

القواعد المنظمة لوكلاء المصارف

في المملكة العربية السعودية

٢٦ سبتمبر ٢٠١٨ (نسخة ١٨)

جدول المحتويات

٥	القسم الأول: التعريفات والأحكام العامة
٥	المادة (١) الغرض
٥	المادة (٢) نطاق التطبيق
٥	المادة (٣) أهداف القواعد
٦	المادة (٤) المسؤولية
٦	المادة (٥) التعريفات
٧	القسم الثاني: طلب مزاولة نشاط الوكالة المصرفية
٧	المادة (٦) متطلبات تقديم الطلبات
٨	المادة (٧) طلب التعاقد مع وكيل محدد لمزاولة أعمال الوكالة المصرفية
٨	المادة (٨) إلغاء موافقة المؤسسة
٨	المادة (٩) إعادة تقديم الطلبات
٩	القسم الثالث: عقد الوكالة المصرفية
٩	المادة (١٠) المتطلبات الرئيسية
٩	المادة (١١) العقد
١٠	المادة (١٢) أهلية الوكلاء
١١	المادة (١٣) تجديد عقد الوكالة المصرفية
١١	المادة (١٤) إنهاء عقد الوكالة المصرفية

١٢	المادة (١٥) تقييم الملاءمة
١٢	المادة (١٦) العناية الواجبة تجاه الوكلاء
١٣	المادة (١٧) العناية الواجبة تجاه العملاء
١٣	القسم الرابع: عمليات الوكالة المصرفية
١٣	المادة (١٨) دور المصرف ومسئوليته
١٤	المادة (١٩) التعامل بالنقد
١٤	المادة (٢٠) تدريب موظفي وكلاء المصارف
١٤	المادة (٢١) الأنشطة المسموح بها
١٥	المادة (٢٢) الأنشطة المحظورة
١٥	المادة (٢٣) انتقال مقر عمل الوكيل أو نقل ملكيته أو إغلاقه
١٦	المادة (٢٤) تسوية العمليات
١٦	المادة (٢٥) تقنية المعلومات والمتطلبات التشغيلية
١٦	القسم الخامس: حماية العملاء
١٦	المادة (٢٦) متطلبات حماية العملاء
١٧	المادة (٢٧) الاسم التجاري والإعلان
١٨	القسم السادس: الرقابة على وكلاء المصارف
١٨	المادة (٢٨) إجراءات الرئيسة للتفتيش والرقابة
١٨	المادة (٢٩) الفحص المكتبي
١٨	المادة (٣٠) التفتيش الميداني

١٩	المادة (٣١) لتفتيش العشوائي
١٩	المادة (٣٢) سجل الوكلاء
١٩	المادة (٣٣) رفع التقارير السنوية
١٩	المادة (٣٤) إعداد تقارير دقيقة في الوقت المناسب
٢٠	المادة (٣٥) التغييرات في معلومات الوكيل
٢٠	القسم الثامن: مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
٢٠	المادة (٣٦) متطلبات رفع التقارير حول مكافحة غسل الأموال
٢٠	المادة (٣٧) صيغة إعداد التقارير
٢٠	المادة (٣٨) الإبلاغ عن العمليات المشبوهة
٢٠	المادة (٣٩) التقارير الفنية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
٢١	المادة (٤٠) الإجراءات بعد الإبلاغ
٢١	القسم التاسع: التنفيذ
٢١	المادة (٤١) التنفيذ

مؤسسة النقد العربي السعودي

القواعد المنظمة لوكلاء المصارف في المملكة العربية السعودية

القسم الأول: التعريفات والأحكام العامة

أصدرت هذه القواعد بموجب الصلاحيات المناطة بالمؤسسة بموجب الأنظمة والقرارات التالية:

- نظام مؤسسة النقد العربي السعودي - المادة (٣)(د)، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (٢٣) بتاريخ ١٣٧٧/٠٥/٢٣ هـ.
- نظام مراقبة البنوك - المادة (١٦)، الصادر بالمرسوم الملكي رقم (٥/م) بتاريخ ١٣٨٦/٠٢/٢٢ هـ.
- القرار الوزاري رقم (٢١٤٩/٣) بتاريخ ١٤٠٦/١٠/١٤ هـ.

تدخل هذه القواعد حيز التنفيذ بعد تاريخ اعتمادها، وقد تجري المؤسسة تعديلاتٍ عليها بالكامل أو لجزءٍ منها من وقتٍ لآخر حسبما تراه ضرورياً وتطلبت الحاجة لذلك.

يتعين عند قراءة هذه القواعد مراعاة ما يرتبط بها من لوائح أو سياسات أو أنظمة أو تعاميم قد صدرت مسبقاً عن المؤسسة، وخصوصاً تعليمات المؤسسة لإسناد المهام لطرف ثالث (يوليو ٢٠٠٨م)، وضوابط إسناد المهام لطرف ثالث لفروع البنوك الأجنبية العاملة في المملكة الصادرة بتاريخ ١٤٣٩/٠٢/٠٦ هـ، وقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب للبنوك ومحلات الصرافة وفروع البنوك الأجنبية العاملة بالمملكة العربية السعودية (التحديث الثالث/فبراير ٢٠١٢م)، ونظام مكافحة غسل الأموال الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٢٠ بتاريخ ١٤٣٩/٠٢/٠٥ هـ، ونظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله الصادر بتاريخ ١٤٣٩-٢-١١ هـ.

كما يتعين على وكلاء المصارف الالتزام بجميع المتطلبات الواردة في الأنظمة الصادرة ذات العلاقة.

تُصدر القواعد باللغتين العربية والإنجليزية، وفي حال وجود تباين في تفسير النصين يُعتدّ بالنص العربي.

المادة (١) الغرض

- وضع إطار تنظيمي ورقابي لنشاط الوكالة المصرفية يمكن من خلاله تقديم الخدمات المالية المصرفية مع ضمان الالتزام التام بنظام مراقبة البنوك وقواعد تطبيق أحكام نظام مراقبة البنوك وتعليمات المؤسسة.
- وضع الحد الأدنى من المعايير والمتطلبات الخاصة بوكلاء المصارف لتنظيم أعمالهم والتوظيف.
- المساهمة في جعل مبادرة الوكالة المصرفية عنصراً داعماً لتعزيز الشمول المالي بما يمكن سكان المملكة من الاستفادة والانتفاع من كامل الخدمات المالية المصرفية والقضاء على الإقصاء المالي بغض النظر عن مكان إقامتهم أو مستوى دخلهم.
- تيسير مزاوله نشاط الوكالة المصرفية في مناطق المملكة التي تعاني من نقص الخدمات وذلك على نحو موثوق وآمن ومستدام، مع ضمان حماية مصالح العملاء.
- تحديد الأنشطة المسموح لوكلاء المصارف بمزاولتها بعد الحصول على عدم ممانعة المؤسسة.
- أن تمثل هذه القواعد الحد الأدنى من المعايير المتعلقة بأمن البيانات والشبكات وحماية العملاء وإدارة المخاطر التي يتعين التقيد بها عند مزاوله نشاط الوكالة المصرفية.

المادة (٢) نطاق التطبيق

تطبق هذه القواعد المنظمة على المصارف التجارية المرخص لها عند رغبتها في التعاقد مع وكلاء، ويستثنى من نطاق التطبيق شركات التأمين وشركات التمويل.

المادة (٣) أهداف القواعد

تهدف هذه القواعد إلى:

- توسيع نطاق انتشار الخدمات المصرفية وتعزيز الشمول المالي لأفراد المجتمع الذين لا يتعاملون مع المصارف والذين لا يتمتعون بالقدر الكافي من الخدمات المصرفية، مع المحافظة على أمن النظام التقني للقطاع المصرفي وسلامته.
- تشجيع المصارف على التعامل مع الوكلاء عند تقديم الخدمات المصرفية للحد من تكلفة الخدمات المصرفية ودعمًا للشمول المالي ونطاقه وعمقه.

الوكالة المصرفية: قيام أحد الوكلاء بتقديم خدمات مصرفية بالنيابة عن المصرف على النحو المحدد في هذه القواعد.

المعالجة الفورية: معالجة بيانات المعاملات المالية إلكترونياً وبصورة آنية عند إدخال البيانات أو تلقي أوامر إلى نظام المصرف الداخلي.
المصرف/المصارف: مصرف/مصارف تجارية خاضعة لإشراف المؤسسة ومُرخص لها لمزاولة أعمال مصرفية في المملكة وفقاً للأحكام المنصوص عليها في نظام مراقبة البنوك وقواعد تطبيق أحكام نظام مراقبة البنوك.

اعرف وكيلك: الإجراءات اللازمة التي يجب أن يتخذها المصرف للتحقق من أهلية وملاءمة الوكلاء عند التعاقد لمزاولة نشاط الوكالة المصرفية.
اعرف عميلك: الإجراءات اللازمة التي يجب أن يتخذها الوكيل للتحقق والتعرف على هوية العملاء والمستفيدين.

تضارب المصالح: تحقيق مصلحة مادية أو معنوية على حساب الواجبات الوظيفية.

المؤسسة: مؤسسة النقد العربي السعودي
IT: تقنية المعلومات

الوكيل الحصري: كيان قانوني مرتبط بعقد وكالة مع مصرف واحد لتقديم الخدمات المصرفية بالنيابة عن المصرف المتعاقد معه بصورة حصرية.

الوكيل غير الحصري: كيان قانوني مرتبط بعقد وكالة غير حصرية مع مصرف أو مرتبط بعدة عقود وكالة مع عدة مصارف لتقديم الخدمات المصرفية بالنيابة عنها.

الوكيل الرئيسي: وكيل متعاقد مع مصرف ويجوز له التعاقد من الباطن مع وكلاء آخرين مرتبطين معه في شبكة أعمال مع احتفاظه بكامل المسؤولية القائمة عن علاقة التوكيل.

المادة (٤) المسؤولية

تقع مسؤولية ضمان الالتزام بهذه القواعد على عاتق مجلس الإدارة لدى كل مصرف، وتحمل المصارف وحدها مسؤولية اختيار الوكلاء ولن تتحمل المؤسسة المسؤولية تجاه أية قضايا تنشأ بين مصرف ووكيله أو وكلائه.

يتولى مجلس إدارة كل مصرف مسؤولية صياغة السياسات والإجراءات والعمليات التي من شأنها ضمان:

- تحديد وكلاء موثوقين.
 - تحديد المخاطر المرتبطة بالوكالة المصرفية وتوثيقها والعمل على معالجتها، وضمان تطوير وتطبيق السياسات المناسبة والملائمة لإدارة المخاطر بما لا يتعارض مع ما يصدر عن المؤسسة.
 - الرقابة المستمرة على أنشطة الوكلاء لضمان الالتزام بنظام مراقبة البنوك وقواعد تطبيق أحكام نظام مراقبة البنوك وتعليمات المؤسسة.
 - وضع جميع الضوابط الضرورية واتباعها لضمان تلبية الوكيل المتعاقد معه لجميع متطلبات المؤسسة المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحة الاحتيال والاختلاس المالي.
- يتحمل المصرف المسؤولية عن جميع ما يصدر من وكلائه المصرفيين من تصرفات أو إهمال في إطار تقديم المنتجات والخدمات المصرفية المسموح بها بالنيابة عن المصرف.

المادة (٥): التعريفات

الوكيل المصرفي/وكلاء المصارف: كيان قانوني متعاقد مع مصرف تجاري مرخص له، وحاصل على موافقة المؤسسة لتقديم خدمات مالية محدّدة نيابة عن المصرف وفقاً للأحكام المبينة في هذه القواعد.

ب. طلب التعاقد مع طرف خارجي محدّد وفق اتفاقية
'وكيل غير حصري' لأغراض الوكالة المصرفية.

٦. يمكن أن تقدم المصارف طلب عدم الممانعة على مزاوله
نشاط الوكالة المصرفية مع طلب عدم الممانعة على التعاقد
مع وكلاء محددين معاً في الوقت ذاته، وتعامل على أنها
طلبين مختلفين ويجب تقديمهما على النحو المحدد في هذه
القواعد.

٧. يتعين على المصارف التي ترغب بمزاوله نشاط الوكالة
المصرفية عبر الوكلاء عند التقدم بطلباتها المذكورة أعلاه إلى
المؤسسة أن ترفق ما يلي:

(١) موافقة مجلس إدارة المصرف وتعهدهم بضمان الالتزام بهذه
القواعد.

(٢) السياسة الداخلية للمصرف بشأن نشاط الوكالة
المصرفية، على أن تتضمن إجراءات متابعة أداء عمل
الوكلاء.

(٣) وثيقة توضح استراتيجية المصرف في الوكالة المصرفية.

(٤) نسخة من خطة المصرف في توسع فروعها

(٥) المعايير المؤهلة للتعاقد مع الوكلاء، مثل:

أ. نطاق الانتشار

ب. الكفاءة

ج. النزاهة

(٦) الخدمات المسموح بها التي يمكن تقديمها وفقاً لترتيبات
المصرف المتعلقة بالوكيل الحصري.

(٧) الخدمات المسموح بها التي يمكن تقديمها وفقاً لترتيبات
المصرف المتعلقة بالوكيل غير الحصري

(٨) نموذج عقد الوكالة المصرفية.

(٩) العناية الواجبة تجاه العملاء بما في ذلك إجراءات 'اعرف
عميلك' والالتزام بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

(١٠) إجراءات أمن المعلومات.

(١١) تقرير تقييم المخاطر ويشمل إدارة المخاطر والرقابة
الداخلية والسياسات والإجراءات التشغيلية.

(١٢) تقرير المراجعة الداخلية المتعلق بتعديل الضوابط الداخلية
المطبقة استعداداً لتدشين نشاط الوكالة المصرفية.

مسؤول التقارير: الموظف المختص برفع تقارير غسل الأموال.

الإدارة العامة: الإدارة العامة للتحريات المالية برئاسة أمن الدولة

القواعد: القواعد المنظمة لوكلاء المصارف

العميل/العملاء: أي شخص طبيعي أو اعتباري

القسم الثاني: طلب مزاوله نشاط الوكالة المصرفية

المادة (٦): متطلبات تقديم الطلبات

١. يتعين على جميع المصارف التي ترغب بمزاوله نشاط تقديم
الخدمات المصرفية عبر الوكلاء التقدم بطلب لدى
المؤسسة والحصول على عدم ممانعتها قبل مزاوله هذا
النشاط وفقاً للآتي:

أ. عدم الممانعة على مزاوله نشاط الوكالة
المصرفية.

ب. عدم الممانعة على التعاقد مع وكلاء محددين.

٢. يُقدم طلب عدم الممانعة على مزاوله نشاط الوكالة
المصرفية لمرة واحدة فقط بشكل سنوي حين يقرر المصرف
مزاوله هذا النشاط، وفي حال رفض المؤسسة للطلب يُسمح
بإعادة تقديم الطلب في موعد آخر حسب تقدير المؤسسة
مع مراعاة ما ورد في المادة (١٠-ب).

٣. يُقدم طلب الحصول على عدم ممانعة المؤسسة على وكلاء
محددين على أساس سنوي ويكون قابلاً للتجديد من
المصرف قبل شهر من الانتهاء.

٤. يجب أن تقدم المصارف التي ترغب بمزاوله نشاط الوكالة
المصرفية بموجب عقد 'وكيل حصري' الطلبات التالية:

أ. طلب المشاركة في نشاط الوكالة المصرفية –
نموذج 'وكيل حصري'.

ب. طلب التعاقد مع طرف خارجي محدّد وفق
اتفاقية 'وكيل حصري' لأغراض الوكالة
المصرفية.

ج. أي طلبات أخرى تراها المؤسسة.

٥. يجب أن تقدم المصارف التي ترغب بمزاوله نشاط الوكالة
المصرفية بموجب عقد 'وكيل غير حصري' الطلبات التالية:

أ. طلب المشاركة في نشاط الوكالة المصرفية –
نموذج 'وكيل غير حصري'.

٤. يجب ألا يتضمن سجل شركة الوكيل ما يمنع موازلة أنشطة الوكالة المصرفية.
٥. يجب على الوكيل استيفاء الموافقات اللازمة من الجهة الإشرافية المعنية بنشاط الوكيل وذلك من خلال المصرف المتعاقد معه بعد موافقة المؤسسة على تعاقد المصرف مع الوكيل.
٦. لا يجوز لمصرفٍ استبدال فرع مصرفي قائم بوكيل مصرفي إلا بموجب الحصول على عدم ممانعة المؤسسة.
٧. يجوز للمصرف تعيين موظفيه التابعين له مباشرةً لمزاولة أعمال الوكالة المصرفية في مقر الوكيل المصرفي. وفي حال الاتفاق بين المصرف ووكيله بموجب عقد الوكالة المصرفية على تكليف موظفي الوكيل بالقيام بأعمال الوكالة المصرفية، يجب مراعاة ما ورد في المادة (٢٠).
٨. يجب أن يقدم المصرف بيان موقع من رئيسه التنفيذي أو أحد كبار مسؤوليه ممن له الصلاحية يتم فيه التأكيد على إجراء المصرف لتقييم الملاءمة للوكيل المقترح، وأنه قد استوفى الحد الأدنى من متطلبات المؤهلات الواردة في هذه القواعد وأنه يتحلى بالكفاءة والخبرة في مجال الخدمات المالية بما يمكنه من إدارة أعمال الوكالة المصرفية نيابةً عن المصرف المتعاقد معه.
- ١٣) خطة لمراقبة الجودة بما في ذلك سياسة اختيار الوكلاء وإدارتهم والرقابة عليهم وأعمالهم والتزامهم وسلوكهم وجودة خدماتهم.
- ١٤) إجراءات حماية العملاء وتشمل الاستراتيجيات الخاصة بالتوعية والتثقيف المالي المتعلقة بنشاط الوكالة المصرفية.
- ١٥) البنية التحتية لدعم نشاط الوكالة المصرفية، بما في ذلك النظم والوسائل التقنية المقرر استخدامها.
- ١٦) الضوابط وإجراءات الرقابة لضمان الالتزام بالتعليمات والمتطلبات التنظيمية ذات الصلة.
- ١٧) خطة استمرارية الأعمال وترتيبات الطوارئ لضمان استمرار الخدمات المقدمة عبر وكلاء المصارف في حال حدوث انقطاع.
- ١٨) أي سياسة أو إجراءات أو متطلبات أخرى تراها المؤسسة مرتبطة بإدارة أعمال الوكالة المصرفية.

المادة (٧): طلب التعاقد مع وكيل محدد لمزاولة أعمال الوكالة المصرفية

١. عند استلام المؤسسة جميع الطلبات المحددة في هذه القواعد مصحوبةً برسوم الموافقة إن وجدت، فإنها ستقوم من تاريخ استلام تلك الطلبات المكتملة بالشكل المطلوب بالرد بعدم الممانعة على الوكيل المحدد أو رفضه بمرور أو بدونه. عند عدم ممانعة المؤسسة على الطلب، فإنها تُصدر خطاب عدم ممانعة للمصرف المتقدم بالطلب يتم السماح بموجبه بتقديم الخدمات المصرفية على النحو المبين في خطاب عدم الممانعة.
٢. يتعين على المصرف أن يتقدم بطلب واحد مستقل عن كل وكيل يرغب بتعيينه، ولا يجوز للمصارف طلب الحصول على عدم ممانعة المؤسسة على مجموعة من الوكلاء دفعة واحدة.
٣. يجوز للمصرف التعامل مع وكيل رئيسي لإدارة وكلاته المصرفيين، شريطة أن يُلَبَّى هذا الوكيل جميع متطلبات الملاءمة للوكالة المصرفية المحددة في المادة (١٥) ومتطلبات الحصول على موافقة المؤسسة.

المادة (٨): إلغاء موافقة المؤسسة

تعد موافقة المؤسسة ملغية وكأن لم تكن إذا لم يبدأ الوكيل المعتمد العمل في غضون ستة أشهر من تاريخ صدور موافقة المؤسسة، أو خلال أي مدة تحددها المؤسسة بعد مضي فترة الستة أشهر.

المادة (٩): إعادة تقديم الطلبات

يمكن إعادة تقديم الطلبين المذكورين في المادة (٦) أعلاه وفقاً للشروط التالية:

- أ. يحق للمؤسسة وضع شروط محددة بتقيد المصرف بها قبل إعادة تقديم طلب الحصول على عدم ممانعة المؤسسة.

أ. وجوب التعامل بمهنية وأخلاقية مع العملاء الحاليين والمرتقبين والتحلي بالخلق الممي الرافع، بما في ذلك عدم ممارسة أية أنشطة محظورة بموجب هذه القواعد.

ب. القيام بإجراءات العناية الواجبة تجاه العملاء عند إجراء المعاملات، بما في ذلك:

١. تحديد آلية مصادقة العميل على عملياته المنفذة من خلال الوكيل.

٢. وجود جهاز بشاشة ذات حجم مناسب للعميل لمراجعة بيانات العملية والتأكد من صحتها.

ج. اتخاذ إجراءات حماية العملاء من خلال:

١. تقديم ما يثبت إجراء العمليات للعملاء.

٢. تيسير عملية نقل شكاوى العملاء إلى المصرف المتعاقد معه.

٣. الإفصاح عن المعلومات الإلزامية حسبما هو مبين في لوائح المؤسسة وتعليماتها ومبادئها في حماية العملاء.

د. الالتزام بجميع التنظيمات والمتطلبات النظامية وسياسات المصرف الداخلية.

هـ. بذل العناية الواجبة تجاه النظم التقنية والأجهزة الخاصة بالوكالة المصرفية، بما في ذلك الأمن المادي والتصريح الأمني للوصول إليها.

و. الاحتفاظ بالسجلات، والوثائق، والإثباتات الخاصة بالمعاملات لتيسير عملية الإشراف والرقابة والتحقق من قبل المصرف كما هو محدد في المادة (٢٨) من هذه القواعد.

ز. متطلبات رفع التقارير اللازمة ليتمكن المصرف من متابعة أداء الوكيل بفاعلية بشكل شهري، والإبلاغ عن الأحداث التي قد تؤثر جوهرياً على كفاءة عملية تقديم الخدمات.

ح. منح المصرف المتعاقد حق الوصول حال استلام إشعار لإجراء فحص أو تفتيش ميداني وإجراء التحريات في مقر عمل الوكيل، وإبداء التعاون عند طلب المصرف لمعلومات من الوكيل كما هو محدد في المادة (٢٨) من هذه القواعد.

ط. وصف بالأنشطة المحظورة على العملاء مزاولتها بالنيابة عن المصارف، كما هو وارد في المادة (٢٢) من هذه القواعد.

ب. لا تمنع المؤسسة على طلب تم رفضه سابقاً إذا رأت بأن المصرف قد التزم بجميع الشروط التي وضعها للموافقة على الطلبات.

ج. مع مراعاة ما ورد في الفقرة (ب) من هذه المادة، يجوز إعادة تقديم الطلب الذي رفضته المؤسسة مرة واحدة بحد أقصى في ستة أشهر للنظر فيه إذا التزم المصرف بجميع شروط إعادة تقديم الطلب التي وضعها المؤسسة.

القسم الثالث: عقد الوكالة المصرفية

المادة (١٠): المتطلبات الرئيسية

يتعين على المصرف إبرام عقد مكتوب ومحدد المدة مع طرف آخر لتقديم أي من الخدمات التي صدرت فيها عدم ممانعة المؤسسة والمدينة في هذه القواعد بالنيابة عنه بعد الحصول على عدم ممانعة المؤسسة.

ويجب أن يحدد عقد الوكالة المصرفية بوضوح حقوق والتزامات كلا الطرفين، وأن يوقع عليه الطرفان المعنيان قبل بدء الوكيل بتقديم خدمات الوكالة المصرفية.

المادة (١١): العقد

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

١. تعيين طرف آخر وكيلاً للمصرف لتقديم خدمات مصرفية واضحة ومحددة النطاق

٢. صفة الطرفين وجنسية كل منهما وأن يكون لهما صلاحية أو تفويض بالتعاقد في هذا العقد.

٣. معلومات الوكيل الشخصية ومعلومات عن نشاطه التجاري، بما في ذلك ساعات عمله.

٤. مسؤوليات الوكلاء متضمنة كحد أدنى ما يلي:

- ي. عدم إفشاء أي معلومات يحصل عليها أثناء تأدية المهام الموكلة له.
- ك. عدم الإخلال بالمتطلبات النظامية والرقابية.
- ل. مخالفة مبادئ وقواعد السلوك الأخلاقي والمهني التابعة للمصرف.
٥. موافقة الوكيل على مشاركة المعلومات التي تخصه والمعلومات المتعلقة بعملائه مع الجهات المعنية بما فيها المصرف.
٦. آليات حل النزاعات بما في ذلك نزاع العملاء مع الوكيل، ونزاع العملاء مع المصرف، والنزاع ما بين الوكيل والمصرف والتي تشمل البحث عن طرق أخرى للتعويض، وإجراءات التسوية ومدتها، والتعويضات، والتزامات الأطراف المعنية في حال النزاع، والأنظمة السارية التي تقوم الجهات المعنية بموجبها بحل النزاعات.
٧. كيفية إنهاء الوكالة أو انقضاءها والتي قد تتضمن عدم تلبية الشروط المفروضة بموجب العقد، بما في ذلك جمود أو ركود أعمال الوكالة المصرفية بعد مرور فترة زمنية محددة، أو في حال حدوث تغييرات في هيكله كيان الوكيل أو ملكيته.
٨. يجب أن تحتوي جميع عقود الوكالة المصرفية على ما يشير إلى مسؤولية المصرف الكاملة فيما يتعلق بالعملاء، كما يجب أن تحدد التزامات كلٍّ من المصرف والوكيل.
٩. إجراءات التقليل من المخاطر المرتبطة بخدمات الوكالة المصرفية.
١٠. يجب الالتزام بمتطلبات غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومتطلبات 'اعرف عميلك'، بما في ذلك تزويد المؤسسة بجميع الطلبات والتقارير الدورية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب من المصرف.
١١. إقرار بملكية المصرف لجميع المعلومات أو البيانات التي يحصل عليها الوكيل فيما يخص خدمات الوكالة المصرفية، سواءً من العملاء أو من المصرف أو من مصادر أخرى، وأنه يتعين الحفاظ على سرية تلك المعلومات وألا تُمنح صلاحية الوصول إلى معلومات العملاء لأي طرف آخر غير مصرح له. وأن يسري ذلك أيضاً بعد انتهاء عقد الوكالة المصرفية.
١٢. إجراءات تعويض المصرف في حالة عدم وفاء الوكيل بالتزاماته المنصوص عليها عن طريق الجهة القضائية المختصة.
١٣. سرية معلومات العملاء..
١٤. تغيير أحكام العقد فيما يتعلق بالتعثر وإنهاء العقد.
١٥. شرط انتقالي حول حقوق والتزامات الأطراف عند إنهاء عقد الوكالة المصرفية أو إيقاف العمل به.
١٦. الإشارة بأن هذه الخدمات المالية خاضعة للمراجعة التنظيمية وأنه يجب منح المؤسسة صلاحية الوصول الكامل وفي الوقت المناسب للأنظمة الداخلية والوثائق والتقارير والسجلات للوكيل والمصرف والسماح لها بالتحقيق مع موظفي الوكلاء.
١٧. عدم تولي الوكلاء مهام إدارية أو اتخاذ قرارات إدارية أو التصرف أو الظهور بصفة تماثل صفة أحد أعضاء إدارة المصارف أو موظفيها.
١٨. على الوكلاء ضمان حفظ جميع السجلات والبيانات والوثائق والملفات ذات الصلة وأنه سيتم تزويد المصرف بتلك السجلات بانتظام في فترات زمنية محددة مسبقاً ليقوم المصرف بعدها بضممان حفظ هذه السجلات.
١٩. إجراءات الشكاوى وآلية معالجتها والجزاءات.
٢٠. مع مراعاة ما ورد في الأنظمة واللوائح وهذه القواعد والتعليمات الصادرة عن المؤسسة، يجوز للمصرف والوكيل إضافة شروط وأحكام أخرى يرونها ضرورية لأعمال الوكالة المصرفية.

المادة (١٢): أهلية الوكلاء

١. يجب أن يكون الكيان، أو مجموعته القابضة، مرخصاً بمزاولة وممارسة نشاطه التجاري وأن يكون ذلك قبل تاريخ التقدم بطلب عدم الممانعة ليصبح وكيلاً مصرفياً.
٢. تعد الكيانات التالية مؤهلة لتعيينها كوكيل مصرفي بموجب هذه القواعد:
- أ. الشركات.
- ب. المؤسسات الفردية.
- ج. المكاتب البريدية.

غير دقيقة بموجب هذه القواعد، فإنه سُمِنِعَ من مزاوله نشاط الوكالة المصرفية بشكل نهائي.

يجوز للمصرف أو المؤسسة إنهاء عقد الوكالة المصرفية، ويتعين على المصرف المتعاقد ضمان عدم مواصلة وكيله العمل في نشاط الوكالة المصرفية عند تأثره بأية أحكام واردة ضمن هذه القواعد.

عند إنهاء عقد الوكالة المصرفية، يجب أن ينشر المصرف إشعار بالإنهاء في المنطقة التي كان الوكيل يزاول أعماله فيها أو اعتماد أي طريقة أخرى، مثل الرسائل النصية القصيرة، وذلك لإعلام سكان المنطقة بتوقف العمل بعقد الوكالة المصرفية.

في حال إنهاء عقد الوكالة المصرفية، لا يحق لصاحب رخصة الوكالة المصرفية الأصلي تقديم طلب الحصول على ترخيص باسم بديل.

بالإضافة إلى أحكام إنهاء عقد الوكالة حسبما ينص عليه العقد، يجب إنهاء عقد الوكالة في الحالات الآتية:

- أ. إدانة الوكيل بجريمة جنائية تتضمن الاحتيال أو الغش أو أشكال أخرى من التجاوزات المالية
- ب. حلّ الوكيل أو تصفيته، في حال كان شخصية اعتبارية، بموجب أمر قضائي وخلافه
- ج. وفاة الوكيل أو أصابته بإعاقة ذهنية، في حال كان الكيان مؤسسة فردية
- د. نقل ملكية الوكالة أو تغَيَّرَ مقرها أو إغلاقه دون الحصول على إذن كتابي مسبق من المصرف المتعاقد
- هـ. إخلال الوكيل بأيّ من أحكام هذه القواعد مما قد يستدعي فسخ عقد الوكالة المصرفية، حسبما يراه المصرف المتعاقد. ومخالفة أيّاً من أحكام هذه القواعد مما قد يستدعي فسخ عقد الوكالة المصرفية حسب وجهة نظر المؤسسة.
- و. مواصلة الوكيل نشاطه في الوكالة المصرفية بعد توقف نشاطه التجاري الأساسي.
- ز. تكبد الوكيل خسارة أو أضراراً مالية إلى الحدّ الذي يرى فيه المصرف المتعاقد استحالة استعادة الوكيل لسلامته المالية خلال ثلاثة أشهر من تاريخ حصول الخسارة أو الضرر.
- ح. إخفاق الوكيل في الحفاظ على ترخيصه النظامي بممارسة العمل التجاري أو في تجديده.
- ط. عدم تجديد رخصة الوكالة المصرفية من المصرف.

د. المنشآت الصغيرة والمتوسطة على سبيل المثال لا الحصر: الصيدليات وسلاسل المحلات التجارية ومحطات الوقود.

هـ. وكلاء مشغلي شبكات الهاتف المحمول.

و. الشركات الأجنبية المرخصة المسجلة لدى الهيئة العامة للاستثمار.

ز. أي كيانات أخرى قد تحددها المؤسسة.

٣. يتعين على أي كيان يخضع لأي جهة تنظيمية أو رقابية بموجب أي نظام أو يعمل في القطاع العام الحصول على موافقة الجهة التنظيمية أو الجهة الرقابية المعنية قبل تعيينه كوكيل مصرفي.

٤. يجب ألا يكون قد سبق تصنيف الكيان على أنه مقترض متعثر من أيّ مصرف خلال الاثني عشر (١٢) شهراً الماضية السابقة لتاريخ توقيع العقد (تُستقى تلك المعلومة من شركة معلومات ائتمانية مرخصة)، ويجب على الكيان الحفاظ على حالته تلك طيلة مدة الوكالة.

٥. يجب توفر بنية تحتية مادية مناسبة وموارد بشرية ملائمة لتقديم خدمات الوكالة المصرفية المطلوبة.

٦. لغرض تخويل المصرف بإجراء تقييم بموجب هذه القواعد، فإنه ينبغي لوكلاء المصارف إكمال نموذج تقييم وكلاء المصارف.

المادة (١٣): تجديد عقد الوكالة المصرفية

في حال رغبة المصرف في استمرار عقد الوكالة المصرفية مع الوكيل المصرفي المبرم معه ذلك العقد، فيجب أن يكون تجديد المصارف للعقود المبرمة مع وكلائها، سواءً كانوا حصريين أو غير حصريين، على أساس سنوي وخلال شهر واحد على الأقل قبل تاريخ انتهاء عقد الوكيل المصرفي وذلك بعد تقييم شامل لمخاطر الإسناد.

المادة (١٤): إنهاء عقد الوكالة المصرفية

في حال قيام أي كيان، أو مالكيه أو شركائه أو مسؤوليه أو موظفيه، بتزويد المصرف أو المصارف المتعاقدة معه بمعلومات غير صحيحة أو

المادة (١٥): تقييم الملاءمة

تحديد الوكلاء، والعناية الواجبة المبدئية، وعمليات التحقق المنتظمة للعناية الواجبة ليطم تنفيذها في فترات محددة، ووضع قائمة تدقيق لإشارات الإنذار المبكرة والإجراءات التصحيحية لضمان إدارة شؤون الوكلاء على نحو استباقي.

٢. يجب على المصرف أن يحدد أدوار ومسؤوليات الوحدات الإدارية/الإدارات المتعلقة بإدارة الوكلاء داخل المصرف بوضوح ضمن إجراءات العناية الواجبة تجاه الوكلاء.

٣. يجب على المصرف ضمان وجود إجراءات رقابة ملائمة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب فيما يتعلق بالوكالة المصرفية. ويتعين إبلاغ الوكلاء بالإجراءات اللازمة المقرر عليهم اتخاذها في هذا الخصوص ومتابعة مدى التزامهم بشكل دوري.

ويجب أن يتضمن إطار العناية الواجبة كحد أدنى ما يلي:

- أ. التحقق من الوضع القانوني للوكيل.
- ب. التحقق من عنوان ومواقع جميع الوكلاء المحتمل تعيينهم.
- ج. إثبات عدم وجود تعارض في المصالح.
- د. التحقق من مدى ملاءمة موارد الوكلاء المحتملين الخاصة بأعمال الوكالة المصرفية.
- هـ. موارد الوكلاء الخاصة بالشؤون المالية والبنية التحتية (وتحديداً ما يشمل أمن المعلومات وتقنياتها وموظفيها).
- و. جدارة الوكيل بالثقة واحتمالية أن يغلب عليه السلوك الحسن.
- ز. سلامة السجل الائتماني للوكيل، مع وجود سجل مقبول لدى إحدى شركات المعلومات الائتمانية المرخصة.
- ح. أي أطر أخرى يراها المصرف ضرورية لتحقيق ذلك.
- ط. موافقة المصرف على إجراءات الوكيل لضمان الالتزام بالإجراءات المتعلقة بالمخاطر الأمنية

لإعداد ترتيبات التعاقد مع طرف آخر لغرض الوكالة المصرفية، يجب على المصارف إجراء تقييم 'الملاءمة' للتأكد من أن الأفراد المعنيين بإدارة أعمال الوكالة المصرفية على قدر كافٍ من الكفاءة، وأنهم 'أفراد ملائمين ومؤهلين' وأن الهياكل الإدارية ومصادر التمويل مناسبة.

تتضمن المتطلبات الرئيسية في تقييم الملاءمة كحد أدنى الآتي:

١. يجب أن يتضمن تقييم المصارف مدى ملاءمة الجانب الأخلاقي والتجاري والمهني في الكيانات المقترح تعيينها بصفة وكيل.
٢. في حال كان الكيان شركة، يجب على المصرف أن يقيم مدى ملاءمة الجانب الأخلاقي والتجاري والمهني في الرئيس التنفيذي والمسؤول المعني بإدارة عمليات الوكالة المصرفية أو الذي يتحمل مسؤوليتها.
٣. عند تقييم ملاءمة كيان مؤسسي أو مؤسسة فردية أو شركاء أو مسؤولين في كيان مؤسسي، على المصرف مراعاة ما يلي:
 - أ. المعلومات السلبية المأخوذة من شركات المعلومات الائتمانية أو المصادر الموثوقة الأخرى.
 - ب. أي سجلات إجرامية سابقة في مسائل مرتبطة بالتمويل أو الاحتيال أو الصدق أو النزاهة.
 - ج. الخبرة التجارية أو العملية.
 - د. مصادر التمويل اللازمة لتمويل تأسيس عمل الوكالة المصرفية.
٤. أية معلومات أخرى قد تؤثر سلبياً أو إيجابياً على الوكيل المحتمل تعيينه.
٥. أي كيان قد خضع مالكوه أو شركاؤه أو مسؤولوه، أو أي فرد آخر، لتدقيق المؤسسة واعتمده خلال الاثني عشر (١٢) شهراً الماضية يمكن إعفاؤه من التدقيق المُجرى بموجب هذه القواعد.

المادة (١٦): العناية الواجبة تجاه الوكلاء

١. يجب على المصرف أن يضع سياسات واضحة بشأن العناية الواجبة تجاه الوكلاء، على أن تحتوي بحد أدنى على طرق

المادة (١٧): العناية الواجبة تجاه العملاء

طالما كانت هذه الأعمال مرتبطة بخدمات مصرفية يقدمها الوكيل أو مسائل أخرى متصلة بها، ويتضمن ذلك:

- أ. وجود الرقابة الفعالة على أنشطة الوكيل وتحديد وضع ضوابط مناسبة في إجراءات المصرف ذات العلاقة بنشاط الوكالة المصرفية، بما في ذلك مراقبة العمليات عن بعد لتحديد المعاملات المشبوهة والاحتمالية، لضمان الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة.
- ب. تقييم كفاية ضوابط أنشطة الإسناد الخارجي من خلال عمليات المراجعة الدورية.
- ج. صياغة السياسات والإجراءات وتنفيذها لحماية نظم المعلومات والاتصالات والتقنية والبيانات من التهديدات.
- د. تزويد الوكلاء بهذه اللوائح/الأدلة التشغيلية ووثائق سياسة إدارة المخاطر التي تعد ضرورية لتقديم الخدمات إلى العملاء بكفاءة.
- هـ. إجراء مراجعة قائمة على المخاطر للعمليات المصرفية ذات الأهمية للوكيل وذلك لضمان التقيد بالأنظمة واللوائح والقواعد والسياسات.
- و. اختيار وكلاء موثوقين لديهم منافذ تجزئة مناسبة وملائمة.
- ز. إدارة وتقليل المخاطر المرتبطة بمشاركة الوكلاء في تقديم الخدمات المالية بالنيابة عن المصرف.
- ح. تزويد العملاء والوكلاء بالثتيف المالي الأساسي الذي يشمل كحد أدنى وجوب المحافظة على الرقم السري للبطاقات المصرفية، وعدم إفشاء المعلومات السرية الخاصة بالحسابات المصرفية إلى الوكلاء، والمعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات المصرفية المقدمة، ويتعين على المصرف تدريب وكلائه بشكل دوري على النحو الوارد في المادة (٢٠).
- ط. يتعين على المصرف تكليف أحد فروع له ليكون مسؤولاً عن الوكيل الذي يقوم بمهامه في المنطقة المحددة له في الفرع، وتوفير الخبرات اللازمة للإشراف على الوكلاء
- ي. من جانب العميل، يتم تنفيذ العملية من خلال أجهزة تقنية المعلومات والاتصالات التي جعلت متكاملة باستمرار ودون انقطاع مع الأنظمة التقنية التي تطورها المصارف، ويجب أن تنعكس أرقام المعاملات في منصة "الحلول المصرفية الأساسية" للمصرف. وعند انتهاء العملية، يحصل العميل على تأكيد فوري لتنفيذ معاملته بصورة مرئية (كرسالة

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

- أ. مبدأ اعرف عميلك
- ب. أمن المعلومات
- ج. خصوصية وسرية البيانات

يتحمل الوكلاء مسؤولية الالتزام ببرنامج المصرف للعناية الواجبة تجاه العملاء ومتطلباتها الواردة في هذه القواعد.

يتعين على الوكلاء التحقق من هوية عملائهم وفق ما يحدده المصرف والتي منها: (عن طريق الهوية أو جواز السفر وغير ذلك) وغرض وطبيعة أنشطتهم المصرفية أو أي علاقة مصرفية يقيمونها من خلال الوكلاء.

إذا كان لدى الوكيل أسباب تدعو للشك في مصداقية معلومات قدمها العميل، فيجب عليه استخدام كل الوسائل الممكنة للاستفسار عن مدى ملاءمة هذه المعلومات. وفي مثل هذه الحالات، يجب على الوكيل التوقف عن التعامل مع العميل ورفع تقرير بالنتائج إلى مسؤول التقارير.

القسم الرابع: عمليات الوكالة المصرفية

المادة (١٨): دور المصرف ومسئوليته

يجب على المصرف أن يتخذ قرارًا واضحًا ومدروسًا وموثقًا بشأن الاعتماد على الوكلاء في تقديم الخدمات المصرفية لعملائه.

يتحمل المصرف المسؤولية كاملة عن جميع ما يصدر من وكلائه المصرفيين من ممارسات أو إهمال، ويجب أن تمتد هذه المسؤولية لتشمل أعمال الوكيل حتى وإن لم يكن ذلك مصرحًا به في العقد

المادة (٢٠): تدريب موظفي وكلاء المصارف

يجب على المصارف تدريب موظفي وكلائها لتعزيز كفاءتهم قبل مزاولتهم نشاط الوكالة المصرفية، ويشمل التدريب كحد أدنى ما يلي:

- المنتجات والخدمات التي يقدمها المصرف.
- حماية معلومات العملاء والتعامل مع الشكاوى.
- آليات الكشف عن الاحتيال، بما في ذلك كشف النقود المزورة.
- إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- تشغيل المعدات واكتشاف الأخطاء وإصلاحها.
- معالجة المطالبات وتسويتها.
- الحصول على الشهادة المهنية في أساسيات مصرفية الأفراد.
- يتعين على الوكلاء الذين يؤدون أنشطة تتعلق بالائتمان أو القروض، اجتياز الاعتماد المناسب الذي تحدده المؤسسة.
- مبادئ وقواعد السلوك الأخلاقي والمهني
- إجراءات وآلية الإبلاغ عن عمليات الاحتيال والعمليات المشبوهة إلى المصارف

المادة (٢١): الأنشطة المسموح بها

يجوز للمصرف أن يتعاقد مع وكيله لتقديم بعضي من الخدمات المصرفية التالية أو كلها، ويجب وصف الخدمات التي يقدمها الوكيل بالتفصيل في عقده مع المصرف وعرضها في مقر عمل الوكيل في مكان بارز وعلى الموقع الإلكتروني الخاص بالمصرف الذي يمكن فيه إيجاد قائمة كاملة بجميع وكلائه والخدمات التي يقدمونها.

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

تشمل الأنشطة المسموح للوكلاء بمزاولتها بعد حصول المصرف على عدم ممانعة المؤسسة ما يلي:

- فتح الحسابات المصرفية.
- إعداد وتقديم وثائق فتح حساب الادخار والوثائق الأخرى ذات الصلة.

قصيرة تظهر على شاشة) وبشكل ورقي (كإيصال سحب أو إيداع)، بالإضافة إلى الرسائل القصيرة التي تؤكد تنفيذ العملية.

ك. يجب على المصرف وضع علامة واضحة على أعمال وكيله بحيث يدرك العميل أن الوكيل يقدم خدماتٍ بالنيابة عن المصرف.

ل. يجب على المصارف التأكد من أن جميع المعاملات غير الإلكترونية المنفذة من خلال وكلائها تتم عبر الإنترنت بشكل آلي ومباشر ومتكامل في مقر عمل الوكيل، ويتعين عليها ضمان قوة الأنظمة وموثوقيتها وأمنها لدعم أنشطة الوكالة المصرفية.

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

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

س. يجب أن يضع المصرف سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح تساعد في كشف احتمالية حدوث تضارب المصالح. وحين يكون هناك احتمالية لتضارب المصالح بين المصرف والطرف الخارجي، يجب الإفصاح عن ذلك للعميل.

المادة (١٩): التعامل بالنقد

إذا نص عقد الوكالة المصرفية على تقديم الوكيل لخدمات مصرفية تتضمن التعامل بالنقد، يجب على المصرف تعيين حدٍّ مناسب للسحب والإيداع النقدي اليومي للعملاء بموجب الحصول على عدم ممانعة مسبقة من المؤسسة.

- هـ. إجراء معاملات غير إلكترونية خارج مقر عمله.
و. طلب معلومات بنكية خاصة بالعملاء، بما في ذلك تفاصيل الحساب ورقم التعريف الشخصي للعميل.
ز. تقديم أي شكل من أشكال الخدمات النقدية اليدوية ما لم يوافق المصرف أو المؤسسة على ذلك بشكل رسمي وبموجب إشعار كتابي.
ح. القيام بأي معاملات أو أنشطة تخالف ما ورد في طلب مزاولة نشاط الوكالة المصرفية أو طلب التعاقد مع وكيل محدد المقدمان إلى المؤسسة.
ط. إجراء أي خدمات متعلقة بنظم المدفوعات خارج البنية التحتية لنظم المدفوعات للمؤسسة.
ي. التقدم إلى مصرف متعاقد معه بطلب الحصول على قرض لصالح صاحب رخصة الوكالة المصرفية الرئيس.
ك. الوصول إلى معلومات السجل الائتماني لدى شركة معلومات ائتمانية مرخصة، كجزء من عملية طلب الحصول على قرض.

المادة (٢٣): انتقال مقر عمل الوكيل أو نقل ملكيته أو إغلاقه

يتحمل المصرف مسؤولية ضمان ما يلي:

- أ. يجب على الوكيل تقديم إشعار كتابي للمصرف بالرغبة في تغيير موقع مقر الوكيل المصرفي أو نقل ملكيته أو إغلاقه قبل إجراء ذلك بمدة لا تقل عن ستين (٦٠) يوم عمل على الأقل بالإضافة إلى نشر إعلان بذلك في مبنى مقر الوكيل بحيث يمكن للجمهور رؤيته بوضوح في جميع الأوقات.
ب. يتعين على المصرف وخلال ما لا يقل عن ثلاثين (٣٠) يوم عمل قبل انتقال مقر الوكيل المصرفي أو إقفاله أو نقل ملكيته إخطار المؤسسة كتابيًا وتزويدها بتفاصيل ومبررات تغيير الموقع المقرر أو نقل ملكيته أو إغلاقه.
ج. يجب على الوكيل المصرفي إبلاغ العملاء المنتظمين عبر إحدى قنوات التواصل الفعالة بخصوص نيته تغيير موقع مقر عمله أو نقل ملكيته أو إغلاقه.

- ج. إعداد وتقديم طلبات القروض والوثائق الأخرى ذات الصلة.
د. إعداد وتقديم طلبات البطاقة الائتمانية والوثائق الأخرى ذات الصلة.
هـ. إعداد وتقديم طلب الضمان المصرفي والوثائق الأخرى ذات الصلة.
و. الإيداع النقدي بواسطة أجهزة الصرف الآلي.
ز. إيداع الشيكات بواسطة أجهزة الصرف الآلي.
ح. طلب واستلام دفاتر الشيكات.
ط. جمع رسائل البريد الإلكتروني/المراسلات للعملاء.
ي. دفع الفواتير الإلكترونية وسداد رسوم الخدمات العامة.
ك. الاستفسار عن الرصيد.
ل. إنشاء وإصدار كشف حساب مختصر.
م. تفعيل الحسابات بعد الحصول على موافقة نهائية من المصرف.
ن. السحوبات النقدية من خلال أجهزة الصرف الآلي.
س. التحويلات المالية المحلية والدولية.
ع. تحويل العملات.
ف. إصدار بطاقات الصراف الآلي والبطاقات الائتمانية/الشيكات بعد الحصول على موافقة نهائية من المصرف.
ص. صرف الشيكات من خلال أجهزة الصرف الآلي.
ق. تقديم الخدمات المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.
ر. تنفيذ جميع المعاملات بعملة الريال السعودي.
ش. أي نشاط آخر تحدده المؤسسة مستقبلاً وقت لأخر.

المادة (٢٢): الأنشطة المحظورة

لا يجوز للوكيل المصرفي:

- أ. تنفيذ أي عملية عند فشل الاتصال مع المصرف، أو العمل دون اتصال بالشبكة أو بشكل يدوي.
ب. إجراء معاملة دون إمكانية إصدار إيصال أو إشعار بها.
ج. تحميل العميل رسوماً غير معتمدة من المؤسسة أو غير مدرجة في عقد الوكالة المصرفية.
د. تقديم خدمات مصرفية غير مسموح له بمزاولتها بشكل صريح في العقد أو ادعاء تقديمها.

المادة (٢٤): تسوية العمليات

- ز. يجب أن تكون البنية التحتية لتقنية المعلومات الخاصة بالوكيل كحد أدنى على النحو الآتي:
١. قدرة على دعم المعالجة الفورية.
 ٢. قدرة على توفير شبكة أمنة تشمل التشفير التام بين المصرف ووكيله/وكلائه.
 ٣. قدرة على دعم الخدمات المصرفية المقدمة من الوكيل.
 ٤. عند النقطة الطرفية، ينبغي ألا تخزن الأجهزة معلومات حساسة خاصة بالعملاء، مثل الرقم السري/ كلمة المرور/ البصمة وغيرها.
- ح. أن يعتمد تسجيل الوكيل والعميل على المعيار الثنائي للتحقق من الهوية كحد أدنى.
- ط. إرسال معلومات المعاملات بطريقة آمنة.
- ي. وجود بنية تحتية تمتاز بالأمان بنوعيه المادي والمنطقي.
- ك. توافر كافة الخدمات المسموح للوكيل مزاولتها. توفير شبكة آمنة مزودة بالتشفير التام بين الطرفين.

لضمان جودة الخدمات المقدمة للجمهور وكسب ثقتهم، يتعين على المصرف كحد أدنى الآتي:

- أ. التأكد من تسجيل جميع المعاملات التي تُنفذ عبر الوكيل المصرفي على الفور ضمن عمليات الحساب "في المصرف".
- ب. إكمال العمليات المتمثلة في تقييد المبالغ أو حسمها من حسابات في مصارف أخرى وفقاً لتعليمات المقاصة الصادرة من المؤسسة.
- ج. وجود سيولة في حساب الوكيل في حالة الإيداع النقدي
- د. إجراء موازنة يومية لضمان التسوية بالشكل المناسب.
- هـ. توضيح مسؤوليات كلاً من المصرف والوكيل تجاه مخاطر تسوية العمليات

المادة (٢٥): تقنية المعلومات والمتطلبات التشغيلية

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

- أ. أن تشمل التقنية المستخدمة مجموعة من وحدات البنية التحتية القابلة للتشغيل البيئي بما يضمن عملها بسلاسة وبشكل متجانس، ويجب أن يكون هناك اتصال مباشر (من طرف إلى طرف) بين المصرف والوكيل المصرفي.
- ب. تنفيذ أوامر الدفع على الفور، وفي حال فشل الاتصال خلال عملية ما، يجب عكس العملية.
- ج. تزويد العملاء بإشعارات تأكيد للعمليات عبر الرسائل القصيرة أو إيصال عند تنفيذ العمليات بنجاح.
- د. الاحتفاظ بسجل تدقيق للعمليات وتقديمه عند الطلب.
- هـ. الاحتفاظ بجميع تفاصيل معلومات التسوية.
- و. يتعين على المصرف وضع تدابير كافية للتقليل من جميع المخاطر التي قد تنشأ عن توظيف واستخدام البنية التحتية لتقنية المعلومات الخاصة بوكيله المصرفي.

القسم الخامس: حماية العملاء

المادة (٢٦): متطلبات حماية العملاء

- يتعين على المصارف وضع إطار عمل ملائم لحماية العملاء يتضمن تحقيق جميع المتطلبات الواردة في مبادئ حماية عملاء المصارف والتعليمات الصادرة من المؤسسة لحماية المستفيدين من خدمات الوكالة المصرفية من مخاطر الاحتيال وفقدان الخصوصية وانقطاع الخدمة وغيرها.
- يجب الالتزام كحد أدنى بالمتطلبات التالية في جميع الأوقات:
- أ. يجب أن يكون لدى الوكيل المصرفي لوحات وعلامات واضحة للجمهور تشير إلى أنه مزود خدمات للمصرف بموجب عقد وكالة، ولكن يجب على الوكيل ألا يظهر نفسه للجمهور على أنه مصرف.
 - ب. يجب على الوكلاء المصرفيين إصدار إيصال لجميع المعاملات التي تُنفذ مباشرةً من خلالهم، ويتعين على المصارف تزويد وكلائها بالأدوات اللازمة التي تمكنهم من إصدار الإيصالات أو الإشعارات للمعاملات المباشرة التي تنفذ بواسطة الوكلاء. وفي هذا الصدد،

والخدمات والاستجابة السريعة للاستفسارات والشكاوى.

ي. وضع برنامج تثقيفي للعملاء حول الوكالة المصرفية يتضمن التوعية بحقوق العملاء ومسؤولياتهم، فضلاً عن التدابير الاحترازية التي يتعين اتخاذها عند فتح حسابات الادخار والتعامل مع الوكلاء.

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

١. تعيينه كوكيل للمصرف ومدة عقده.
٢. قائمة الخدمات ودليل توعوي للعملاء والرسوم وحدود العمليات اليومية للعملاء.
٣. الرقم المجاني الموحد المخصص الذي يمكن للعملاء من خلاله التواصل مع المصرف أو الفرع المسؤول.
٤. يجب على الوكيل تزويد العميل، بناءً على طلبه، بنسخة من خطاب موافقة المؤسسة الصادر للمصرف، ونسخة من خطاب تعيينه كوكيل الصادر من المصرف، والرخصة الحالية لمزاولة الوكيل للنشاط التجاري من خلال الوكالة المصرفية.
- ل. عند حدوث نزاع بين المصرف ووكيله، يقر الطرفان ببذل الجهود لتسوية النزاع في غضون عشرة (١٠) أيام عمل من حدوث ذلك النزاع. وفي حال عدم حل النزاع في غضون عشرة (١٠) أيام عمل، والرغبة في اللجوء إلى القضاء، فيجب على المصرف البدء بالتحضير لإغلاق الوكالة ضمن الأطر الزمنية المذكورة في هذه القواعد قبل مرحلة التقاضي

المادة (٢٧): الاسم التجاري والإعلان

- أ. يجوز للمصرف وضع اسم تجاري لوكلائه المقدمين للخدمات المصرفية بشرط أن تتضمن كلمة "وكيل".
- ب. لا يجوز للمصرف بأي شكل من الأشكال عند الإعلان عن وكلائه المصرفيين أن يُظهر وكيله على أنه مصرف أو يضلّل الجمهور فيما يتعلق بالخدمات المتاحة لدى مقر الوكيل.

يجوز استخدام الإيصالات الإلكترونية (مثل الرسائل النصية القصيرة) أو الإشعارات.

ج. عند قيام الوكيل المصرفي بدور المستلم والمسلم للوثائق، فيتعين عليه تقديم إقرار بالاستلام لجميع الوثائق التي يستلمها الوكيل من العميل أو يسلمها له متضمناً جميع التفاصيل ذات العلاقة.

د. يجب تسوية جميع شكاوى العملاء في غضون فترة زمنية معقولة لا تتجاوز خمسة (٥) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى إلى المصرف، ويجب أن يحتفظ المصرف بسجل بجميع شكاوى العملاء وكيفية معالجتها.

هـ. ينبغي توعية العميل بعدم الإهمال في المحافظة على الرقم السري والمعلومات المهمة الأخرى وعدم مشاركة هذه المعلومات مع أطراف أخرى بما في ذلك المصارف ووكلائهم.

و. يتعين على المصرف اتخاذ الخطوات اللازمة لتوعية العملاء (باللغات المحلية والأجنبية المناسبة) حول وكيله المصرفي، وتتضمن كحد أدنى التوعية بالمسؤوليات المناطة بكل من الوكيل والمصرف، وبحقوق العملاء والإجراءات الآمنة لتنفيذ العمليات مع الوكلاء، والخدمات التي يمكن ولا يمكن إجرائها لدى الوكيل، وتكلفة العمولات.

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

ح. وضع تدابير لضمان حماية معلومات العملاء، ولا يجوز للمصارف والوكلاء مشاركة معلومات العملاء مع أطراف خارجية غير مصرح لها نظاماً.

ط. إعداد دليل توعوي للعملاء حول الخدمات المقدمة عبر الوكلاء المصرفيين يشمل التزام المصرف والوكيل بسياسة الأمان والخصوصية وسرية البيانات وموثوقية الخدمات وجودتها وشفافية المنتجات

- ومقرات الوكيل في أي وقت فيما يتعلق بأعمال الوكيل المصرفي ولها أن تمارس هذه الصلاحية متى ما رأته ذلك.
- و. على الرغم من مسؤولية المصارف عن مراقبة وكلائها والإشراف عليهم على النحو المبين في الفقرة (أ) أعلاه، يجوز للمؤسسة في أي وقت من الأوقات وحسبما تراه القيام بالآتي:
- ز. طلب المعلومات مباشرةً من الوكلاء.
- ح. إجراء تفتيش كامل أو محدد لسجلات الوكيل ومقر عمله.
- ط. توجيه وكيل من الوكلاء لاتخاذ إجراءات معينة أو الكف عن ممارسات معينة.
- ي. التوجيه بإلغاء عقد الوكالة.
- ك. توجيه المصرف باتخاذ إجراءات معينة ضد الوكيل أو بالنيابة عنه.
- ل. توجيه المصرف باتخاذ إجراءات تصحيحية لما ينتج عن ممارسات الوكيل.
- م. أي توجهات أو إجراءات أو طلبات أخرى تراها المؤسسة.

المادة (٢٩): الفحص المكتبي

بناءً على التقارير السنوية التي ترفعها المصارف التي تستخدم وكلاء مصرفيين كما هو منصوص عليه في المادة (٣٣) من هذه القواعد، تجري المؤسسة رقابة مكتبية على أعمال وكلاء المصارف لتقييم المخاطر ورصدها (لا سيما المخاطر المادية) وتقييم الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة الصادرة والاستفادة من ذلك في عملية التخطيط للفحص الميداني.

المادة (٣٠): التفتيش الميداني

- ١- تجري المؤسسة عمليات تفتيش ميداني، حسبما تراه مناسباً وفي أي وقت، بناءً على:
- أ. أهمية عمليات وكلاء المصارف، أي الأنشطة التي يزاولها الوكلاء ونسبة أعمال المصرف التي تتم من خلالها (تُقاس بأصول المصرف أو إيراداته أو أرباحه) ونسبة محفظة القروض التي يديرها الوكلاء وعدد جميع العمليات التي ينفذونها وحجمها الكلي وعدد الوكلاء.

- ج. يجب على الوكيل المصرفي عدم وضع اسم تجاري لمقر عمله يوحي بأنه مصرف مرخص يقدم جميع الخدمات المتاحة لدى أي فرع مصرفي بالكامل.

القسم السادس: الرقابة على وكلاء المصارف

المادة (٢٨): الإجراءات الرئيسية للتفتيش والرقابة

- أ. يتحمل المصرف كامل المسؤولية عن ممارسات وكلائه والالتزام، ويجب أن يكون لديه أنظمة تقنية مناسبة كحد أدنى لإدارة المخاطر وحماية العملاء ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وتتولى إدارة الالتزام لدى المصرف مسؤولية ضمان ما يلي:
١. شمولية سياسات المصرف وإجراءاته بحيث تعكس جميع متطلبات المؤسسة النظامية.
٢. إعداد آليات لضمان تنفيذ الإدارات المعنية في المصرف لجميع الأحكام الضرورية الواردة في تعليمات المؤسسة.
٣. مراقبة أنشطة الوكلاء بصورة تتناسب مع المخاطر التي قد يواجهها المصرف.
- ب. يتعين على المصرف اتخاذ جميع الإجراءات الأخرى، بما في ذلك الزيارات الرقابية التي يقوم بها موظفوه أو الأشخاص المرخص لهم لضمان التزام الوكلاء التام بالمتطلبات النظامية والتوجهات وعقد الوكالة.
- ج. يجب على المصرف صياغة سياسة للمراجعة الداخلية لمتابعة وكلائه والرقابة عليهم، وإجراء زيارات رقابية منتظمة إلى مقر الوكلاء لضمان أنهم يعملون وفقاً لشروط وأحكام العقد ويتبعون الأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة عن المؤسسة. ويجب إعداد تقرير عن كل زيارة ورفعها إلى المؤسسة بناءً على طلبها أو مع التقرير السنوي المنصوص عليه في المادة (٣٣).
- د. تراقب المؤسسة علاقات العمل بين المصرف والوكيل وتوافقها مع التعليمات الواردة، وللمؤسسة أن تجري في أي وقت زيارات رقابية إلى أي مقر للوكيل.
- هـ. تملك المؤسسة صلاحية الوصول الكامل وغير المقيد إلى الأنظمة الداخلية والوثائق والتقارير والسجلات والموظفين

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

ب. تقارير الفحص المكتبي.

المادة (٣١): التفتيش العشوائي

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

المادة (٣٣): رفع التقارير السنوية

١. يتعين على المصرف رفع تقرير شامل عن أعماله ووكلائه المصرفيين سنويًا لمجلس إدارته وللمؤسسة بعد مصادقة مجلس إدارته متضمنًا معلوماتٍ كحد أدنى عن الآتي:

أ. طبيعة العمليات أو المعاملات وقيمتها وحجمها ونطاقها الجغرافي.

ب. حوادث الاحتيال أو السرقة أو السطو.

ج. نتائج زيارته الرقابية.

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

٢. يتعين على المصرف تقديم أي بيانات خاصة بنشاط الوكالة المصرفية تطلبها المؤسسة لأغراض البحث والتطوير.

المادة (٣٤): إعداد تقارير دقيقة في الوقت المناسب

١. يتعين على المصارف رفع تقارير دقيقة للمؤسسة وفي الوقت المناسب للمؤسسة، حيث ستكون المصارف مسؤولة عن أي تقارير غير صحيحة أو متأخرة وستخضع لأي إجراء أو عقوبة تتخذها المؤسسة في هذا الصدد.

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

القسم السابع: تسجيل الوكلاء

المادة (٣٢): سجل الوكلاء

١. تقوم المؤسسة بإنشاء سجل إلكتروني لوكلاء المصارف، ويجب على المصارف إدخال معلومات كل وكيلٍ يقدم خدماتٍ بالنيابة عنها في هذا السجل، حيث يجب أن يتضمن سجل الوكيل كحد أدنى الآتي:

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

ب. اسم الوكيل واسم النشاط التجاري.

ج. عنوان العمل.

د. الإحداثيات الجغرافية لموقع العمل.

هـ. أرقام الاتصال.

و. النشاط التجاري الأساسي للوكيل وعدد سنوات مزاولته.

ز. عقد الوكالة.

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

٣. تتحمل المصارف مسؤولية تحديث السجل.

المادة (٣٥): التغييرات في معلومات الوكيل

يتعين على المصرف إبلاغ المؤسسة بأي تغييرات في معلومات الوكيل (مثل رقم الهاتف والاسم التجاري وغيرها) في غضون خمسة أيام عمل من تاريخ تغييره من قبل الوكيل من خلال عكس ذلك في السجل الإلكتروني المشار إليه في المادة (٣٢).

القسم الثامن: مكافحة غسل الأموال وتمويل

الإرهاب

المادة (٣٦): متطلبات رفع التقارير حول مكافحة غسل

الأموال

يتعين على الوكيل المصرفي إبلاغ وحدة مكافحة غسل الأموال فوراً في المصرف عن جميع المعاملات التي يشتبه في ارتباطها بغسل الأموال أو تمويل الإرهاب، بما في ذلك أي محاولات لتنفيذ مثل هذه المعاملات. ويتعين عليه أيضاً رفع تقرير مفصل يتضمن جميع المعلومات المتاحة والوثائق الداعمة التي تخص الأطراف المعنية إلى مسؤول التقارير في المصرف، وعلى المصرف مسؤولية المتابعة والرقابة.

المادة (٣٧): صيغة إعداد التقارير

ينبغي على المصارف ووكلائها إعداد التقارير وفقاً للصيغة المعتمدة من الإدارة العامة للتحريات المالية والصيغة المقدمة من المؤسسة، وذلك بما يتماشى مع سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لدى المصرف، ويجب أن تتضمن التقارير ما يلي:

- أ. أسماء الأشخاص (أو الكيانات) المشتبه بهم وهوياتهم وعناوينهم وأرقام هواتفهم.
- ب. بيان بالعملية المشبوهة والأطراف المعنية وكيفية اكتشافها والوضع الحالي.
- ج. المبلغ الدقيق للعملية المشبوهة والحسابات المصرفية ذات الصلة.
- د. دوافع الاشتباه التي استند إليها المصرف.

المادة (٣٨): الإبلاغ عن العمليات المشبوهة

يُطبق نظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية ونظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله على الوكلاء وموظفيهم، ويتعين على المصارف إعداد سياسة للإبلاغ عن العمليات المشبوهة التي تخص نشاط الوكالة المصرفية، كما يتعين على الوكلاء رفع تقرير في عن الحالات المبلغ عنها لإدارة مكافحة غسل الأموال أو لمسؤول التقارير وفقاً لسياسة المصرف، على أن يشمل كحد أدنى الآتي:

- أ. إذا اشتبه أحد الوكلاء بحدوث عملية غسل أموال، فيجب عليه إبلاغ مسؤول التقارير في المصرف فوراً.
- ب. يجب على الوكيل إبلاغ المصرف فوراً عن أي محاولات لعمليات مشبوهة حُددت بأنها مشبوهة إلا أنها أُحبطت قبل وقوعها وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة.
- ج. يتعين على المصارف تزويد الجهات المعنية بما في ذلك النيابة العامة ورئاسة أمن الدولة بجميع الوثائق والبيانات والمعاملات ذات الصلة.
- د. يتعين على المصارف ووكلائها الاحتفاظ بجميع الوثائق والتقارير والمعلومات المتعلقة بالحالات التي جرى التحقيق فيها داخلياً ولم يتم إبلاغ الجهات المعنية عنها لعدم وجود اشتباه، وذلك لغرض حفظها في السجلات.
- هـ. تُعد جريمة جنائية حين يقوم أحد الوكلاء بتقديم معلوماتٍ أو مساعدة لأي عميل يُشتبه بتورطه في أي نشاط يتعلق بغسل الأموال أو تمويل الإرهاب، وإذا اشتبه الوكيل بارتباط إحدى المعاملات بنشاط إجرامي، فيجب إبلاغ وحدة مكافحة غسل الأموال في المصرف فوراً.

المادة (٣٩): التقارير الفنية المتعلقة بمكافحة

غسل الأموال وتمويل الإرهاب

يتعين على الوكيل رفع الحالات المشتبه إلى وحدة مكافحة غسل الأموال في المصرف، ويجب على المصرف الإبلاغ فوراً إلى الإدارة العامة للتحريات المالية في حال الاشتباه وتزويدها بالتقرير الفني بعد عشرة أيام عمل من تاريخ إبلاغ الإدارة عن العملية، ويشمل ذلك:

القسم التاسع: التنفيذ

المادة (٤١): التنفيذ

بناءً على الصلاحيات الممنوحة للمؤسسة بموجب نظام مراقبة البنوك وقواعد تطبيق أحكام نظام مراقبة البنوك وغيره من الأنظمة والتعليمات ذات الصلة، ستتخذ المؤسسة أي إجراءات أو عقوبات ضرورية ضد أي وكيل أو مصرف لا يلتزم بهذه القواعد، وتتضمن على سبيل المثال دون حصر الآتي:

١. صلاحية تحديد التغييرات:
 - أ. في عقود الوكلاء مع المصارف
 - ب. في المواد الإعلانية والتسويقية التي يستخدمها الوكلاء
 - ج. في سياسات وإجراءات إدارة الوكلاء.
٢. صلاحية تعليق أو تقييد أو حظر أو منع استخدام الوكلاء مع أي مصرف.
٣. صلاحية إلزام الوكلاء باتخاذ إجراءات تصحيحية في الوقت المحدد.
٤. صلاحية طلب إغلاق وكالات معينة.
٥. صلاحية تعليق أو تقييد أو حظر أو منع تقديم خدمات أو منتجات معينة من خلال الوكلاء.
٦. تعليق أو سحب/إلغاء عدم ممانعة المؤسسة على استخدام الوكيل أو تصريح مزاولة نشاط الوكالة المصرفية.
٧. فرض الغرامات.
٨. سحب الموافقات بما في ذلك حظر فتح مكاتب جديدة للوكالة المصرفية حتى يتم تصحيح مشكلات محددة في استخدام الوكلاء.

١. ضمان استكمال جميع البيانات وتعبئة جميع الحقول في نموذج الإبلاغ عن العمليات المشبوهة، بما في ذلك أي محاولات لتنفيذ معاملات ترتبط بغسل الأموال وتمويل الإرهاب، مع الإشارة إلى اسم الفرع والمنطقة التي يوجد بها حساب المشتبه به.
٢. إحضار بلاغ الاشتباه الأصلي وكشف حساب لستة أشهر ومرفقات الحساب (وثائق فتح الحساب) والتقرير الفني حول الحساب المبلغ عنه وتقديمها للإدارة العامة.

المادة (٤٠): الإجراءات بعد الإبلاغ

يجب على الوكلاء اتخاذ الإجراءات التالية بعد الإبلاغ عن عملية مشبوهة:

- أ. متابعة البلاغ المقدم لوحدة مكافحة غسل الأموال لدى المصرف عند ازدياد نشاط الحساب.
- ب. الاحتفاظ بسجلات ونسخ من التقرير والبلاغ والسجل الفني وملحقاته لمدة لا تقل عن عشر سنوات لاستخدامها كمرجع في المستقبل.
- يجب على المصرف متابعة نشاط العميل المبلغ عنه، وعند استمرار الأنشطة المشبوهة وعدم تلقي أي رد من الإدارة العامة خلال شهرين من تاريخ البلاغ، فيجب إعادة تأكيد البلاغ للإدارة العامة عبر رفع تقرير عن النشاط نفسه.
- يجب على المصرف متابعة البلاغ المقدم للإدارة العامة لتلقي ردها بشأن جميع التقارير بعد ستة أشهر من تاريخ البلاغ.