

القاهرة في : ٢٨ ديسمبر ٢٠٢٢

السيد الأستاذ/ رئيس مجلس الإدارة
بنك

تحية طيبة وبعد،،

استكمالاً لجهود البنك المركزي لحماية حقوق عملاء البنوك وعملاً على وضع الآلية المناسبة لإرسال كشوف حساباتهم - سواء ورقياً أو عبر القنوات الإلكترونية - بما يضمن حماية بياناتهم والحفاظ على سريتها، وفي ضوء التوجه نحو تعزيز مبدأ الاستدامة عن طريق العمل على تفادي الآثار البيئية السلبية الناجمة عن أنشطة البنك الداخلية ومن ضمنها تحفيز التواصل الإلكتروني والاستعاضة به عن استخدام الورق، فقد قرر مجلس إدارة البنك المركزي بجلسته المنعقدة بتاريخ ١٣ ديسمبر ٢٠٢٢ ما يلي:

١- يتعين على البنك إرسال كشوف الحسابات للعملاء كل ثلاثة شهور على الأكثر وذلك مع الالتزام بما يأتي:

١-١ في حالة كشوف الحسابات الورقية: يتم ذلك من خلال كتاب موصي عليه مصحوب بعلم الوصول وبمراعاة الآتي:

١-١-١ وضع السياسات والإجراءات اللازمة للحفاظ على سرية كشوف حسابات العملاء والتي تشمل آلية التأمين خلال المراحل المختلفة لإعداد الكشف ومروراً بأنظمة البنك الداخلية وإرساله للعميل، سواء يتم تقديم الخدمة من خلال البنك أو من خلال شركات التعهيد، والتأكد من تضمين العقود المبرمة بين البنك وشركات التعهيد بنوداً ملزمة تنظم ضوابط تسليم تلك الكشوف بسرعة وبكفاءة، وكذا وضع شروط جزائية عليها في حال مخالفتها.

٢-١-١ يكون البنك مسؤولاً في كل الأحوال عن التأخير في تسليم كشوف الحسابات وكذا الإخلال بمبادئ حماية سرية بيانات العملاء.

٣-١-١ في حال ارتداد الخطاب، يتم اخطار العميل باستخدام أي من وسائل الاتصال المتاحة بتوافر كشف الحساب في الفرع الأقرب له لاستلامه.

٢-١ في حالة كشوف الحسابات باستخدام الوسائل المستحدثة (كشوف الحسابات الإلكترونية):

١-٢-١ يُسمح للبنك استخدام أيّاً من الوسائل الإلكترونية في إرسال كشوف الحسابات (على سبيل المثال لا الحصر: الانترنت البنكي، تطبيقات المحمول الخاصة بالبنك، البريد الإلكتروني)، ويتعين الحصول على موافقة البنك المركزي المصري على الحلول التقنية المرتبطة بإصدار وإرسال تلك الكشوف وذلك فيما يخص سلامة البيانات وصحتها وتشفيرها.

٢-٢-١ وضع الشروط والأحكام الخاصة بإرسال كشوف الحسابات الإلكترونية والحصول على موافقة العميل عليها قبل تفعيل الخدمة أو على أي تغيير يطرأ على تلك الشروط والأحكام، وذلك إما كتابياً أو باستخدام

إحدى الوسائل الآمنة التي تُراعى التحقق من هوية العميل (على سبيل المثال لا الحصر: الانترنت البنكي أو تطبيقات المحمول الخاصة بالبنك)، ويُشترط أن تكون صياغة الشروط والأحكام واضحة ومحددة، ويجب أن تتضمن ما يلي كحد أدنى:

- الخطوات الواجب على العميل إتباعها لتفعيل الخدمة في حالة الاشتراك لأول مرة أو في حالة وقف الخدمة أو إعادة تشغيلها.
- آلية للتحقق من صحة البريد الإلكتروني الخاص بالعملاء وتمكينهم من تعديله.
- إجراءات التعامل مع كشوف الحسابات الإلكترونية التي لم تصل إلى صناديق البريد الإلكتروني الخاصة بهم (Delivery Failure).
- آلية التعامل مع شكاوى العملاء الخاصة بالخدمة.
- التزام العميل بقراءة التحذيرات والإخطارات التنبيهية (مثل التنبيهات الأمنية أو تنبيهات محاولات الاحتيال/ الهندسة الاجتماعية Social Engineering، إلخ)

٣-٢-١ إتاحة أنظمة آمنة وبسيطة وواضحة للعملاء للاطلاع على كشوف الحسابات إلكترونياً في أي وقت والإلمام بما جاء بها من معاملات بشكل سهل ومُبسط.

٤-٢-١ يتعين على البنك الحفظ الآمن للسجلات (Logs) التي تثبت إرسال كشوف الحسابات للعميل وأن يتم الاحتفاظ بها لمدة زمنية تتوافق مع ما تحدده سياسات البنك تطبيقاً للمتطلبات القانونية والتعليمات الرقابية الصادرة في هذا الشأن.

٥-٢-١ مراعاة استخدام وسائل التشفير المختلفة لدى إرسال كشوف الحسابات الإلكترونية وخاصة في حالة الإرسال عن طريق البريد الإلكتروني، على أن تكون كلمة السر المستخدمة لتشفير كشف الحساب قوية ومتغيرة ويتم إرسالها للعميل من خلال قناة إلكترونية مختلفة، مع مراعاة التدابير التالية عند التعامل مع كلمات السر:

- استخدام كلمة سر معقدة (مثال: تتكون من ثمانية أحرف وتتضمن حروف وأرقام ورموز خاصة، إلخ).
- استخدام التكنولوجيا المناسبة لإنشاء كلمة السر واعتماد التقنيات المناسبة للحفاظ على تأمينها أثناء التسليم للعميل إما باليد أو إلكترونياً.
- التأكد من أن كلمات السر لا يتم معالجتها أو إرسالها أو تخزينها كنص واضح.
- تعزيز تأمين عملية إنشاء كلمة السر لضمان عدم تعرضها للكشف وضمان عدم تكرارها باستخدام الطرق المناسبة (Multi Factor Authentication).

٦-٢-١ وضع البنك السياسات والإجراءات اللازمة لتأمين عدم حدوث أي اختراقات لبيانات العملاء على أن يتم تضمينها باختبارات الاختراق السنوية التي يقوم بها البنك.

٧-٢-١ إمكانية قيام العميل بإيقاف العمل بإصدار كشوف الحسابات الإلكترونية في أي وقت حال طلبه وذلك باستخدام نفس الوسائل المشار إليها بالبند رقم (١-٢-٢)، ويتعين على البنك في تلك الحالة إرسال كشوف الحسابات بصورة ورقية إلى العميل وفقاً للدورية المشار إليها في البند رقم (١).

٨-٢-١ يُفضل إصدار كشوف الحسابات الإلكترونية بدون مصاريف، وفي حالة تعذر ذلك، يُراعى أن تكون المصاريف المحصلة من العملاء أقل من نظيرتها الورقية.

٢- يكون الرد بالموافقة أو الاعتراض من قبل العميل على ما جاء بكشف الحساب خلال ثلاثين يوماً من تاريخ إبلاغه بالرصيد، باستخدام نفس الوسائل المتفق عليها بين الطرفين (من خلال كتاب موصي عليه مصحوب بعلم الوصول أو من خلال الوسائل الإلكترونية)، وفي حالة عدم رد العميل خلال هذه المدة بما يفيد اعتراضه، يُعتبر ذلك موافقة على صحة ما ورد بكشف الحساب ما لم يثبت العكس.

٣- في حالة اعتبار العملاء من ذوي الحسابات الراكدة، يتعين على البنك التوقف عن إرسال كشوف الحسابات لحين قيام العملاء بإعادة تنشيط أياً من حساباتهم وفقاً للضوابط الصادرة في هذا الشأن.

٤- يتعين على البنك توعية العملاء بما يأتي:

٤-١ دورية إرسال كشوف الحسابات الخاصة بالعملاء، وأهمية مراجعة المعاملات المدونة بها، وكذا إجراءات الاعتراض عليها والمُدد المحددة في ذات الشأن (خلال ثلاثين يوماً من تاريخ إبلاغ العميل بالرصيد).

٤-٢ مسؤولية العملاء بتحديث بياناتهم لدى البنك فور تغييرها (مثل: وسائل الاتصال والعنوان) .

٤-٣ كيفية إنشاء كلمات السر المتعلقة بكشوف الحسابات الإلكترونية وآليات تغييرها والحفاظ على سرية بيانات العملاء.

٥- يعمل بهذه الضوابط اعتباراً من تاريخه، وعلى البنك توفيق أوضاعه بالنسبة للبند (١-٢) خلال ٦ أشهر من تاريخ العمل بها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

حسن عبدالله