



بسم الله الرحمن الرحيم



## مذكرة تفاهم بين البنك المركزي الأردني وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات الأردنية

### الطرف الأول:

البنك المركزي الأردني: البنك المركزي الأردني (ويشار إليه فيما بعد بالبنك المركزي)، ويمثله معالي محافظ البنك المركزي الأردني، وعنوانه عمان-الأردن، هاتف (٤٦٣٠٣٠١)، فاكس (٤٦٣٩٠٣٠) والذي يتولى من ضمن مهامه الإشراف ومراقبة وتنظيم أنظمة الدفع في المملكة الأردنية الهاشمية.

### الطرف الثاني:

هيئة تنظيم قطاع الاتصالات: هيئة تنظيم قطاع الاتصالات (يشار إليها فيما بعد بالهيئة)، ويمثلها سعادة رئيس مجلس المفوضين/الرئيس التنفيذي للهيئة، وعنوانها عمان-الأردن، هاتف (٥٥٠١١٢٠)، فاكس (٥٦٩٠٨٣٠) والتي تتولى من ضمن مهامها تنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة الأردنية الهاشمية.

### تمهيد:

حيث أن البنك المركزي هو المشرف والمراقب على البدالة الوطنية للدفع بواسطة الهاتف النقال (يشار إليها فيما بعد بالبدالة الوطنية)، والذي أصدر تعليمات لتنظيم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال من خلال البدالة الوطنية (يشار إليها فيما بعد بالخدمة)، وحيث أن مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة المرخصين من الهيئة هم شركاء أساسيين في إنجاح تقديم هذه الخدمة سواء كمشغلين للشبكات أو كمقدمين للخدمة من خلال شركات مالية تابعة لهم تؤسس لهذه الغاية.

وحيث يعمل البنك المركزي حالياً على الطلب من مقدمي خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال (يشار إليهم فيما بعد بمقدمي الخدمة) بأن يقوموا بتضمين الاتفاقيات التعاقدية الموقعة بينهم وبين مشغلي شبكات الاتصالات المتنقلة (يشار إليهم فيما بعد بمشغلي الشبكات) -حسب التشريعات ذات العلاقة- والتأكيد على الالتزام المفروض على مشغلي الشبكات المقدمين لخدمة الاتصالات بموجب التراخيص الممنوحة لهم من الهيئة بإخضاع العوائد المتأتية من تقديم خدمة الاتصالات فقط والتي تمكن من تقديم خدمة الدفع لحساب حصة المشاركة بالعائدات، على النحو الملزمين به بموجب أحكام وشروط اتفاقيات الترخيص الممنوحة لهم من قبل الهيئة.

وحيث أن للبنك المركزي السلطة على كافة المعاملات المالية المتعلقة بالخدمة، بينما تمتلك الهيئة السلطة على مشغلي الشبكات المرخصين من قبلها في المملكة، ونظراً لتداخل مهام كل من البنك المركزي والهيئة (يشار إليهم فيما بعد الطرفان) فيما يتعلق بالرقابة والإشراف على الخدمة، تأتي أهمية الشراكة بين الطرفين والتعاون في مجال الرقابة والإشراف على مقدمي الخدمة ومشغلي الشبكات كل حسب اختصاصه، وبموجب التشريعات التي تحكم عمل كل من الطرفين وذلك من أجل تقديم الخدمة بسهولة وكفاءة وفعالية لتحقيق هدف زيادة الاشتغال المالي في المملكة.

وعليه، اتفق الطرفان على تنظيم التعاون بينهما بموجب مذكرة التفاهم هذه (ويشار إليها فيما بعد بهذه المذكرة).

### المادة (١): اسس المذكرة

يتعاون الطرفان كل حسب اختصاصه في الرقابة والإشراف على مقدمي الخدمة ومشغلي الشبكات في إطار صلاحيات البنك المركزي بتنظيم الخدمات المالية وصلاحيات الهيئة بتنظيم قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وذلك لضمان التزامهم بتوفير الخدمة وفقاً لأعلى مستويات الأمان والجاهزية والسرية، وتقديمها

٨/١  
لجنة تنظيم قطاع الاتصالات



بسم الله الرحمن الرحيم

## مذكرة تفاهم بين البنك المركزي الأردني وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات الأردنية



بشكل عادل ومتساو وبما يكفل حماية العملاء وفق العقود الموقعة بين مقدمي الخدمة ومشغلي الشبكات والتشريعات ذات العلاقة.

تأتي هذه المذكرة من أجل تحديد آلية التعاون بين الطرفين والشراكة في الرقابة والإشراف على الخدمة وتحديد أسس التعامل بينهما، وذلك نظراً لمحدودية نطاق الرقابة والإشراف التي يستطيع الطرفان تنفيذها على كافة الجوانب المتعلقة بالخدمة، وهذا بدوره سيؤدي إلى تعزيز الإطار التشريعي والرقابي والإشرافي وتحديد أية فجوات به إن وجدت.

إن توقيع هذه المذكرة يأتي في إطار الاحترام المتبادل بين الطرفين ودون أن يؤثر على استقلال أي منهما.

### المادة (٢): نطاق واستراتيجيات التعاون

أولاً: أحكام عامة:

#### ١. المسؤولية المشتركة:

يتفق الطرفان كل حسب اختصاصه على ما يلي:

#### أ. التعاون في المواضيع التالية:

١. حماية المستهلك.
٢. خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال.
٣. كل ما يتعلق بالوصول الى الخدمة في المملكة بموثوقية وعدالة وبشكل آمن.

#### ب. أن تكون طرق التعاون على النحو الآتي:

١. التشارك في بناء القدرات.
٢. تبادل الخبرات والاستعانة بالخبراء الفنيين.
٣. عقد الجلسات المشتركة أو الفردية، حسب مقتضى الحاجة.
٤. تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة وذلك مع التزام كل طرف بالحفاظ على سرية المعلومات واي وثائق يتسلمها من الطرف الآخر وفقاً لأحكام التشريعات النافذة، وفي هذا السياق، يتوجب على موظفي الطرفين الحفاظ على سرية المعلومات التي يتم الحصول عليها من قبلهم حتى لو تم الانتهاء من العمل بأحكام هذه المذكرة.
٥. التحقيق في أي حادث، أو مسألة أو قضية تتعلق بنطاق هذه المذكرة لتحديد جميع القضايا والحوادث الأمنية، والعمل على التخفيف من حدتها، والإسراع في معالجتها واحتوائها.
٦. مراقبة الأنظمة والشبكات للوقوف على الاختراقات الأمنية وعمليات الاقتحام التي قد تؤثر على الخدمة، وتقديم تقارير بشأنها إلى الطرف الآخر بهدف تطوير وفرض الحد الأدنى من المعايير والمتطلبات الفنية والتشغيلية.
٧. حل النزاعات التي تنشأ بين مقدمي الخدمة ومشغلي الشبكات، وتلك الناشئة بين مقدمي الخدمة وعمالهم وفقاً لنطاق هذه المذكرة والتشريعات النافذة والاتفاقيات التعاقدية بين مقدمي الخدمة ومشغلي الشبكات.
٨. دعم كلا الطرفين لبعضهما البعض في أي قضايا تتعلق بالخدمة، وإشعار الطرف الآخر



بسم الله الرحمن الرحيم



## مذكرة تفاهم بين البنك المركزي الأردني وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات الأردنية

- وبشكل فوري حول أي قضايا أو عمليات أو أحداث قد تؤثر على تشغيل الخدمة في المملكة، إلى حين تقديم الإشعار الرسمي بذلك.
٩. مراقبة وإنفاذ الأحكام المرتبطة بالقوانين والأنظمة والمبادئ والتعليمات ذات العلاقة المرتبطة بالخدمة.
١٠. التشاور حول تعديل القوانين والأنظمة والمبادئ والتعليمات النافذة والمتعلقة بالخدمة، و التشاور من أجل استحداث أية قوانين أو أنظمة أو مبادئ أو تعليمات جديدة تتعلق بالخدمة أو تحديث النافذ منها.
١١. ضمان إتاحة استخدام أية بيانات تعود لمشغلي الشبكات والتي يسمح بتداولها قانوناً مع الأطراف الأخرى- إلى مقدمي الخدمة وإتاحة الوصول إليها بصورة عادلة.
١٢. المشاركة عند الضرورة في تطوير أطر إدارة المخاطر المتعلقة بالخدمة.
١٣. أي تدابير أخرى تتعلق بنطاق هذه المذكرة في حال كانت ضرورية ومناسبة لكلا الطرفين.

### ٢. مسؤولية البنك المركزي:

يعمل البنك المركزي من خلال تعليماته المتعلقة بتنظيم خدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال من خلال البدالة الوطنية بالطلب من مقدمي الخدمة بأن يقوموا بتضمين الاتفاقيات التعاقدية الموقعة بينهم وبين مشغلي الشبكات -حسب التشريعات ذات العلاقة- التأكيد على الالتزام المفروض على مشغلي الشبكات المقدمين لخدمة الاتصالات بموجب التراخيص الممنوحة لهم من الهيئة بإخضاع العوائد المتأتبة من تقديم خدمة الاتصالات فقط والتي تمكن من تقديم خدمة الدفع لحساب حصة المشاركة بالعائدات، على النحو الملزمين به بموجب أحكام وشروط اتفاقيات الترخيص الممنوحة لهم من قبل الهيئة.

### ٣. مسؤولية الهيئة:

تعمل الهيئة وبموجب صلاحياتها الإشرافية والرقابية على متابعة مشغلي الشبكات للالتزام بتقديم خدماتهم لمقدمي الخدمة وفق المتطلبات المحددة في التشريعات النافذة بهذا الخصوص أو وفقاً للاتفاقيات الموقعة بين مقدمي الخدمة ومشغلي الشبكات؛ وعلى سبيل المثال:

أ. تقديم خدماتهم إلى مقدمي الخدمة:

١. بمستوى فني عالي ودرجة عالية من الجاهزية لضمان عدم انقطاع الاتصالات و/ أو نقل بيانات العملاء بمستوى عالي من الأمن وتطبيق مشغلي الشبكات لأحدث المعايير التقنية والأمنية الدولية.
  ٢. بشكل فعال وبكلفة معقولة بصورة عادلة ومنصفة وشفافية.
  ٣. بدون ممارسة أي نوع من التمييز سواء في التسعير أو النفاذ أو الجودة بين مقدمي الخدمة.
  ٤. بدون أي تأخير في نقل ووصول الرسائل الخاصة بالخدمة.
  ٥. بشكل يضمن توافر النفاذ إلى شبكات الاتصال وفقاً للاتفاقية الموقعة بينهما.
- ب. منع تعامل مشغلي الشبكات مع احد مقدمي الخدمة دون الآخر بصورة تؤدي الى منافسة غير مشروعة.



بسم الله الرحمن الرحيم



### مذكرة تفاهم بين البنك المركزي الأردني وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات الأردنية

- ج. التحقق من أن الأشخاص المفوضين والمخولين فقط قادرين على تقديم خدمات الاتصالات.
- د. القيام -كلما تطلبت الحاجة ذلك- بالفحص المستمر للشبكات الأساسية و محطات البث وإجراء عمليات الفلترة للاختراقات ومراقبة كل من الشبكات الأساسية، والبنية التحتية لمحطات البث، ونطاق الترددات المرخصة لمشغلي الشبكات لمنع الدخول غير المصرح به أو سوء استخدام أو تعطيل.
- هـ. قيام مشغلي الشبكات بتزويد الهيئة بتقارير حول نتائج فحص الاختراق المتعلقة بحماية الأنظمة بالقدر المتعلق بالخدمة، على أن تتضمن هذه التقارير الإجراءات المتخذة إن وجدت.
- و. قيام مشغلي الشبكات بتزويد الهيئة بالسرعة الممكنة بتقارير حول الدخول غير المصرح به للأنظمة والبيانات بالقدر المتعلق بالخدمة، وأن تتضمن البيانات المفقودة أو المحتمل فقدها، والاختراقات التي تمت على بيانات العملاء وكذلك الإجراءات المتخذة إن وجدت.
- ز. إتاحة حرية الاختيار للعملاء بين مقدمي الخدمة المستفيدين منها بدون أي قيود أو تمييز أو مفاضلة في المعاملة من قبل مشغلي الشبكات.

#### ثانياً: حماية المستهلك

يتعين على الطرفين التأكد من قيام مشغلي الشبكات وكذلك مقدمي الخدمة بتوفير وتسهيل وصول عملائهم الى الجهات أو الوحدات المسؤولة عن حماية المستهلك والاجراءات المتعلقة بها والخاصة بالخدمة.

تتولى الهيئة بموجب صلاحياتها القانونية مسؤولية معالجة شكاوى العملاء حول الخدمة المقدمة والمتعلقة بجودة الاتصالات، وقضايا التسعير المرتبطة بالاتصالات، في حين يتولى البنك المركزي بموجب صلاحياته القانونية معالجة الشكاوى المتعلقة بالجوانب المالية وتسعير الخدمة.

يستعين البنك المركزي بخبرة الهيئة الفنية في معالجة شكاوى العملاء بشكل مشترك -حسب الحاجة- و ذلك في حال كانت القضايا تتعلق بالخسائر المالية للعميل أو أية أضرار أخرى نتجت عن الدخول غير المصرح به إلى حساب العميل من خلال أي نشاط أو آلية مرتبطة بالخدمة.

يتم التشارك بين الطرفين في جميع القضايا والناتج المتعلقة بشكاوى العملاء المرتبطة بالخدمة في المملكة حيثما يسمح القانون بذلك.

#### المادة (3): التنسيق بين الطرفين

##### أولاً: تسمية ضباط الارتباط

يقوم الطرفان بتعيين ضباط ارتباط اصلاء وبدلاء، لتسهيل التنسيق وتبادل المعلومات ومعالجة المسائل التقنية والتشغيلية والقانونية والتنظيمية وتنفيذ أحكام هذه المذكرة.



بسم الله الرحمن الرحيم



## مذكرة تفاهم بين البنك المركزي الأردني وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات الأردنية

### ثانياً: تشكيل لجنة عمل مشتركة

1. يقوم الطرفان بموجب هذه المذكرة بتشكيل لجنة عمل مشتركة (يشار إليها فيما بعد باللجنة المشتركة) تتضمن ممثلين عنهما يتم ترشيحهم من قبلهما.
2. تتكون اللجنة المشتركة من سبعة أعضاء؛ أربعة منهم من البنك المركزي، وثلاثة أعضاء من الهيئة، ويجب أن يمتلك الأعضاء المهارات التقنية والتشغيلية والقانونية والتشريعية ذات العلاقة لتحقيق أهداف هذه المذكرة.
3. تكون رئاسة اللجنة المشتركة للبنك المركزي.
4. يتم تسمية الرئيس ونائبه في أول جلسة للجنة المشتركة.
5. تحل اللجنة المشتركة عند انتهاء العمل بأحكام هذه المذكرة.

### ثالثاً: مهام لجنة العمل المشتركة

1. إدارة وتسهيل التعاون والتشاور في المسائل التي تخص الطرفين بموجب هذه المذكرة.
2. تقديم المشورة بشأن حسن سير ترتيبات هذه المذكرة.
3. اقتراح أية تعديلات أو إضافات على هذه المذكرة في حال اقتضت الحاجة.
4. تحديد أثر أية اختراقات على شبكات وأنظمة مشغلي الشبكات ومقدمي الخدمة والتي من الممكن أن تؤثر على سلامة تشغيل وأمان الخدمة والعمل على التخفيف من حدة تأثيرها.
5. إبداء المشورة لكلا الطرفين بشأن القضايا المتعلقة بالخدمة وتقديم توصيات حول كيفية التعامل مع مثل هذه القضايا والتي تتعلق على سبيل المثال لا الحصر، بما يلي:
  - أ. إعداد أي مقترحات تتعلق بالقوانين الحالية، القوانين الجديدة ذات العلاقة، مبادئ/ قواعد ارشادية، تعليمات أو أي تشريعات أخرى لازمة من أجل تمكين كلا الطرفين من تنفيذ صلاحياتهم القانونية في المسائل المتعلقة بهذه المذكرة.
  - ب. إعداد أي مقترحات تتعلق بمسائل الأمان، توافر الخدمة، إدارة المخاطر، التسعير، حماية المستهلك وأي قضايا أخرى تتعلق بهذه المذكرة.

### المادة (٤): تنظيم العلاقة بين الهيئة والبنك المركزي مع مشغلي الشبكات ومقدمي الخدمة

1. تقوم الهيئة بالتنسيق مع مشغلي الشبكات للتحقق من قيامهم بتعيين ضباط ارتباط فنيين اصلاء وبدلاء من مشغلي الشبكات مكلفين بالإجابة على استفسارات البنك المركزي والهيئة بشكل فوري.
2. يقوم البنك المركزي بالتنسيق مع مقدمي الخدمة للتحقق من قيامهم بتعيين ضباط ارتباط فنيين اصلاء وبدلاء مكلفين بالإجابة على استفسارات الهيئة والبنك المركزي بشكل فوري.
3. يتم التنسيق بين مقدمي الخدمة ومشغلي الشبكات كلما دعت الحاجة لذلك من خلال ضباط الارتباط المشار اليهم في البند اولا من المادة (٣) من هذه المذكرة.



بسم الله الرحمن الرحيم

## مذكرة تفاهم بين البنك المركزي الأردني وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات الأردنية



### المادة (٥): الشراكة بين الطرفين

#### أولاً: أحكام عامة

١. يتبادل الطرفان المعلومات الضرورية لتنفيذ بنود هذه المذكرة.
٢. يتبادل الطرفان المعلومات اللازمة لقيام كل طرف بمهامه وواجباته والتي يطلبها أي طرف من الآخر، شريطة أن يكون تزويدها للطرف الطالب بما يتفق مع أحكام التشريعات النافذة.
٣. يقوم الطرف الذي يرغب بالاستفسار أو الحصول على معلومات بمخاطبة الطرف الآخر خطياً، ويجب أن يتم الرد عليه بشكل فوري.
٤. في الحالات الطارئة، يتوجب الاتصال ومخاطبة ضابط الارتباط الأصيل مباشرة وحسب مقتضى الحال.

#### ثانياً: تبادل المعلومات التشريعية والتشغيلية

١. يقوم الطرفان وبحسب مقتضى الحال بتبادل المعلومات المتعلقة بالتشريعات، المبادئ/ القواعد الإرشادية، التعليمات أو القرارات الخاصة بأعمال الطرف الآخر، وكذلك أية مشاريع أو معايير أو متطلبات قانونية تتعلق بأعمال وإدارة الطرف الآخر وأية تطورات جوهرية قد تطرأ عليها.
٢. يقدم الطرفان لبعضهم البعض المعلومات المتاحة حول أي اختراقات أو اقتحامات أمنية والتي من الممكن أن تؤثر على تشغيل وأمان الخدمة في المملكة.

#### ثالثاً: سرية المعلومات

١. يلتزم كلا الطرفين بالمحافظة على سرية المعلومات التي تم الحصول عليها ومشاركتها بين الطرفين بموجب هذه المذكرة، واقتصر استخدامها للغايات الرقابية والقانونية المشروعة.
٢. يلتزم الطرفان ببذل العناية الواجبة لضمان عدم استخدام المعلومات الخاصة بمشغلي الشبكات والموجودة لدى الهيئة والتي تم اعتبارها على أنها سرية من قبل مشغلي الشبكات بموجب أحكام التشريعات النافذة، وفي هذه الحالة فإنه يتعين على الهيئة الحصول على موافقة مشغلي الشبكات قبل تزويدها للبنك المركزي، ويتوجب على البنك المركزي التأكد من الحفاظ على سرية هذه المعلومات ما لم ينص القانون على غير ذلك. وفي حال اعتراض أي من مشغلي الشبكات على الإفصاح عن المعلومات السرية الخاصة به إلى البنك المركزي، فإنه يتعين إعطاء البنك المركزي فرصة الحصول على تلك المعلومات إذا سمحت القوانين السارية في المملكة بذلك.
٣. يلتزم الطرفان بالحفاظ على سرية المعلومات والمستندات المقدمة إليه من الطرف الآخر وفقاً للتعليمات النافذة بهذا الخصوص، وفي هذا السياق، يتوجب على موظفي الطرفين الحفاظ على سرية المعلومات



بسم الله الرحمن الرحيم



## مذكرة تفاهم بين البنك المركزي الأردني وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات الأردنية

التي تم الحصول عليها حتى في حال إنهاء المذكرة ويقوم الطرفان بالتشاور قبل الإفصاح عن المعلومات السرية أو جزء منها وفي حال تقديم مستندات تنطوي على معلومات سرية فإنه يتعين على الطرفين وبموجب هذه المذكرة طباعة العبارة التالية على كل صفحة:

"سرية - مقدمة بناءً على مذكرة التفاهم الموقعة بين البنك المركزي الأردني وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات (التاريخ) "

٤. في حال قيام أحد الطرفين بالإفصاح عن المعلومات السرية خلافاً لأحكام التشريعات النافذة أو لأحكام هذه المذكرة، يتحمل الطرف الذي قام بالإفصاح عن تلك المعلومات وحده المسؤولية عن هذا الإفصاح، ما لم يكن الإفصاح مطلوباً أو مسموحاً به بموجب القوانين السارية في المملكة.

### رابعاً: تبادل المعلومات وبناء القدرات

يقوم كل طرف بتزويد الطرف الآخر بالمعلومات التي يحصل عليها من مستجدات مثل؛ تحديثات المعايير التقنية، حيثما تعلق ذلك ببنود هذه المذكرة، والتباحث حولها مع اللجنة المشتركة لتقديم النصح لكلا الطرفين. يدعو كل طرف الطرف الآخر إلى المؤتمرات والندوات والدورات التدريبية والاجتماعات التي يعقدها والتي لها صلة ببنود المذكرة.

### خامساً: الموارد

يتشارك الطرفان، وبحسب مقتضى الحال و كلما كان ذلك ملائماً للطرفين، الموارد المتاحة لكل منهما من أجل إنفاذ بنود هذه المذكرة بشكل كامل، شريطة أن لا يخل ذلك باستقلالية كل طرف وأن لا يتعارض مع القوانين التي يتوجب عليهما الالتزام بها.

### المادة (٦): تنفيذ المذكرة

#### أولاً: أحكام عامة

١. يحق لكل طرف الاستئناس بالرأي الفني للطرف الآخر أو مساعدة أحد كوادره.
٢. يوافق الطرفان على التواصل بصورة منهجية لتبادل الآراء والتقارير بشأن المنجزات المتعلقة بالمذكرة.
٣. يمكن تعديل أو تنقيح هذه المذكرة بموجب إشعار خطي من قبل أي من الطرفين، وكذلك يمكن لأي طرف إنهاء هذه المذكرة من خلال إشعار خطي للطرف الآخر بعدم رغبته الاستمرار في هذه المذكرة.

٨/٧  
عبد



بسم الله الرحمن الرحيم



مذكرة تفاهم بين البنك المركزي الأردني وهيئة تنظيم قطاع الاتصالات الأردنية

ثانياً: نفاذ مذكرة التفاهم

تدخل هذه المذكرة حيز التنفيذ بتاريخ التوقيع عليها من قبل الطرفين، ويتم تعديلها باتفاق الطرفين خطياً وتبقى سارية المفعول ما لم يتقدم أي طرف بطلب لإنهائها قبل (٣٠) يوماً من التاريخ الذي يحدده.

تم تحريرها في يوم ..... الأحرار ..... تاريخ ٢٠١٨ / ٢ / ٢٥

رئيس مجلس المفوضين/  
هيئة تنظيم قطاع الاتصالات  
الدكتور المهندس غازي الجبور

محافظ البنك المركزي الأردني  
الدكتور زياد فريز

٨/٨  
د. حسنة  
ف.ز.