلى التأكد من الالتزام حسبما ينطبق على البلدان المضيفة كذلك. وعليها إبلاغ البنك المركزي عن أية مشاكل أو صعوبات في الالتزام.

١٦.١.١.٣ لا يجوز التعامل مع الشركات الوهمية أو الكيانات التي تخضع لسلطات رقابية غير مؤهلة. لا يجوز إقامة علاقات مراسلة كمسألة روتينية. ويجب بذل العناية الواجبة في تفحصها وموافقة الإدارة العليا عليها.

١٧.١.١.٣ يجب أن يشمل نظام المتابعة مراجعة فورية من قِبل المؤسسة المرخصة ضمن تقرير فوري عن المعاملات المشبوهة إلى البنك المركزي. ويجب أن يغطي المعاملات التي تتم نقداً بالإضافة إلى المعاملات الأخرى ومحاولات القيام بمعاملات مريبة. كما يجب أن تتوافق التحويلات الإلكترونية مع المتطلبات المعمول بها.

٢.٣ تعزيز دور المؤسسات المرخصة في مكافحة غسل الأموال

١.٢.٣ السياسة

١.١.٢.٣ يجب على المؤسسات المرخصة مراقبة تعزيز عملية العناية الواجبة فيما يتعلق بحالات المعاملات العرضية أو غير العادية. في ضوء سهولة إجراءات الحصول على التأشيرة، فإن هناك احتمال أن يقوم المحتالون بزيارات لأسباب تبدو في ظاهرها حقيقية والمشاركة في عمليات غسل أموال غير مشروعة. بعض هذه الأموال يمكن أن يكون قد نتج عن بعض عمليات الاحتيال، في سلطنة عُمان ذاتها. هناك حاجة لإعطاء المزيد من الاهتمام لهؤلاء العملاء أو المعاملات ذات المخاطر العالية من حيث استبدال العملات والتحويلات المالية التي تتناقض مع الغرض أو نطاق زياراتهم.

٢.١.٢.٣ يتعين على المؤسسات المرخصة أن تكون حذرة طوال الوقت، والحفاظ على الهوية المناسبة وإجراءات حفظ السجلات ويقظة الموظفين والضوابط والنظم الداخلية، علاوة على إبلاغ وحدة التحريات المالية بشرطة عمان السلطانية عن أي معاملة مشبوهة على الفور.[٢]

٣.١.٢.٣ يجب على المؤسسات المرخصة اتخاذ تدابير إضافية حسبما تراه مناسباً. ويجب اتخاذ تدابير وقائية لمراجعة متفحصة للأمور الأمنية لأجهزة الكمبيوتر الخاصة بها وتحديثها، ومراقبة أجهزة الصراف الآلي بشكل دوري لرصد أي جهاز خارجي وأي تحركات مشبوهة، والتدقيق في المعاملات غير العادية وما إلى ذلك. وينبغي التواصل مع شرطة عُمان السلطانية على الفور وعند الضرورة، وعرض إعلان في أماكن العمل لجذب انتباه الجمهور وإرشاده. في حالات تركيب أجهزة صراف آلي جديدة أو نقل القائم منها إلى أماكن أخرى، يجب على المؤسسات المرخصة أن تراعي بدقة ما يتعلق بملاءمة الموقع وبميزات الأمان.[٣]

٢.٢.٣ الإجراءات

١.٢.٢.٣ تحديد هوية العميل وحفظ السجلات

١.١.٢.٢.٣ لا يجوز للمؤسسات المرخصة أن تحتفظ بحسابات مجهولة أو حسابات بأسماء وهمية بشكل واضح. ويجب أن تكون قادرة على تحديد الحسابات على أساس وثائق وسجلات رسمية والتحقق من هوية عملائها، العرضيين أو العاديين، عند إقامة علاقات تجارية أو إجراء المعاملات خاصة فتح الحسابات أو سجلات الدخول في المعاملات الاستئمانية أو إستئجار الخزائن وإجراء المعاملات النقدية الكبيرة.

٢.١.٢.٢.٣ يجب على المؤسسات المرخصة اتخاذ تدابير معقولة للحصول على معلومات حول الهوية الحقيقية للأشخاص الذين تم فتح حساب لصالحهم أو إجراء معاملة ما إذا كانت هناك أي شكوك حول ما إذا كان هؤلاء العملاء أو الزبائن لا يتصرفون لحسابهم الخاص. على وجه الخصوص، في حالة الشركات المستوطنة أي المنشآت والشركات والمؤسسات والاتحادات وما إلى ذلك التي لا تقوم بأي عمل تجاري أو صناعي أو أي شكل آخر من أشكال العمليات التجارية في البلد الذي يوجد به مكتبها المسجل.

٣.١.٢.٢.٣ يجب على المؤسسات المرخصة الاحتفاظ بسجلاتها – المحلية والدولية - لمدة عشر سنوات على الأقل لتمكينها من الالتزام بسرعة الاستجابة لطلبات المعلومات من السلطات المختصة. ويجب أن تكون هذه السجلات كافية للسماح باسترجاع تفاصيل المعاملات الفردية (بما في ذلك كميات وأنواع العملات المشتركة فيها، إن وجدت) وذلك لتوفير الدليل على الملاحقة القضائية للسلوك الإجرامي، إذا لزم الأمر.

٢.٢.٢.٣ زيادة الحرص في المعاملات المالية

١.٢.٢.٢.٣ يجب على المؤسسات المرخصة أن تولي اهتماماً خاصاً بجميع المعاملات المعقدة غير العادية والكبيرة وجميع أنماط المعاملات غير العادية التي ليس لها غرض اقتصادي ظاهر أو قانوني واضح. يجب فحص خلفية المعاملات والغرض منها والنتائج الموثقة كتابة وإتاحتها لجميع المدققين والجهات المعنية بتنفيذ القانون (إذا لزم الأمر).

٢.٢.٢.٢.٣ إذا اشتبهت المؤسسات المرخصة في أن الأموال ناشئة عن نشاط إجرامي، فيتعين عليها أن تقوم على الفور بإبلاغ السلطات المختصة بشكوكها.

٣.٢.٢.٢.٣ لا يسمح البنك المركزي للمؤسسات المرخصة والعاملين فيها بتحذير عملائها عندما يتم الإبلاغ عن المعلومات المتعلقة بهم إلى السلطات المختصة.

٤.٢.٢.٢.٣ في حالة وعندما يساور المؤسسة المرخصة الشكوك من عمليات أحد عملائها وليس لديها أي التزام بالإبلاغ عن ذلك، فإنه يتعين عليها قطع العلاقات مع عميلها وإغلاق الحساب.

٥.٢.٢.٢.٣ يجب على المؤسسات المرخصة وضع برامج لمكافحة غسل الأموال مع الحد الأدنى من المعايير التالية التي تم وضعها:

٣.٢.٢.٢.٥.١ تطوير السياسات والإجراءات والضوابط الداخلية بما في ذلك تعيين مسؤولي الالتزام على مستوى الإدارة؛

٣.٢.٢.٢.٥.٢ برنامج مستمر لتدريب الموظفين؛

٣.٢.٢.٢.٥.٣ وظيفة تدقيق لاختبار النظام.

٣.٢.٢.٣ التدابير للتعامل مع مشاكل دول أخرى

٣.٢.٢.٣.١ يجب على المؤسسات المرخصة إيلاء اهتمام خاص لعلاقات العمل والمعاملات مع الأشخاص، بما في ذلك الشركات والمؤسسات المالية، من البلدان التي لا تطبق أو تطبق بشكل غير كاف هذه التوصيات.

٣.٢.٢.٣.٢ يجب على المؤسسات المرخصة التأكد من أن المبادئ المذكورة في هذا الإطار يتم تطبيقها على الفروع والشركات الفرعية المملوكة للأغلبية التي تقع في الخارج، خاصة في الدول التي لا تطبق أو تطبق بشكل غير كاف هذه التوصيات إلى الحد الذي تسمح به القوانين واللوائح المحلية المعمول بها.

٣.٢.٢.٣.٣ عندما تحظر القوانين واللوائح المحلية المعمول بها هذا التنفيذ، فعلى المؤسسة المرخصة إعلام السلطات المختصة في الدولة التي توجد بها المؤسسة الأم بأنها لا يمكن أن تطبق هذه التوصيات.

٣.٣ تعيين مسؤول الإبلاغ عن غسل الأموال (MLRO) وخطوات أخرى لمكافحة غسل الأموال

٣.٣.١ يجب على المؤسسات المرخصة إنشاء أنظمة بيانات إلكترونية وبرامج تكنولوجية لمراقبة جميع المعاملات المصرفية والمالية لتعزيز مكافحة عمليات غسيل الأموال وتسهيل إجراءات الإبلاغ. ويجب أن تكون هذه الأنظمة قابلة للتكيف مع القواعد في هذا الإطار.

٣.٣.٢ على المؤسسات المرخصة بذل أقصى درجات الحيطة عندما يتم التدقيق في المؤهلات الأكاديمية والخبرة المطلوبة في الشخص الذي سيتم تعيينه في منصب مسؤول الالتزام. يجب أن يكون الشخص المختار ذو أداء متميز ونزاهة وصدق، وأن يكون ملماً بالطبيعة الحساسة للمنصب والأمور ذات الصلة المضمنة في الوصف الوظيفي.

٣.٣.٣ بالإضافة إلى القواعد المذكورة في هذا الباب، فإنه يجب على المؤسسات المرخصة أيضاً الرجوع إلى التوصيات الأربعين الصادرة عن فريق العمل المالي بشأن المعايير الدولية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وانتشار الأسلحة النووية.

٤. الأنشطة المصرفية الإلكترونية والأنشطة النقدية الإلكترونية

١.٤ تعريف الأنشطة المصرفية الإلكترونية والأنشطة النقدية الإلكترونية

١.١.٤ *يقصد بالأنشطة المصرفية الإلكترونية توفير منتجات وخدمات التجزئة المصرفية محدودة القيمة عن طريق القنوات الإلكترونية. وتشمل مثل هذه المنتجات والخدمات، وقبول الودائع، والتمويل وإدارة الحسابات، وتقديم الاستشارات المالية وسداد الفواتير الإلكترونية، وتوفير منتجات وخدمات الدفع الإلكتروني الأخرى مثل النقد الإلكتروني (تم تعريفها بشكل منفصل أدناه).*

٢.١.٤ *يوجد جانبان أساسيان للصيرفة الإلكترونية، وهما وجود الوسائل التي يدخل من خلالها العملاء إلى القنوات، وطبيعة قنوات التسليم التي يتم من خلالها متابعة الأنشطة، تشمل أدوات الدخول المستخدمة على نطاق واسع حالياً لتزويد العملاء بالمنتجات والخدمات الإلكترونية ما يلي : أجهزة نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي والهواتف وأجهزة الحاسب الآلي الشخصية والبطاقات الذكية والأجهزة الأخرى. وتتضمن قنوات التسليم الشائعة الشبكات "المغلقة" و"المفتوحة". إن "شبكات الأنشطة المصرفية المغلقة" تقصر إمكانية الدخول في هذه القنوات على المشاركين (المؤسسات المالية والمستهلكين والتجار وطرف ثالث مُقدم للخدمة) وذلك وفقاً لشروط العضوية. ولا توجد متطلبات أو شروط عضوية بالنسبة "للشبكات المفتوحة".*

٣.١.٤ *يشير النقد الإلكتروني إلى القيمة المخزنة أو آليات الدفع المسبق لتنفيذ المدفوعات عن طريق نقاط البيع أو التحويل المباشر بين جهازين أو عن طريق شبكات الحاسب الآلي المفتوحة مثل الإنترنت. وتتضمن منتجات القيمة المخزنة الأجهزة أو الآليات الخاصة بالبطاقات (تسمى أيضاً المحافظ الإلكترونية)، والبرامج أو الآليات المعتمدة على الشبكات (والمسماة أيضاً بالنقود الرقمية). قد تكون بطاقات القيمة المخزنة ذات "غرض واحد" أو "متعددة الأغراض". وتستخدم البطاقات ذات الغرض الواحد (مثل بطاقات الهاتف) لشراء نوع واحد من المنتجات أو خدمات أو منتجات من بائع واحد بينما تستخدم البطاقات ذات الأغراض المتعددة لمجموعة متنوعة من المشتريات من بائعين متعددين. وتقوم المؤسسات المرخصة بصفة عامة بالمشاركة في نظم النقد الإلكتروني كمُصْدرين ولكن قد تقوم أيضاً بوظائف أخرى. وتتضمن هذه الوظائف توزيع النقد الإلكتروني الذي قامت مؤسسات أخرى بإصداره، واسترداد العائد على عمليات النقد الإلكتروني للتجارة وإجراء عمليات المقاصة وتسوية المعاملات النقدية الإلكترونية وحفظ سجلات المعاملات.*

٢.٤ اعتبارات عامة

١.٢.٤ *من المتوقع أن تستمر المدفوعات الإلكترونية في أداء دور هام في مجال تطور التجارة الإلكترونية وفي الخدمات المصرفية الإلكترونية بالتجزئة، بما في ذلك النقد الإلكتروني، وبذلك تكون قد قامت بفتح مجالات عمل جديدة للمؤسسات المرخصة. ومن شأن الصيرفة الإلكترونية أن تسمح للمؤسسات المرخصة بتوسيع أسواقها أمام أنشطة استلام الودائع ومنح التمويل التقليدية، وتقديم منتجات وخدمات جديدة أو دعم مركزها التنافسي في مجال تقديم خدمات الدفع الحالية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الصيرفة الإلكترونية يمكن أن تؤدي إلى انخفاض تكلفة التشغيل للمؤسسات المرخصة.*

٢.٢.٤ *بصفة عامة، يساهم التقدم المستمر في مجال الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني في تحسين كفاءة النظام المصرفي وأنظمة الدفع وفي تخفيض تكلفة معاملات التجزئة المحلية والعالمية. وهذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والرفاهية الاقتصادية. ومن الممكن أن يصبح في مقدور المستهلكين والتجار زيادة تلك الكفاءة عن طريق سداد المدفوعات*

واستلامها والتمتع بدرجة أكبر من وسائل الراحة. وتساعد الصيرفة الإلكترونية أيضاً في زيادة فرصة وصول المستهلك للنظام المالي بعد أن كانت تلك الفرص محدودة سابقاً.

٣.٢.٤ *لا يزال تطور واستخدام النقد الإلكتروني وبعض أشكال الصيرفة الإلكترونية في مراحله المبكرة. وتتغير تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني بشكل سريع وقد تكون المنتجات والخدمات في المستقبل مختلفة إلى حد كبير عن تلك المتاحة اليوم. وفي نفس الوقت على الرغم من المنافع العائدة من هذه الأنشطة فإن الصيرفة الإلكترونية وأنشطة النقد الإلكتروني تحمل الكثير من المخاطر للمؤسسات المصرفية، لذا يجب أن يكون هناك توازن بين المخاطر والمنافع.*

٤.٢.٤ *في هذه المرحلة المبكرة نسبياً على صعيد تطور بعض أنشطة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني ، فإن العديد من جوانب المخاطر لم يتم إدراكها بشكل كامل كما لم يتم قياسها.*

٥.٢.٤ مع الأخذ في الاعتبار درجة عدم التيقن من التطورات التكنولوجية وتطورات السوق المستقبلية في الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني، فإن البنك المركزي يحث المؤسسات المرخصة لتطوير إجراءات صارمة وشاملة وكافية لإدارة المخاطر للتعامل مع المخاطر المعروفة الهامة، على أن تكون مرنة بشكل كاف لاستيعاب التغيرات في نوع وكثافة المخاطر الهامة المصاحبة لأنشطة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني التي تمارسها.

٦.٢.٤ يمكن أن تكون إجراءات إدارة المخاطر فعّالة فقط إذا كانت تتطور بشكل مستمر. وعلى المؤسسة المرخصة أن تتجنب السياسات التي تعيق الابتكار المفيد والتجريب.

٧.٢.٤ *يقدم هذا القسم اعتبارات للمؤسسات المرخصة عند قيامها بتطوير طرق لتحديد وتقييم وإدارة ورقابة المخاطر المصاحبة للصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني.*

٣.٤ تحديد وتحليل المخاطر

١.٣.٤ *نظراً للتطورات السريعة والمتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات، فإنه لا توجد قائمة نهائية للمخاطر. والهدف هنا هو شرح مجموعة واسعة وممثلة من المخاطر التي تعتبر أساساً لتحديد الإرشادات العامة لإدارة المخاطر. ومن الممكن أن يكون تقسيم المخاطر بهذه الطريقة مفيداً في عملية تحديد المخاطر بشكل منهجي في مصرف ما.*

٢.٣.٤ *بينما نجد أن أنواع المخاطر الأساسية الناتجة عن الأنشطة المصرفية الإلكترونية والأنشطة النقدية الإلكترونية قد لا تكون جديدة، فإن الطرق الخاصة التي تظهر فيها بعض المخاطر، بالإضافة إلى مقدار تأثيرها على المصارف قد يكون جديدة للمؤسسات المرخصة وقد تتشابه بعض المخاطر والمشاكل التي قد تواجهها المؤسسات المرخصة تنطبق على كل من النقد الإلكتروني والصيرفة الإلكترونية. إلا أنه من المحتمل أن تكون هناك اختلافات في درجة انطباق نوع معين من المخاطر على الأنشطة المختلفة للنقد الإلكتروني والصيرفة الإلكترونية.*

٣.٣.٤ *تعتبر المخاطر التشغيلية ومخاطر السمعة والمخاطر القانونية من أهم أنواع المخاطر للصيرفة والنقد الإلكتروني. وتتقاطع بعض المشاكل الخاصة مع تقسيمات المخاطر. على سبيل المثال مخالفة أنظمة الأمن تسمح بدخول غير مصرح به على بيانات العملاء وهنا قد يتم تصنيفها على أنها مخاطر تشغيلية ولكن في هذه الحالة أيضاً تقوم بتعريض المؤسسات المرخصة للمخاطر القانونية ومخاطر السمعة. بالرغم من أن هذه الأنواع المختلفة من المخاطر قد تنتج عن مشكلة واحدة، فإن إدارة المخاطر السليمة تتطلب حلولاً مختلفة لعلاج كل نوع من أنواع هذه المخاطر.*

٤.٣.٤ *قد تكون المخاطر الأخرى لها أهميتها أيضاً بالنسبة لبعض أشكال الصيرفة الإلكترونية والأنشطة النقدية الإلكترونية وسيتم شرح ذلك لاحقاً في هذا الإطار التنظيمي.*

٤.٤ المخاطر التشغيلية

١.٤.٤ *تنتج المخاطر التشغيلية عن احتمال حدوث خسارة بسبب حالة القصور الواضحة في سلامة أو مصداقية النظام. وتعتبر المسائل الأمنية الأكثر أهمية، حيث أنها قد تكون بسبب الاعتداءات الخارجية أو الداخلية على أنظمة المؤسسات المرخصة أو منتجاتها. وقد تنتج المخاطر التشغيلية أيضاً عن سوء استخدام العميل وبسبب التصميم أو التطبيق غير الكافي لأنظمة الصيرفة وأنظمة النقد الإلكتروني. وينطبق العديد من المظاهر المحددة المحتملة لهذه المخاطر على كل من الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني*

٢.٤.٤ المخاطر الأمنية

١.٢.٤.٤ *تنشأ المخاطر التشغيلية فيما يتعلق بضوابط الدخول للأنظمة المحاسبية وأنظمة إدارة المخاطر ووسيلة الاتصال بالعملاء والأنظمة التي تقوم المؤسسة المرخصة باستخدامها لمنع التزوير واكتشافه. ولقد أصبح التحكم في الدخول إلى أنظمة المصرف معقد بشكل متزايد بسبب التوسع في إمكانيات الحاسب الآلي والتشتيت الجغرافي لنقاط الدخول، وكذلك استخدام قنوات اتصال مختلفة ومنها الشبكات العامة مثل الإنترنت.*

٢.٢.٤.٤ *من المهم ملاحظة أنه في حالة النقد الإلكتروني قد ينتج عن مخالفة أنظمة الأمن تحميل المؤسسة المرخصة بالتزامات نتيجة تصرفات احتيالية. وقد يؤدي الدخول غير المصّرح به إلى حدوث خسائر مباشرة والتزامات إضافية على العملاء أو مشاكل أخرى.*

٣.٢.٤.٤ *قد تحدث مشاكل أخرى متعلقة بعمليات الدخول إلى النظام والتوثيق. على سبيل المثال، قد تتسبب الضوابط غير الكافية في حدوث اعتداءات من قِبل قراصنة الإنترنت القادرين على الدخول واسترجاع واستخدام بيانات العميل السرية. لذا فإنه في حالة عدم وجود ضوابط كافية، يمكن للأطراف الخارجية الدخول إلى نظام الحاسب الآلي الخاص بالمؤسسة المرخصة وإدخال فيروس فيه.*

٤.٢.٤.٤ *بالإضافة إلى الاعتداءات الخارجية على أنظمة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني، فإن المؤسسات المرخصة تكون معرضة للمخاطر التشغيلية من قِبل العاملين بها. يستطيع الموظفون الحصول على البيانات المشفرة للدخول إلى حسابات العميل، أو سرقة بطاقات القيمة المخزنة. وقد تتسبب أخطاء الموظفين غير المقصودة أيضاً في تعريض أنظمة المؤسسة المرخصة للخطر.*

٥.٢.٤.٤ *تزداد مخاطر مجرمي تزوير النقد الإلكتروني إذا فشلت المؤسسات المرخصة في اتخاذ الإجراءات الكافية لاكتشاف ومنع التزوير. وتواجه المؤسسة المرخصة المخاطر التشغيلية الناتجة عن التزوير، حيث أنها قد تكون مسؤولة عن مبلغ رصيد النقد الإلكتروني المزور.*

٣.٤.٤ تصميم وتطبيق وصيانة الأنظمة

١.٣.٤.٤ *تواجه المؤسسات المرخصة مخاطر عدم تصميم والتطبيق السليم للأنظمة التي قامت باختيارها. على سبيل المثال، تتعرض المؤسسة المرخصة لمخاطر إعاقة أو بطء الأنظمة الحالية إذا كان نظام الصيرفة الإلكترونية أو نظام النقد الإلكتروني الذي اختارته غير متناسب مع متطلبات المستخدم.*

٢.٣.٤.٤ *يُحتمل أن يعتمد العديد من المؤسسات المرخصة على مقدمي الخدمات الخارجيين والخبراء الخارجيين لتطبيق وتشغيل ومساندة أجزاء من أنشطتها في مجال الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني. وقد يكون هذا الاعتماد مرغوباً فيه لأنه يسمح للمؤسسة المرخصة*

بالاستعانة بالجهات الخارجية لتوفير أنشطة صيرفة إلكترونية وأنشطة نقد إلكتروني والتي لا تستطيع القيام بتوفيرها بشكل اقتصادي بنفسها. وبالرغم من هذا، فان الاعتماد على المصادر الخارجية يعرض المؤسسة المرخصة لمخاطر تشغيلية. وقد لا يكون لدى مقدمي الخدمات الخبرات المطلوبة لتقديم الخدمات التي تتوقعها المؤسسة المرخصة أو قد يفشل مقدمي الخدمات في تحديث التكنولوجيا الخاصة بها في الوقت المناسب. وقد تتم إعاقة العمليات الخاصة بمقدمي الخدمات بسبب فشل النظام أو الصعوبات المالية مما يحد من قدرة المؤسسة المرخصة على تسليم المنتجات والخدمات.

٣.٣.٤.٤ *إن وتيرة التغيير السريعة التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات، تتسبب في تعرض المؤسسات المرخصة لمخاطر خاصة بالتقادم الفني للنظام. فعلى سبيل المثال، تتطلب البرامج الخاصة بالحاسب الآلي التي تسهل استخدام العملاء للمنتجات الخاصة بالصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني تحديثاً مستمراً، إلا أن القنوات الخاصة بتوزيع تحديث البرامج تعرّض المؤسسات المرخصة لمخاطر تنتج من قيام الأشخاص المجرمون باعتراض وتعديل تلك البرامج. وبالإضافة إلى ذلك، فإن التغيرات التكنولوجية السريعة قد تؤدي إلى فشل الموظفين في فهم طبيعة التكنولوجيا الجديدة التي قامت المؤسسة المرخصة بتطبيقها بشكل كامل. وينتج عن هذا مشاكل تشغيلية مع الأنظمة الجديدة أو المحدثة.*

٤.٤.٤ سوء استخدام العميل للمنتجات والخدمات

١.٤.٤.٤ *كما يحدث مع الخدمات المصرفية التقليدية فإن سوء استخدام العميل، سواء كان متعمداً أو غير متعمد، يعتبر مصدراً آخر للمخاطر التشغيلية. وتظهر المخاطر بشكل أكبر في حالة عدم قيام المؤسسة المرخصة بتوعية عملائها بالاحتياطات الأمنية. وبالإضافة إلى ذلك، في حالة غياب الإجراءات الكافية للتأكد من صحة المعاملات قد يقوم العملاء بإنكار عمليات قاموا بها مما يسبب خسائر مالية للمؤسسة المرخصة. ويقوم العملاء المستخدمون للبيانات الشخصية (مثل بيانات التوثيق وأرقام البطاقة الإئتمانية أو أرقام حساب المصرف) في عملية إلكترونية غير مؤمنة بالسماح للمجرمين بالدخول إلى الحسابات الشخصية للعملاء. وبالتالي تتحمل المؤسسة المرخصة خسائر مالية بسبب معاملات لم يقم العميل بها.*

٥.٤ مخاطر السمعة

١.٥.٤ *مخاطر السمعة هي المخاطر التي تنتج عن رأي عام سلبي هام يتسبب في حدوث خسائر كبيرة في الأموال أو العملاء. تتضمن مخاطر السمعة الأفعال التي تُحدث صورة عامة سلبية دائمة لعمليات المصرف ككل الأمر الذي من شأنه أن يقلل بدرجة ملحوظة من قدرة المؤسسة المرخصة على بناء والاحتفاظ بعلاقات مع عملائها. وقد تنشأ مخاطر السمعة أيضاً إذا كانت الأفعال التي قامت بها المؤسسة المرخصة تسبب نقصاً كبيراً في ثقة الجمهور في قدرة المؤسسة المرخصة على القيام بوظائفها الهامة لعملياتها المستمرة. ويمكن أن تنشأ مخاطر السمعة كنتيجة للأنشطة التي تقوم بها المؤسسة المرخصة بنفسها، أو نتيجة أنشطة الأطراف الخارجية. وترتبط زيادة مخاطر السمعة بشكل مباشر بحالات الانكشاف الكبير للمخاطر أو مشاكل في فئات مخاطر أخرى خاصة المخاطر التشغيلية.*

٢.٥.٤ *قد تنشأ مخاطر السمعة في حالة عدم قيام الأنظمة أو المنتجات بالعمل بالشكل المتوقع وتتسبب في ردود أفعال عامة سلبية واسعة. ويتسبب الإخلال الجسيم بالاحتياطات الأمنية، سواء كان ذلك بسبب الاعتداءات الداخلية أو الخارجية على أنظمة المصرف، في تقويض ثقة الجمهور في المؤسسة المرخصة. وقد تنشأ مخاطر السمعة أيضاً في الحالات التي يقوم فيها العملاء بمواجهة مشاكل مع أي خدمة أو منتج ولم يتم إعطاؤهم بيانات كافية عن كيفية استخدامها أو خطوات حل المشاكل.*

٣.٥.٤ *قد تتسبب الأخطاء وارتكاب الأفعال الضارة والاحتيال التي قامت بها أطراف أخرى بتعريض المؤسسة المرخصة لمخاطر السمعة. ويمكن أن تنشأ مخاطر السمعة أيضاً بسبب المشاكل الكبيرة مع شبكات الاتصال والتي قد تتسبب في تعطيل دخول العملاء إلى بيانات حساباتهم أو أموالهم، خاصة في حالة عدم وجود طرق بديلة للوصول إلى تلك الحسابات. قد تؤدي الخسائر الجسيمة الناتجة عن الأخطاء التي ارتكبتها مؤسسة أخرى تقدم نفس المنتجات والخدمات، أو منتجات وخدمات مشابهة، الصيرفة الإلكترونية أو النقد الإلكتروني إلى تشكك عملاء المؤسسة المرخصة في منتجاتها وخدماتها حتى إذا لم تقم المؤسسة المرخصة بنفسها بمواجهة نفس المشاكل. قد تنتج مخاطر السمعة أيضاً من الاعتداءات المستهدفة للمؤسسة المرخصة. على سبيل المثال قيام المعتدي باختراق الموقع الخاص بالمؤسسة المرخصة على الإنترنت وتغييره بقصد نشر معلومات غير دقيقة عن المؤسسة المرخصة أو منتجاتها.*

٤.٥.٤ *قد لا تكون مخاطر السمعة ذات تأثير على المصرف الواحد فقط ولكن أيضاً على الجهاز المصرفي ككل. فعلى سبيل المثال، إذا كان المصرف ذو نشاط فعَّال عالمياً يواجه إضراراً بالسمعة الخاصة بأعمال الصيرفة الإلكترونية أو النقد الإلكتروني، فإن سلامة أنظمة المصارف الأخرى قد تكون أيضاً موضع شك. وفي بعض الظروف القصوى قد يؤدي هذا الموقف إلى حدوث اختلالات نظامية في النظام المصرفي ككل.*

٦.٤ المخاطر القانونية

١.٦.٤ *تنشأ المخاطر القانونية بسبب المخالفات أو عدم الالتزام بالقواعد والقوانين واللوائح أو الممارسات المعتمدة، أو عند عدم تحديد الحقوق والالتزامات القانونية لأطراف معاملة. وعلى ضوء الطبيعة الجديدة نسبيا لخدمات الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني بالتجزئة، تكون حقوق والتزامات الأطراف في هذه المعاملات غير مؤكدة في بعض الحالات. على سبيل المثال، قد يكون تطبيق بعض قواعد حماية المستهلك لخدمات الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني في بعض الدول غير واضح. بالإضافة إلى ذلك، قد تنشأ المخاطر القانونية من عدم التيقن بشأن صلاحية بعض التعاقدات التي تمت من خلال الوسائط الإلكترونية.*

٢.٦.٤ *قد تكون أنظمة النقد الإلكتروني جاذبة لغاسلي الأموال إذا كانت الأنظمة تسمح بأرصدة حرة وتخضع لتدقيق محدود. إلا أن تطبيق قواعد غسل الأموال قد يكون غير ملائم لبعض أشكال السداد الإلكتروني. وبسبب طبيعة المعاملات المصرفية الإلكترونية التي تتم عن بُعد، تواجه المؤسسات المرخصة صعوبات متزايدة في تطبيق الطرق التقليدية لتحديد ومنع النشاط الإجرامي.*

٣.٦.٤ *تواجه المصارف المستخدمة للصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني مخاطر قانونية متعلقة بالإفصاح للعملاء وحماية الخصوصية. وبالتالي قد يقوم العملاء الذين لم يتم إعلامهم بحقوقهم والتزاماتهم بشكل كافٍ برفع دعاوى قضائية ضد المؤسسة المرخصة. لذا فقد يؤدي الفشل في توفير الحماية المناسبة للخصوصية إلى تعريض المؤسسة المرخصة لجزاءات رقابية في بعض الدول.*

٤.٦.٤ *يمكن أن تواجه المؤسسات المرخصة - التي تقوم بتعزيز خدمة العملاء عن طريق ربط مواقعها على الإنترنت بمواقع أخرى - مخاطر قانونية أيضاً. فقد يقوم المعتدي باستخدام المواقع للاحتيال على عملاء المؤسسة المرخصة فتواجه هذه المؤسسة دعوى قضائية من العميل.*

٥.٦.٤ *مع توسع التجارة الإلكترونية، قد تسعى المؤسسات المرخصة للقيام بدور في تطبيق نظم التوثيق الإلكترونية ومنها تلك التي تستخدم الشهادات الرقمية. وقد يتسبب الدور الذي تلعبه صلاحية التوثيق في تعريض المؤسسة المرخصة للمخاطر القانونية. على سبيل المثال، قد تواجه المؤسسة المرخصة التي تعمل كسلطة توثيق خسائر مالية بسبب اعتماد الأطراف الأخرى على الشهادة. إضافة إلى ذلك، فإن المخاطر القانونية يمكن أن تنشأ إذا قامت المؤسسة المرخصة بالمشاركة في أنظمة التوثيق الجديدة أو إذا كانت الحقوق والالتزامات غير محددة بشكل واضح في الاتفاقيات التعاقدية.*

٧.٤ المخاطر الأخرى

١.٧.٤ *قد تنشأ المخاطر المصرفية التقليدية مثل مخاطر الإئتمان ومخاطر السيولة ومخاطر معدل الأرباح ومخاطر السوق بسبب الأنشطة المصرفية الإلكترونية أو الأنشطة النقدية الإلكترونية، بالرغم من إن عواقبها العملية قد تكون مختلفة الدرجة بالنسبة للمؤسسات المرخصة مقارنة بالمخاطر التشغيلية ومخاطر السمعة والمخاطر القانونية.*

٢.٧.٤ *مخاطر الإئتمان هي المخاطر الناشئة عن عدم سداد طرف مقابل لالتزاماته بالقيمة الكاملة إما في ميعاد استحقاقها أو في أي وقت بعدها. وقد تقوم المؤسسات التي تمارس أعمال الصيرفة الإلكترونية بتوسيع مجال منح الإئتمان عن طريق القنوات غير التقليدية وتوسيع أسواقها خارج الحدود الجغرافية التقليدية. ويمكن أن تزيد عدم كفاية الإجراءات الخاصة بتحديد الجدارة الإئتمانية للعملاء المطبقة على التمويل عن طريق الإجراءات المصرفية عن بعد مخاطر الإئتمان للمؤسسات المرخصة. وقد تواجه المؤسسات المرخصة التي تتعامل بالبرامج الإلكترونية لسداد الفواتير مخاطر الإئتمان إذا فشل الطرف الثالث الوسيط في تنفيذ التزاماته فيما يتعلق بالدفع. وقد تتعرض أيضاً المؤسسات المرخصة التي تقوم بشراء النقد الإلكتروني من المصدر لإعادة بيعه للعملاء لمخاطر الإئتمان في حالة تعثر المصدر في الوفاء بالتزاماته لتسليم النقود الإلكترونية.*

٣.٧.٤ *مخاطر السيولة هي المخاطر التي تنشأ من عدم قدرة المؤسسة المرخصة على الوفاء بالتزاماتها في ميعاد استحقاقها دون تحملها خسائر غير متوقعة بالرغم من أن المؤسسة المرخصة قد تكون قادرة على الوفاء بالتزاماتها في النهاية. ومخاطر السيولة قد تكون ذات تأثير كبير على المؤسسات المرخصة المتخصصة في أنشطة النقد الإلكتروني إذا كانت غير قادرة على التأكد من أن الأموال المتاحة كافية لتغطية متطلبات الاسترداد والسداد في أي وقت. وبالإضافة إلى ذلك فإن الفشل في مقابلة طلبات الاسترداد في وقت معين قد يؤدي إلى اتخاذ إجراءات قانونية ضد المؤسسة ويؤدي إلى الإضرار بالسمعة .*

٤.٧.٤ *مخاطر السوق هي مخاطر خسائر المراكز داخل وخارج الميزانية العمومية والتي تنشأ من التغيرات في أسعار السوق ومنها أسعار النقد الأجنبي. وتتعرض المؤسسات المرخصة التي تقبل العملات الأجنبية عند الدفع بالنقد الإلكتروني لهذا النوع من المخاطر.*

٨.٤ مسائل المعاملات عبر الحدود

١.٨.٤ *تعتمد أنشطة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني على تكنولوجيا تم تصميمها لتوسيع المجال الجغرافي بين المؤسسات المرخصة وعملائها. وقد يمتد التوسع في السوق خارج الحدود المحلية حاملاً معه مخاطر محددة . وبالرغم من أن المؤسسات المرخصة تواجه حالياً أنواع مماثلة من المخاطر في الأنشطة المصرفية العالمية فإنه من المهم ملاحظة أن هذه المخاطر هامة أيضاً لممارسة الصيرفة الإلكترونية عبر الحدود.*

٢.٨.٤ *قد تواجه المؤسسات المرخصة متطلبات قانونية وتنظيمية مختلفة عندما تتعامل مع عملاء عبر حدودها المحلية. بالنسبة للأشكال الجديدة للتجزئة المصرفية الإلكترونية مثل الصيرفة*

عن طريق الإنترنت للنقد الإلكتروني، فإنه قد يكون هناك حالات عدم تيقن بشأن المتطلبات القانونية في بعض الدول. وبالإضافة إلى ذلك، فإنه قد يحدث التباس في مجالات السلطة فيما يتعلق بالمسؤوليات المختلفة للسلطات المحلية. وقد تتسبب تلك الاعتبارات في تعرّض المؤسسات المرخصة لمخاطر قانونية مصاحبة لعدم الالتزام بالقوانين واللوائح المحلية المختلفة بما في ذلك قوانين حماية المستهلك ومتطلبات حفظ السجلات والإبلاغ وقواعد الخصوصية وقوانين غسل الأموال.

٣.٨.٤ *يمكن أن تنشأ المخاطر التشغيلية في المؤسسة المرخصة التي تتعامل مع مقدم الخدمة الموجود في دولة أخرى، ولهذا السبب قد تكون متابعتها أكثر صعوبة. وقد تواجه المؤسسات المرخصة مخاطر أخرى عند ممارستها لأنشطة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني عبر الحدود. وتتعرض المؤسسات المرخصة التي تتعامل مع مقدمي الخدمات الأجانب أو المشاركين الأجانب في الصيرفة الإلكترونية أو أنشطة النقد الإلكتروني للمخاطر القطرية بالدرجة التي تكون بها الأطراف الخارجية غير قادرة على الوفاء بالتزاماتها بسبب عوامل اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية.*

٤.٨.٤ *قد تكون المؤسسة المرخصة التي تعرض خدماتها عن طريق الشبكات المفتوحة مثل الإنترنت معرضة لمخاطر الإئتمان، نظراً لأن طلبات التمويل من قبل عملاء في بلدان أخرى قد تكون أكثر صعوبة لتقييمها بالإجراءات المبنية على قاعدة "العميل المعروف أكثر". كما تتعرض المؤسسات المرخصة التي تقبل العملات الأجنبية عند السداد بالنقد الإلكتروني لمخاطر السوق بسبب التقلبات في أسعار النقد الأجنبي.*

٩.٤ تقييم المخاطر

١.٩.٤ *قد يزيد استخدام الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني كفاءة النظام المصرفي ونظام المدفوعات مما يؤدي إلى استفادة العملاء والتجار. وفي نفس الوقت، وكما هو مبين في المادة السابقة، هناك مخاطر للمؤسسات المرخصة التي تمارس أنشطة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني.*

٢.٩.٤ يجب أن يكون هناك توازن بين المخاطر والمنافع، وعلى المؤسسات المرخصة إدارة ضبط المخاطر وامتصاص أية خسائر ناتجة عن ذلك في حالة الضرورة.

٣.٩.٤ يجب أن يتم تقييم المخاطر من أنشطة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني كجزء من المخاطر الأخرى التي تواجهها المؤسسة المرخصة. ورغم أن الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني تمثل نسبة ضئيلة من الأنشطة الكلية للمؤسسة المرخصة في الوقت الحالي، فإنه يجب على الإدارة العليا لتلك المؤسسات أن تؤكد للبنك المركزي بأن أنظمتها الأساسية ليست مهددة بالانكشاف للمخاطر التي تتعرض لها المؤسسات المرخصة .

٤.٩.٤ من المحتمل أن تؤدي الخطوات السريعة للابتكارات الإلكترونية إلى تغيير طبيعة نطاق المخاطر التي تواجهها المؤسسات المرخصة في مجال الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني. ويجب أن يكون لدى المؤسسات المرخصة إجراءات تمكّن الإدارة من الاستجابة للمخاطر الحالية وأن تتهيأ لمواجهة المخاطر الجديدة. إن عملية إدارة المخاطر التي تتضمن العناصر الثلاثة الرئيسية وهى تقييم وضبط الإنكشاف للمخاطر، وضبط الانكشاف للمخاطر، ومتابعة المخاطر، تساعد المؤسسات المرخصة في تحقيق هذه الأهداف وسوف تستخدم المؤسسات المرخصة هذه الإجراءات عند قيامها بممارسة أنشطة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني الجديدة.

٥.٩.٤ من المهم أن يكون لدى المؤسسات المرخصة عملية شاملة لإدارة المخاطر والتي تكون خاضعة لرقابة مناسبة من قِبل مجلس الإدارة والإدارة العليا. وفي حالة تحديد وتقييم

المخاطر الجديدة في أنشطة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني فإنه يجب أن يتم إخطار المجلس والإدارة العليا بهذه التغيرات. وقبل بداية أي نشاط جديد يجب أن تتم عملية مراجعة شاملة لهذا النشاط حتى يتاح للإدارة العليا التأكد من أن عملية إدارة المخاطر كافية لتقييم وضبط ومتابعة أي مخاطر تنشأ من النشاط الجديد المقترح.

٦.٩.٤ تعتبر عملية تقييم المخاطر عملية مستمرة. وهي تشمل ثلاث خطوات. الخطوة الأولى، قيام المؤسسة المرخصة بعملية تحليلية دقيقة لتحديد المخاطر وتحديد مقدارها، حيثما أمكن. وفي الحالات التي لا يمكن فيها قياس المخاطر يمكن أن تستمر الإدارة في تحديد كيفية حدوث المخاطر المتوقعة والخطوات التي قامت بها للتعامل معها للحد من تلك المخاطر. ويجب أن تقوم الإدارة باتخاذ قرار معقول ومبرر فيما يتعلق بالتأكيد المحتمل على المؤسسة المرخصة (متضمناً الحد الأقصى للتأثير المحتمل) واحتمال حدوث ذلك. الخطوة الثانية في تقييم المخاطر تكون بقيام مجلس الإدارة أو الإدارة العليا بتحديد قدرة المؤسسة المرخصة على تحمل المخاطر بناءً على تقييم الخسائر التي تستطيع المؤسسة المرخصة تحملها والتي تتكبدها في حالة حدوث مشكلة معينة. وأخيراً، فإن الإدارة يمكنها أن تقارن بين قدرة المؤسسة على تحمل المخاطر مع تقييمها لمقدار المخاطر للتأكد من أن الانكشاف للمخاطر تتناسب مع حدود التحمل.

١٠.٤ إدارة وضبط المخاطر

١.١٠.٤ بعد القيام بتقييم المخاطر وقياس قدرة المؤسسة المرخصة على تحمل تلك المخاطر، يجب أن تقوم إدارة المؤسسة باتخاذ إجراءات لإدارة وضبط تلك المخاطر. وتتضمن هذه المرحلة من عملية إدارة المخاطر أنشطة مثل تنفيذ سياسات وإجراءات أمنية وتنسيق الاتصالات الداخلية وتقييم وتحسين مستوى المنتجات والخدمات وتطبيق إجراءات للتأكد من أن مخاطر المصادر الخارجية يتم ضبطها وإدارتها وتوفير الإفصاحات وتوعية العميل ووضع خطط احتياطية.

٢.١٠.٤ يجب أن تتأكد الإدارة العليا من أن الموظف المسؤول عن تطبيق حدود المخاطر له صلاحية مستقلة عن وحدات العمل التي تقوم الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني. تتأكد المؤسسات المرخصة من أن السياسات والإجراءات في وثائق مكتوبة متاحة لجميع الموظفين المعنيين.

٣.١٠.٤ السياسات والإجراءات الأمنية

١.٣.١٠.٤ يعتبر الأمن مزيجا من الأنظمة والتطبيقات والضوابط الداخلية التي تستخدم لحماية سلامة ومصداقية وسرية البيانات وإجراءات التشغيل. وعلى المؤسسة المرخصة ضمان الحماية الأمنية السليمة مع وضع وتطبيق سياسات وإجراءات كافية مناسبة للعمليات داخل المؤسسة المرخصة والاتصال بين المصرف والأطراف الخارجية. ويمكن أن تقوم تلك السياسات والإجراءات بالحد من مخاطر الاعتداءات الخارجية والداخلية على أنظمة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني بالإضافة إلى مخاطر السمعة التي تنشأ عن اختراق الأنظمة الأمنية.

٢.٣.١٠.٤ تقوم السياسة الأمنية بتحديد أهداف الإدارة لدعم المعلومات الأمنية ووضع شرح للتنظيم الأمني الخاص بالمؤسسة المرخصة. كما تقوم الإدارة أيضاً بوضع إرشادات تحدد قدرة المؤسسة المرخصة على تحمل المخاطر الأمنية الخاصة بها. وتحدد السياسة مسؤوليات تصميم وتطبيق وتأكيد المعلومات الخاصة بالإجراءات الأمنية، وقد تقوم بإيجاد إجراءات لتقييم الالتزام بتلك السياسة وتطبيق الإجراءات التأديبية وإعداد تقرير بالمخالفات الأمنية .

٤.١٠.٣.٣ *تتكون الإجراءات الأمنية من مزيج من الأجهزة والبرامج وإدارة الأفراد، والتي تشترك جميعها في بناء أنظمة وعمليات آمنة. يجب أن تقوم الإدارة العليا باعتبار المسائل الأمنية عملية شاملة وقوية بما يكفي لمواجهة أي ضعف في الإجراءات. وتستطيع المؤسسات المرخصة الاختيار بين مختلف الإجراءات الأمنية لمنع أو تخفيف الاعتداءات الخارجية والداخلية وسوء استخدام أنشطة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني. وتتضمن هذه الإجراءات على سبيل المثال التشفير وكلمة السر وجدران الحماية ورقابة الفيروسات وانتقاء الموظفين. التشفير هو استخدام نظام حسابي لتحويل البيانات الواضحة إلى رموز لمنع رصدها من الجهات غير المصرح لها بالاطلاع عليها. ومن تقنيات رقابة الدخول وتحديد المستخدمين كلمة السر ورموز الدخول ورقم التعريف الشخصي والرموز الخاصة بالمكونات المادية للحاسوب والقياسات الحيوية.*

٤.١٠.٣.٤ *تعتبر جدران الحماية مزيجاً من الأجهزة والبرامج لانتقاء والحد من دخول الاعتداءات الخارجية على الأنظمة الداخلية المتصلة بشبكات مفتوحة مثل الإنترنت. قد تقوم جدران الحماية أيضاً بفصل أجزاء من الشبكات الداخلية التي تستخدم تكنولوجيا الربط الداخلي وهي الإنترنت. إذا تم تصميم وتطبيق تكنولوجيا جدران الحماية بشكل مناسب، فقد يكون هذا من الطرق الفعالة لرقابة الاتصال بالحسابات وحماية سرية ونزاهة البيانات ولكن بسبب تعقيد هذه التكنولوجيا وتكلفتها العالية فإن قدرتها وقوتها يجب أن تكون ملائمة لحساسية المعلومات التي يتم حمايتها. ويتضمن التصميم الذي تم تخطيطه بشكل جيد المتطلبات الأمنية على مستوى المنشأة والإجراءات الواضحة للعمليات وفصل المهام واختيار الأشخاص الموثوق بهم المسؤولين عن تعريف وتشغيل الحائط العازل.*

٤.١٠.٣.٥ *بالرغم من أن جدران الحماية تقوم بفحص الرسائل الواردة، فهي لا تشكل بالضرورة حماية ضد البرامج المحملة بالفيروسات والتي يتم تحميلها من الإنترنت. وبالتالي يجب أن تقوم الإدارة بوضع ضوابط لمنع واكتشاف الفيروسات لتخفيض احتمال الإصابة بالفيروس والحد من إفساد البيانات خاصة في المصارف التي تتعامل عن بعد. وتتضمن البرامج التي تساعد على تخفيف خطر الإصابة بالفيروس الرقابة على الشبكات وسياسات المستخدم النهائي وتدريب المستخدمين وبرامج اكتشاف الفيروس.*

٤.١٠.٣.٦ *لا تعتبر جميع التهديدات الأمنية تهديدات خارجية. يجب أن تتم حماية أنشطة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني بالقدر المستطاع ضد الأنشطة غير المصرح بها للموظفين الحاليين والسابقين. كما يحدث مع الأنشطة المصرفية الحالية الأخرى، فإن الاختبارات السلوكية للموظفين الجدد والموظفين المؤقتين والمستشارين بالإضافة إلى الرقابة الداخلية وفصل المهام تعتبر من الاحتياطات الهامة لحماية الأنظمة الأمنية. بالنسبة للنقد الإلكتروني، فان استخدام الإجراءات الأمنية الإضافية قد يساعد في الحد من الاعتداءات وسوء الاستخدام بما في ذلك التزوير وغسل الأموال. ويمكن أن تتضمن هذه الإجراءات التفاعل عبر الإنترنت مع المصدر أو المشغل الرئيسي؛ ومراقبة وتتبع المعاملات الفردية والمحافظة على السجلات التراكمية في قاعدة البيانات الرئيسية واستخدام أجهزة مضادة للتلاعب مضمنة في بطاقات القيمة المخزنة والمكونات المادية للحاسوب الخاص بالتاجر ووضع حدود لقيمة وتواريخ انتهاء صلاحية بطاقات القيمة المخزنة.*

٤.١٠.٤ الاتصال الداخلي

٤.١٠.٤.١ على الإدارة العليا أن تقوم بتوعية الموظفين الرئيسيين عن كيفية إسهام استخدام أنشطة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني في دعم الأهداف العامة للمؤسسة المرخصة.

٤.١٠.٤.٢ يجب أن يقوم الموظفون الفنيون بإخطار الإدارة العليا بشكل واضح عن طريقة تشغيل الأنظمة بالإضافة إلى نقاط الضعف والقوة فيها. وتؤدي مثل هذه الإجراءات إلى خفض

المخاطر التشغيلية الخاصة بالتصميمات السيئة للأنظمة بما في ذلك عدم تناسق الأنظمة المختلفة داخل المؤسسة المصرفية ومشاكل مصداقية البيانات ومخاطر السمعة المصاحبة لعدم رضى العميل لأن الأنظمة لا تعمل بالدرجة المتوقعة ومخاطر الإئتمان والسيولة.

٣.٤.١٠.٤ للتأكد من وجود اتصال داخلي كافٍ، يجب أن تكون جميع السياسات والإجراءات مكتوبة. وبالإضافة إلى ذلك، فان على الإدارة العليا أن تعتمد بالمؤسسة سياسة توعية وتطوير مستمرة لتنمية المهارات والمعرفة لدى الموظفين، وتكون متسقة مع الابتكارات التكنولوجية وذلك للحد من المخاطر التشغيلية الناجمة عن نقص الخبرة لدى الموظفين والإدارة. وقد يتضمن التدريب ورشة عمل فنية فضلاً عن إبقاء الموظفين على اطلاع على تطورات السوق الهامة.

٥.١٠.٤ التقييم والتحسين

١.٥.١٠.٤ يجب أن يتم تقييم المنتجات والخدمات قبل تقديمها بشكل واسع. ويمكن أن يساعد هذا في الحد من المخاطر التشغيلية ومخاطر السمعة. ويجب عمل اختبارات للتأكد من أن الأجهزة والأنظمة تعمل بشكل صحيح وتحقق النتائج المرغوبة. وقد يكون استخدام دليل البرامج والنماذج الأولية مفيداً في حالة استخدام تطبيقات جديدة. كما يمكن أيضاً خفض مخاطر بطء أو تلف النظام عن طريق سياسات مراجعة إمكانيات المكونات المادية الخاصة بالحاسوب والبرامج بشكل منتظم.

٦ .١٠.٤ المصادر الخارجية

١.٦ .١٠.٤ *من الاتجاهات المتزايدة الانتشار في الصناعة المصرفية هو التركيز الاستراتيجي من قبل المؤسسات على الاختصاصات الأساسية والاعتماد على الأطراف الخارجية المتخصصة في الأنشطة خارج مجال خبرة المؤسسة المرخصة. وبينما قد توفر هذه الإجراءات منافع كثيرة مثل خفض التكلفة واقتصاديات الحجم الكبير فان المصادر الخارجية لا تحمي المؤسسة المرخصة من المسؤولية النهائية عن ضبط المخاطر التي تؤثر على عملياتها.*

٢.٦ .١٠.٤ يجب أن تتحمل المؤسسة المرخصة المسؤولية النهائية عن ضبط المخاطر المنبثقة عن عمليات مصادرها الخارجية.

٣.٦.١٠.٤ يجب أن يكون استخدام المصادر الخارجية للأنشطة على ضوء التوجيهات الموضوعة من قبل البنك المركزي.

٤.٦.١٠.٤ يجب أن تعتمد المؤسسات المرخصة سياسات للحد من المخاطر الناتجة عن الاعتماد على مقدمي الخدمات الخارجيين. على سبيل المثال، يجب أن تقوم الإدارة بمراقبة الأداء التشغيلي والمالي لمقدمي الخدمات، والتأكد من أن العلاقات التعاقدية بين الأطراف، بالإضافة إلى التوقعات والالتزامات الخاصة بكل طرف يتم فهمها وتحديدها بشكل واضح في عقود مكتوبة وقابلة للتنفيذ لتغيير مقدمي الخدمات بشكل فوري في حالة الضرورة.

٥.٦ .١٠.٤ تعتبر المسائل الأمنية والبيانات الحساسة الخاصة بالمؤسسات المرخصة ذات أهمية كبيرة، وقد تتطلب ترتيبات الاستعانة بمصادر خارجية من المؤسسة المرخصة مشاركة البيانات الحساسة مع مقدمي الخدمات. ويجب أن تقوم الإدارة بتقييم قدرة مقدم الخدمة على المحافظة على نفس المستوى الأمني كما لو كانت الأنشطة تقدم في بلده، عن طريق مراجعة سياسات وإجراءات مقدمي الخدمات والتي تهدف إلى حماية البيانات الحساسة.

٧ .١٠.٤ الإفصاحات وتوعية العميل

١.٧.١٠.٤ يجب على المؤسسات المرخصة أن تُعد افصاحات كافية لعملائها حول المنتجات والخدمات الجديدة المقدمة. وعليها اتخاذ الجهود لتوعية العملاء عن كيفية استخدام المنتجات والخدمات الجديدة.

٢.٧.١٠.٤ *قد تساعد الإفصاحات وتوعية العميل المؤسسة المرخصة في الحد من المخاطر القانونية ومخاطر السمعة. إن الإفصاحات وبرامج توعية العملاء والتي تعالج كيفية استخدام المنتجات، والخدمات الجديدة، والرسوم المفروضة على الخدمات والمنتجات، وإجراءات معالجة المشاكل والأخطاء، تساعد المؤسسات المرخصة على الالتزام بالقوانين واللوائح الخاصة بحماية العميل والخصوصية. وتؤدي الإفصاحات وشرح طبيعة العلاقة بين المؤسسة المرخصة والمواقع المربوطة بها إلى خفض المخاطر القانونية للمؤسسة المرخصة والتي قد تنشأ بسبب مشاكل في المنتجات والخدمات على المواقع المربوطة بها.*

٨.١٠.٤ الخطط الاحتياطية

١.٨.١٠.٤ *تستطيع المؤسسة المرخصة الحد من مخاطر اختلال العمليات الداخلية أو تسليم المنتج أو الخدمة وذلك عن طريق وضع خطط احتياطية تشتمل على إجراءات يتم اتخاذها في حالة اختلال نظام توفير خدمات الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني.*

٢.٨.١٠.٤ يجب أن تضع المؤسسات المرخصة الخطط التي تعالج كيفية استعادة البيانات والإمكانات البديلة لمعالجة البيانات والتوظيف الطارئ ودعم خدمة العملاء. ويجب اختبار الأنظمة البديلة بصفة دورية للتأكد من فعاليتها المستمرة. وعلى المؤسسات المرخصة أن تتأكد أيضاً من أن إجراءاتها الاحتياطية آمنة مثل عمليات إنتاجها العادية.

٣.٨.١٠.٤ يجب أن توثق المؤسسات المرخصة إجراءاتها الاحتياطية التي يمكن أن تتخذها في حالة تدني أوضاع مقدمي الخدمة. وتتضمن مثل هذه الإجراءات تعاقدات قصيرة الأجل مع مقدمي خدمة آخرين وسياسة تشرح كيفية قيام المؤسسات المرخصة بمعالجة خسائر العملاء المصاحبة لاختلال الخدمة. ويجب أن تقوم المؤسسات المرخصة أيضاً بالاحتفاظ بالحق في تغيير مقدمي الخدمة بشكل فوري إذا تطلب الأمر ذلك.

٤.٨.١٠.٤ تساهم الخطط الاحتياطية في الحد من مخاطر السمعة التي تنشأ من الإجراءات الخاصة بالمؤسسات المرخصة أو من المشاكل التي أحدثتها مؤسسة أخرى تقدم نفس منتجات أو خدمات الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني أو ما يشابهها. على سبيل المثال، قد ترغب المؤسسات المرخصة في وضع إجراءات لمعالجة مشاكل العملاء أثناء اختلال النظام.

١١.٤ مراقبة المخاطر

١.١١.٤ على المؤسسات المرخصة أن تقوم بمراقبة منتظمة للمخاطر الناشئة عن أنشطتها المصرفية الإلكترونية.

٢.١١.٤ *تعتبر المراقبة المستمرة للمخاطر من السمات الهامة لأى من إجراءات إدارة المخاطر. بالنسبة لأنشطة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني، فإن المراقبة هامة بسبب طبيعة تلك الأنشطة والتي قد تتغير بشكل سريع في نفس الوقت الذي تحدث فيه الابتكارات وبسبب اعتماد بعض المنتجات على استخدام شبكات مفتوحة مثل الإنترنت. وهناك عنصران هامان للمراقبة هما الاختبار والتدقيق.*

٣.١١.٤ اختبار النظام والإشراف عليه

١.٣.١١.٤ اختبار *الأنظمة التشغيلية قد يساعد في اكتشاف نمط الأنشطة غير المعتادة وتفادي مشاكل النظام الأساسية والاختلالات والاعتداءات. وتقوم اختبارات الاختراق بالتركيز على تحديد وفصل وتأكيد القصور في التصميم وتطبيق آليات أمنية عن طريق المحاولات المراقبة*

لاختراق النظام خارج الإجراءات المعتادة. عملية الإشراف هي شكل من أشكال المتابعة تستخدم فيها تطبيقات البرامج والتدقيق لتتبع النشاط. وعلى عكس اختبار الاختراق تركز عملية الإشراف على متابعة العمليات الروتينية والتحقق من الحالات الشاذة والتقرير بشأنها بصفة مستمرة فيما يتعلق بفعالية النظام الأمني عن طريق الالتزام بالسياسات الأمنية.

٤.١١.٤ التدقيق

١.٤.١١.٤ *يوفر التدقيق (الداخلي والخارجي) آلية رقابة هامة مستقلة لاكتشاف حالات الفشل وتخفيض المخاطر الخاصة في تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني. ويتمثل دور المدقق في التأكد من ملاءمة المعايير والسياسات والإجراءات التي تم وضعها وأن المؤسسة المرخصة تقوم بالالتزام بها باستمرار. ويجب أن يمتلك الأشخاص القائمون على التدقيق الخبرة المتخصصة لعمل المراجعة الدقيقة. كما يجب أيضاً أن يكون المدقق الداخلي منفصلاً ومستقلاً عن الموظفين المسؤولين عن اتخاذ قرارات إدارة المخاطر. ولمضاعفة جهود التدقيق الداخلي قد تقوم الإدارة بالبحث عن مدققين خارجيين مؤهلين مثل الاستشاريين في أمن الحاسوب أو المهنيين الآخرين ذوي الخبرات المناسبة لعمل تقييم مستقل لأنشطة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني.*

١٢.٤ إدارة المخاطر عبر الحدود

١.١٢.٤ قد تكون المخاطر عبر الحدود أكثر تعقيداً من المخاطر التي تواجهها المؤسسات المرخصة في البلد الأم. بالتالي يجب أن تولي المؤسسات المرخصة مزيداً من الاهتمام لتقييم وضبط ومتابعة المخاطر التشغيلية ومخاطر السمعة والمخاطر القانونية والمخاطر الأخرى التي تنشأ من أنشطة الصيرفة الإلكترونية والنقد الإلكتروني عبر الحدود.

٢.١٢.٤ تحتاج المؤسسات المرخصة التي تختار تقديم الخدمات للعملاء في مختلف الأسواق المحلية إلى فهم المتطلبات القانونية المحلية المختلفة وأن تضع في الاعتبار الاختلافات المحلية في توقعات العملاء والمعرفة بالمنتجات والخدمات. إضافة إلى ذلك، يجب على الإدارة العليا التأكد من أن الأنظمة الحالية لمنح الإئتمان وإدارة السيولة تراعي الصعوبات المحتملة الناشئة من الأنشطة عبر الحدود.

٣.١٢.٤ يجب على المؤسسة المرخصة أن تقيِّم المخاطر القطرية وأن تضع خطة احتياطية تأخذ في اعتبارها اختلال خدماتها بسبب المشاكل في المناخ الاقتصادي أو السياسي في ذلك البلد. قد تواجه المؤسسة المرخصة صعوبات في إيفاء مقدمي الخدمة الأجانب بالتزاماتهم. أما في حالة المؤسسات المرخصة التي تعتمد على مقدمي الخدمات في الخارج فإن البنك المركزي قد يقوم بتقييم القدرة على مدى إمكانية الحصول على المعلومات من مقدمي الخدمة عبر الحدود والنظر في أنشطتهم على أساس كل حالة على حدة.

١٣.٤ الإجراءات الأمنية لمراقبة الاحتيال والاعتداءات على المواقع الإلكترونية للمؤسسات المرخصة

١.١٣.٤ يجب على المؤسسات المرخصة، بالإضافة إلى الطريقة الشاملة والتدابير الوقائية الواردة في هذا الباب سابقاً، أن تتخذ التدابير المحددة التالية للوقاية من هجمات التصيد على مواقعها على الإنترنت:

١.١.١٣.٤ تعزيز وعي العملاء من خلال رسائل التحذير الدورية، فيما يتعلق بالأوامر والنواهي على مواقع المؤسسات المرخصة على الإنترنت، وإشارات تحذيرية في كشوفات الحساب، وتنبيهات الرسائل القصيرة، وتكليف أو حث العملاء على تغيير كلمات المرور السرية

المصرفية عبر الإنترنت بشكل متكرر وعدم مشاركة البيانات أو المعلومات السرية والحساسة مع الآخرين؛

٢.١.١٣.٤ توفير نقطة اتصال مركزية للإبلاغ عن هجمات التصيد الاحتيالي للمعلومات؛

٣.١.١٣.٤ استجابة المؤسسات المرخصة السريعة للهجمات مثل حجب المواقع التي تبدو وهمية، ومنع المزيد من المعاملات الاحتيالية في الحسابات المتأثرة، والطلب من العملاء التحقق من المعاملات المتأثرة، والجهود المبذولة لتعقب المستفيد وتجميد حسابه / حسابها والإبلاغ عن الجرائم المالية إلى السلطة المختصة وما إلى ذلك.

١٤.٤ حماية البطاقات ضد التزوير

١.١٤.٤ يجب أن تستمر المؤسسات المرخصة في الاستثمار في أنظمة وضوابط أكثر فعالية فيما يتعلق ببطاقات الدفع وبطاقات الإئتمان وأجهزة الصراف الآلي، بما في ذلك ما يلي:

١.١.١٤.٤ تعزيز مزايا السلامة للبطاقات من خلال اعتماد أحدث التقنيات؛

٢.١.١٤.٤ تركيب كاميرات الدوائر التلفزيونية المغلقة في أجهزة الصراف الآلي؛

٣.١.١٤.٤ زيادة تكرار المراقبة لأجهزة الصراف الآلي الخاصة بها (للكشف عن إدخال الأجهزة المزورة)؛

٤.١.١٤.٤ التنسيق مع التجار وخلق الوعي حول الحفاظ على سرية معلومات البطاقات؛

٥.١.١٤.٤ القائمة السوداء لمنافذ الاحتيال التجارية؛

٦.١.١٤.٤ التوعية المستمرة للعملاء بالتدابير الوقائية؛

٧.١.١٤.٤ إيلاء العملاء المسافرين إلى الخارج اهتماماً أكبر وما إلى ذلك.

٥. مكافحة الاحتيال

١.٥ خلفية

١.١.٥ *تتمثل القوة الرئيسية للمؤسسات المالية في ثقة الجمهور فيها. وتنبع الثقة من الطريقة التي تتصرف بها المصارف. ولا يرتبط السلوك فقط بحجم الأعمال والكفاءة والنتائج ولكن أيضاً في إدارة مختلف المخاطر التي تتعرض لها هذه المؤسسات.*

٢.١.٥ *تعتبر المؤسسات المالية، في جميع أنحاء العالم، أهدافاً سهلة لعمليات الاحتيال من الداخل والخارج حيث تتعامل المصارف في المقام الأول مع حجم كبير من المعاملات النقدية.*

٣.١.٥ *ما ورد أعلاه يدعم حاجة المصارف لإعداد نفسها للتعامل مع عمليات الاحتيال ومحاولات الاحتيال باعتبار ذلك متطلباً هاماً لإدارة المخاطر. هناك مخاطر مالية ومخاطر السمعة، بالإضافة ربما إلى المخاطر القانونية ومخاطر أخرى.*

٤.١.٥ *متطلبات العناية الواجبة في مكافحة عمليات الاحتيال لها أبعاد أو آثار أبعد من رؤية مكافحة غسل الأموال ("AML") ومكافحة تمويل الإرهاب ("CFT").*

٥.١.٥ *توضح هذه المادة الخطوط العريضة لتمكين المؤسسات المرخصة من مكافحة المخاطر ذات الصلة بالاحتيال.*

٢.٥ المتطلبات

١.٢.٥ يجب على المؤسسات المرخصة الإبلاغ فوراً عن الاحتيال ومحاولاته إلى شرطة عُمان السلطانية والبنك المركزي.

٢.٢.٥ يجب على مجلس الإدارة وإدارة المؤسسة المرخصة تحمل المسؤولية عن ملكية وطرح وإدارة السياسات والاستراتيجيات والرقابة التشغيلية والمتطلبات الأخرى للتعامل مع الاحتيال.

٣.٢.٥ يلزم قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠١٠/٧٩ المؤسسات المرخصة بالإبلاغ عن أية معاملات مشبوهة إلى وحدة التحريات المالية في سلطنة عُمان.

٤.٢.٥ يجب أن تميز المؤسسات المرخصة بين الإبلاغ عن حوادث الاحتيال ومحاولات الاحتيال والإبلاغ عن المعاملات المشبوهة في إطار القانون أعلاه. إلى حد كبير، فإن عمليات الاحتيال تعد حالات لكسب المال بغش الآخرين، في حين يتعلق غسل الأموال بالمعاملات ذات الصلة بالحصول على النقود بصورة غير مشروعة، وتمويل الإرهاب في أنشطة أو أشخاص ذوي صلة بالإرهاب.

١.٤.٢.٥ يجب على مجالس إدارات المؤسسات المرخصة وضع سياسة مناسبة لمكافحة عمليات الاحتيال بجدية. ويجب أن تعكس هذه السياسات رؤية استباقية ووقائية، إلى جانب متابعة النشاط في حالة حدوثها.

٢.٤.٢.٥ يطلب من الإدارة العليا للمؤسسة المرخصة بصفة خاصة تحمل المسؤولية والمساءلة لتنفيذ السياسات من خلال استراتيجيات تتناسب والرقابة من قبل المجلس.

٣.٤.٢.٥ يجب على المؤسسات المرخصة إعطاء تغطية مفصلة للمتطلبات التشغيلية، مع ملاحظة أن عمليات الاحتيال قد تستهدف المؤسسة المرخصة، مع أو بدون تواطؤ من قبل أشخاص داخل المؤسسة . ويجب أن تكون هناك تحريات صارمة وإجراءات متابعة رادعه في حال حدوثها.

٤.٤.٢.٥ يجب وضع أنظمة وإجراءات بجدية ومراجعتها بدقة من حين لآخر لإدخال تحسينات عليها. وعلى المؤسسات المرخصة أن تكون استباقية للتقييم الذاتي الدقيق وتكون على استعداد أفضل لمواجهة المحتالين الذين يصبحون أكثر وأكثر تطوراً.

٥.٤.٢.٥ يجب على المؤسسات المرخصة التأكد من عدم تكرار الوقوع في نفس أنواع الاحتيال. وينعكس الاحتيال المتكرر سلباً على استجابة المؤسسات المرخصة عند وقوع الحدث في وقت سابق.

٦.٤.٢.٥ تختلف منهجية وبؤرة الاهتمام طبقاً لطبيعة النشاط المصرفي. فعلى سبيل المثال، سيحظى السطح البيني للعميل باهتمام مختلف تمييزاً له عن المكتب الخلفي، وكذلك مختلف جوانب الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية الاستثمارية وما إلى ذلك.

٧.٤.٢.٥ يجب أن تشمل المقومات اللازمة المضمنة في الأنظمة والإجراءات جوانب الرقابة الداخلية. ويشمل تطوير بيئة مسيطر عليها الضوابط والتوازنات من خلال الأنظمة الملائمة، والعمليات والإجراءات والإشراف، والالتزام وإدارة المخاطر والتدقيق.

٨.٤.٢.٥ يجب أن ينعكس الفصل بين الواجبات، والرقابة الثنائية، وتقديم التقارير إلى والإشراف من قبل الرؤساء، وتصعيد صنع القرار والصلاحيات في المعاملات ذات القيمة العالية أو المخاطر الكبيرة أو كثرة التكرار في الأنظمة والعمليات. ويجب على الأنظمة والعمليات بدورها أن تسترشد في عملها بأفضل الممارسات والمعايير في العناية الواجبة، والضوابط التشغيلية، وإدارة المخاطر والتدقيق الداخلي والتدقيق الخارجي، والالتزام، وحوكمة الشركات، وأمن المعلومات والتغطية الأمنية الأخرى.

٩.٤.٢.٥ يجب التعامل مع الصيرفة الإلكترونية، والمعاملات التي ليست وجهاً لوجه والتعاملات مع غير المقيمين بما في ذلك المراسلين بمزيد من الاهتمام. في ضوء الأسلوب القائم على المخاطر، لا يجوز أن يضعف الاهتمام بالمجالات المعرّضة لعمليات الاحتيال بشكل واضح ومؤثر.

١٠.٤.٢.٥ يجب أن تسود ثقافة الوعي والالتزام في جميع أنحاء المؤسسة مع تشجيع التنبيه عن الأعمال الإجرامية أو غير السليمة بمسؤولية، مع توفير الحماية وتقديم المكافأة. لا يجوز أن يعفى أياً من مستويات التسلسل الهرمي من هذا الإجراء ويجب أن ينظر إليه كجزء من مسؤولية مؤسسية أو مهنية وبناء صورة جيدة من قبل جميع الأطراف المعنية.

١١.٤.٢.٥ يجب على المؤسسات المرخصة التأكد من تنبيه وتوعية الموظفين والعملاء بمختلف الأوامر والنواهي ليس فقط بالمنتجات الجديدة ولكن بقنوات التسليم المختلفة مثل الهاتف المصرفي، والإنترنت المصرفي وما إلى ذلك.

٣.٥ المراجعة وإعداد التقارير

١.٣.٥ يجب أن يكون لدى المؤسسات المرخصة آليات فعَّالة للمراجعة في المستويات العليا من الإدارة والمجلس. بينما يجب أن يكون هناك على الأقل مراجعة ربع سنوية على مستوى الإدارة (يجب أن تتحمل لجنة إدارة المخاطر وما شابهها المسؤولية الأساسية للمراجعة وإنفاذ إجراءات المتابعة) ويقوم المجلس بمراجعة تقارير الإدارة نصف سنوياً على الأقل لضمان تنفيذ رؤيته وتوجهاته. ولا يجوز أن تكون هذه التقارير ذات طبيعة روتينية ويجب أن يكون هناك استجواب ذكي، وإجراءات متابعة، وإدخال تحسينات لتقليل فرص تكرارها مستقبلاً.

٢.٣.٥ *سيكون من المفيد هيكلة نظام إعداد التقارير لتصنيف عمليات الاحتيال وتحليلها حسب الأنشطة وقطاعات السوق وقنوات التسليم وتورط الموظفين وأطراف خارجية وما إلى*

ذلك، على أن تحظى أكثر الأحداث الهامة باهتمام فوري أكثر من قِبل الإدارة العليا والمجلس. ويجب أن يؤدي أي تورط لموظفين إلى مراجعة حاسمة لسياسات التوظيف (الفحص والاستفسار من شرطة عُمان السلطانية وغيرها قبل التوظيف، والاستفسار من أرباب العمل السابقين خاصة إذا كانوا في القطاع المالي، ومراجعة مستمرة لسلوك الموظفين وعلاقاتهم المالية والمصرفية ومعاملاتهم، وروابطهم مع الأطراف ذات العلاقة، وعقود العمل والشروط المتفق عليها والشروط والالتزامات وما إلى ذلك).

٣.٣.٥ *يجب أن يعزز التدريب والوسائل الأخرى في المؤسسة المرخصة باستمرار الوعي المهني، والسلوك الأخلاقي والالتزام بالضوابط والتوازنات التشغيلية الموضوعة.*

٤.٣.٥ يجب على المؤسسات المرخصة وضع السياسات لاتخاذ إجراءات رادعة تتناسب مع خطورة الحالات. ويجب متابعة التقارير المرسلة إلى شرطة عُمان السلطانية للوصول إلى النتيجة، إلى جانب بدء الإجراءات الفورية المناسبة تجاه تورط الموظفين، إن وجدت (على سبيل المثال الإيقاف عن العمل أو الإقالة بناءً على أدلة مبدئية، حسبما يكون له ما يبرره، استناداً إلى لوائح الخدمة).

٥.٣.٥ يجب على المؤسسات المرخصة إبلاغ البنك المركزي وشرطة عُمان السلطانية عن جميع عمليات الاحتيال فوراً (خلال ثلاثة أيام من وقوعها أو العلم بها) بما في ذلك عمليات الاحتيال الخطيرة التي تثير قلقاً أكبر وتتطلب تقريراً أكثر سرعة لمصلحة المؤسسات المعنية وغيرها. ويجب أن تشمل التقارير المقدمة إلى البنك المركزي في حالات عمليات الاحتيال ما يلي:

١.٥.٣.٥ يجب أن تكون التقارير المقدمة إلى البنك المركزي مفصلة وتحتوي على، من بين أمور أخرى، تاريخ وقوع الحالة أو العلم بها واسم المحتال والتفاصيل المتاحة عنه والمبلغ المعني ومكان حدوثها وطريقة عملها والتأكيد بأنه تم إبلاغ شرطة عُمان السلطانية، بالإضافة إلى الإجراء المباشر الذي تقرر اتخاذه (بما في ذلك التحقيق الداخلي وتاريخ إنهائه المحتمل والمشاركة في الاستجابة)، وتفاصيل تورط الموظفين، إن وجدت، والتأمين أو التكافل والمخففات الأخرى المتاحة، والخسارة المقدرة للمؤسسة المرخصة والطرف المقابل، وتحديد الثغرات في المؤسسة المرخصة وخطتها المستقبلية، بما في ذلك برامج تعزيز وعي الموظفين أو العملاء وأية ملاحظات أخرى.

٢.٥.٣.٥ يجب متابعة هذه التقارير للحصول على تحديثات فورية بمعنى نتائج التحقيق التفصيلية ضمن الوقت المحدد وتلك الواردة من شرطة عُمان السلطانية لحين إغلاق القضية تماماً. مهما كانت التفاصيل التي تعذر تقديمها في التقارير الأولية فإنه يجب تقديمها في التقارير اللاحقة.

٣.٥.٣.٥ يجب الإبلاغ عن محاولات الاحتيال الكبيرة والتي يرجح أن تكون مصدر قلق أكبر، بشكل مناسب في غضون سبعة أيام من حدوثها. كما يجب أن لا تكون المحاولات غير الناجحة حجر عثرة في طريق المراجعة الواجبة والحرص واليقظة من قِبل المؤسسة المرخصة في المستقبل.

٤.٥.٣.٥ يجب أن ترتب المؤسسات المرخصة لإرسال نسخ من تقارير مراجعة الإدارة ربع السنوية وتقارير المجلس نصف السنوية إلى البنك المركزي في موعد لا يتجاوز شهرين / ثلاثة أشهر على الترتيب، من نهاية فترات التغطية المعنية جنباً إلى جنب مع الملاحظات الرئيسية للسلطات التي قامت بالمراجعة.

٥.٥.٣.٥ يجب أن تبين نسخ تقارير المراجعة ربع السنوية عدد عمليات الاحتيال التي وقعت خلال الفترة قيد المراجعة، وعمليات الاحتيال السابقة التي ظلت دون حل / مفتوحه (وهذه الأخيرة مع ذكر الأسباب).

٦.٥.٣.٥ يجب على المؤسسات المرخصة التي تكون معرضة لمعدلات أكبر أو استمرار عمليات الاحتيال أن تقدم تفسيرات مفصلة أو خطة عمل مقترحة لمعالجة القضايا الأساسية.

٦.٣.٥ يجب أن تتحمل وظيفة الالتزام بشكل خاص مسؤولية الدقة والسرعة في التقارير، وأن يضمن التدقيق الداخلي المراجعة المستقلة وتقديم التقرير إلى المجلس.

البنك المركزي العماني
CENTRAL BANK OF OMAN

٦. الاحتفاظ بسجلات المصرف ووثائقه

١.٦ القوانين المعمول بها

١.١.٦ جميع وثائق التسجيل

١.١.١.٦ يجب أن تظل شهادة السجل التجاري واستمارات نماذج التوقيع وشهادة غرفة تجارة وصناعة عمان وغيرها محفوظة بأمان حتى انتهائها وإصدار وثيقة أو شهادة جديدة لتحل محلها.

٢.١.٦ سجلات المحاسبة

١.٢.١.٦ لأغراض الضرائب، هناك حاجة للاحتفاظ بجميع السجلات والوثائق لمدة لا تقل عن ١٠ سنوات تلي الفترة المحاسبية التي تتعلق بها هذه السجلات والوثائق.

٣.١.٦ عقود العمل

١.٣.١.٦ يجب على المؤسسات المرخصة الاحتفاظ بسجلات التوظيف لمدة سنتين بعد إنهائه أو انقضائه، نظراً لاحتمال اتخاذ إجراء ضد المؤسسة المرخصة من قِبل أحد الموظفين خلال هذه الفترة (المادة ٥ من قانون العمل).

٤.١.٦ الدعاوى / الإجراءات

١.٤.١.٦ تكون الالتزامات التجارية العامة ملزمة لمدة ١٠ سنوات من تاريخ تنفيذ هذه الالتزامات، ما لم ينص القانون على فترة أقصر. وهذا يعني أن فترة التقادم العادية هي ١٠ سنوات، ويكون بالتالي مناسباً أن تقدم المؤسسة المرخصة وثائق تعود إلى ١٠ سنوات سابقة لدعم أي دعوى تكون طرفاً فيها (المادة ٩٢ من قانون التجارة العُماني).

٥.١.٦ فترة تقادم الكمبيالات

١.٥.١.٦ تخضع فترة تقادم الكمبيالات لأحكام المادة ٥١٤ من قانون التجارة العُماني التي تنص على ما يلي:

٢.٥.١.٦ كل دعوى ناشئة عن الكمبيالة تجاه قابلها تتقادم بمضي ثلاث سنوات من تاريخ الاستحقاق.

٣.٥.١.٦ وتتقادم دعاوى حامل الكمبيالة تجاه المظهرين أو الساحب بمضي سنة من تاريخ الاحتجاج (البروتستو) المحرر في الميعاد القانوني أو من تاريخ الاستحقاق اذا اشتملت الكمبيالة على شرط الإعفاء من البروتستو.

٤.٥.١.٦ وتتقادم دعاوى المظهرين بعضهم تجاه بعض أو تجاه الساحب بمضي ستة أشهر من اليوم الذي وفّى فيه المظهر الكمبيالة أو من يوم إقامة الدعوى عليه.

٦.١.٦ فترة تقادم الشيكات

١.٦.١.٦ تخضع فترة تقادم الشيكات لأحكام المادة ٥٦١ من قانون التجارة العُماني التي تنص على ما يلي:

٢.٦.١.٦ تتقادم دعاوى رجوع حامل الشيك على المسحوب عليه والساحب والمظهر وغيرهم من الملتزمين بمضي ستة أشهر من تاريخ انقضاء ميعاد تقديم الشيك.

٣.٦.١.٦ وتتقادم دعاوى رجوع كافة الملتزمين بوفاء الشيك بعضهم تجاه بعض بمضي سنة من يوم مطالبته قضائياً.

٤.٦.١.٦ ويجب على المدعى عليهم، رغماً عن انقضاء مدة التقادم، أن يقرروا باليمين براءة ذمتهم من الدين اذا طُلب منهم حلفها، وعلى ورثتهم أو خلفائهم الآخرين أن يحلفوا اليمين على أنهم لا يعلمون أن مورثهم مات وذمته مشغولة بالدّين.

٧.١.٦ الكشوفات المصرفية

١.٧.١.٦ تنقضي دعاوى المؤسسات المرخصة التي تتعلق بحدوث خطأ أو حذف في كشوف الحسابات المصرفية بعد ستة أشهر من تاريخ استلام كشف الحساب (وفقاً للمادة ٤١٤ من قانون التجارة العُماني).

٨.١.٦ في جميع الحالات يجب أن تكون فترة التقادم لأي دعوى تتعلق بحساب جاري خمس سنوات. وتسري هذه المدة من تاريخ إغلاق الحساب.

٩.١.٦ يتعين التنويه إلى أنه بموجب قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ولوائحه التنفيذية، يكون الحد الأدنى لفترة الاحتفاظ المذكورة عشر سنوات.

---

[١] تعميم رقم BDD/CBS/CB/ME/NBFC/2009/7449

[٢] تعميم رقم BDD/CBS/CB/ME/NBFC/2003/4935

[٣] تعميم رقم BDD/CBS/CB/2004/1260