قرار محافظ البنك المركزي اليمني رقم (2) لسنة 1445هـ
بشـــأن تعليمات مكافحة الاحتيال في المؤسسات المالية

محافظ البنك المركزي اليمني:

بعد الاطلاع على القانون رقم (14) لسنة 2000م بشأن البنك المركزي اليمني وتعديلاته،

والقانون رقم (38) لسنة 1998م بشأن البنوك،

والقانون رقم (21) لسنة 1996م بشأن المصارف الإسلامية وتعديلاته،

والقانون رقم (15) لسنة 2009م بشأن بنوك التمويل الأصغر،

والقانون رقم (19) لسنة 1995م بشأن تنظيم أعمال الصرافة وتعديلاته،

والقانون رقم (1) لســـنة 2010م بشـــأن مكافحة غســـل الأموال وتمويل الإرهاب ولائحته التنفيذية وتعديلاتهما،

والقانون رقم (40) لسنة 2006م بشأن أنظمة الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية،

ولما تقتضيه المصلحة العامة،

- قـــــرر -

الفصل الأول
التسمية والتعاريف

مادة (1): يسمى هذا القرار (تعليمات مكافحة الاحتيال في المؤسسات المالية).

مادة (2): لأغراض تطبيق أحكام هذا القرار، يقصد بالألفاظ والعبارات الواردة أدناه المعاني المبينة قرين كل منها، ما لم يقتض سياق النص معنى آخر:

الجمهورية	: الجمهورية اليمنية.
البنك المركزي	: البنك المركزي اليمني.
القرار	: تعليمات مكافحة الاحتيال في المؤسسات المالية.
الشخص	: الشخص الطبيعي أو الاعتباري.
المؤسسة المالية	: البنك أو المصـــرف؛ وأي شـــخص بخلافهما مرخص له من البنك بمزاولة الأعمال والأنشطة المالية بما فيه الشركات والمؤسسات المتخصصة بالتمويل أو أعمال التأمين أو الصرافة أو تحويل الأموال أو استثمارها وتوظيفها وغير ذلك من الأعمال والأنشطة المالية المشابهة أو التي يحددها البنك.
مجلس الإدارة	: رئيس وأعضاء مجلس إدارة المؤسسة المالية، والملاك في المؤسسات التي لا يوجد بها مجالس إدارة بحسب طبيعتها القانونية.
الإدارة التنفيذية	: كل من يزاول أعمالًا تنفيذية في المؤســـســـة المالية بخلاف مجلس الإدارة.

الاحتيال	: أي عمل أو ممارسة تنطوي على استخدام الخداع أو التزوير المتعمد للحقائق أو المعلومات الهامة، عن طريق استغلال وسائل تقنية أو مستندية أو علاقات أو وسائل اجتماعية أو استخدام صلاحيات وظيفية أو تعمد أو إهمال أو استغلال نقاط ضعف في نظم أو معايير رقابية للحصول على أموال غير مشروعة.
مكافحة الاحتيال	: اتخاذ المؤسسة المالية الحد الأدنى من الإجراءات لتلافي وقوع حالات الاحتيال، أو الحد منها.
مخاطر الاحتيال	: الخسارة المادية أو المعنوية، المحتمل وقوعها أو التي وقعت على المؤسسة المالية أو عملائها أو وكلائها عند حدوث حالات احتيال.
إدارة مخاطر الاحتيال	: تحديد وقياس وتقييم المخاطر التي قد تواجهها المؤسسة المالية وفقًا لاحتمالات حدوث حالات الاحتيال أو انتشارها، والضرر الذي يمكن أن تحدثه، وتحديد مستويات المخاطر التي يمكن للمؤسسة أن تتحملها أو تتجنب حدوثها أو تحد من أضرارها، ووضع الإجراءات التصحيحية لمعالجتها بما يضمن سلامة أعمال المؤسسة المالية وعملاءها ووكلاءها.
سياسة مكافحة الاحتيال	: المبادئ والمنهجيات المكتوبة المعتمدة من مجلس الإدارة لمكافحة الاحتيال، وتطبقها المؤسسة المالية لإدارة مخاطره، وفقًا لهذا القرار.
دليل مكافحة الاحتيال	: إجراءات مكافحة الاحتيال المكتوبة الصادرة عن المؤسسة المالية بناءً على سياسة مكافحة الاحتيال وهذا القرار، بغرض إدارة مخاطر الاحتيال، بما يشمل الوظائف والعمليات والمهام اليومية لمكافحة الاحتيال والحد من آثاره.
مدونة السلوك الأخلاقي	: مجموعة الإجراءات الواجب على العاملين في المؤسسة المالية الالتزام بها لتقييم سلوكهم المهني والأخلاقي، وتتضمن بحدٍ أدنى الامتثال للقوانين النافذة.
الوكيل	: الشخص الذي تعتمده المؤسسة المالية كوكيل محلي أو خارجي لها، لأغراض القيام نيابةً عنها بالأعمال المالية أو المصرفية لصالح العملاء وفقًا للقوانين النافذة.
وحدة الامتثال	: وحدة ينشئها ويعين أعضاءها مجلس الإدارة، ويمثلها مسؤول الامتثال، ويتحدد مستواها الوظيفي بحسب هيكل وحجم المؤسسة المالية، وتكون مسؤولةً عن تطبيق مهام الامتثال المتعلقة بإدارة مخاطر عدم الامتثال أو ما يسمى بالامتثال القانوني، والامتثال لإجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وفقًا للقانون وتعليمات البنك المركزي، ويحل مسؤول الامتثال محل وحدة الامتثال في المنشآت الفردية.

مسؤول مكافحة الاحتيال : الشخص الطبيعي التابع لوحدة الامتثال، ويعين في المؤسسة المالية للإشراف على تطبيق سياسة ودليل مكافحة الاحتيال وفقًا للقوانين النافذة وهذا القرار، والكشف عن عمليات الاحتيال المحتملة والحد منها، والتعامل مع حالات الاحتيال القائمة.

العامل : أي شخص يرتبط بعلاقة عمل مع المؤسسة المالية ويخضع بشكل مباشر أو غير مباشر لإشرافها ورقابتها.

الفصل الثاني
الأهداف ونطاق السريان

مادة (3): يهدف هذا القرار إلى ما يلي:

1- حماية المؤسسات المالية ووكلاءها وعملاءها من عمليات الاحتيال، وذلك من خلال توحيد الإجراءات التي تكفل اكتشاف ومنع أنشطة الاحتيال والإبلاغ عنها، ومنع استغلال المؤسسات كقنوات لتمرير حالات الاحتيال على العملاء.

2- الحد من مخاطر الاحتيال على المؤسسات المالية وعملائها ووكلائها.

3- مساعدة المؤسسات المالية في إعداد سياسات وأدلة مكافحة الاحتيال الذي قد تتعرض له ووكلاؤها وعملاؤها.

4- تحديد المسؤوليات التي تحكم جميع أطراف العمليات المالية في حال حدوث حالات احتيال.

5- إرساء المعايير الأخلاقية والسلوك المهني من خلال تطبيق الضوابط والإجراءات التي تعزز الثقة بالمؤسسات المالية.

6- نشر ثقافة مكافحة الاحتيال، وتوعية العاملين في المؤسسات المالية ووكلائها وعملائها بمخاطر الاحتيال، ومعرفة الإجراءات الواجب اتباعها عند وقوع حالات احتيال.

مادة (4): يسري هذا القرار على المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي.

الفصل الثالث
مسؤولية مكافحة الاحتيال في المؤسسات المالية

مادة (5): تقع مسؤولية مكافحة الاحتيال في المؤسسة المالية على مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وكافة العاملين فيها.

مادة (6): تتحدد مسؤولية مجلس الإدارة في مكافحة الاحتيال، بشكلٍ خاص فيما يلي:

1- اعتماد سياسة ودليل لمكافحة الاحتيال في المؤسسة، والتأكد من تطبيقهما.

2- وضع الآلية المناسبة للإشراف على تنفيذ سياسة ودليل مكافحة الاحتيال، وتقييمها بشكل دوري للتحقق من مدى ملاءمتها لأعمال المؤسسة.

3- التأكد من تقييم المؤسسة لمخاطر الاحتيال بصورة دورية وكلما اقتضى الأمر، بهدف تنفيذ تدابير استباقية لمكافحة الاحتيال.

4- تضمين جداول أعمال اجتماعات مجلس الإدارة مناقشة التقارير الخاصة بحالات الاحتيال ونتائج تحليلها، والإجراءات الاحترازية والرقابية الواجب تنفيذها، واتخاذ الإجراءات المناسبة لتلافي أوجه القصور التي تكشفها التقارير الرقابية.

5- تقييم مدى فعالية الرقابة الداخلية في الحد من عمليات الاحتيال التي يمكن أن تتعرض لها المؤسسة.

6- دراسة التوصيات التصحيحية المرفوعة للمجلس من الإدارة التنفيذية حول مكافحة الاحتيال، واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها.

7- ضمان وجود برنامج تدريبي إلزامي مستمر لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وجميع العاملين في المؤسسة ووكلاءها على إجراءات مكافحة الاحتيال.

8- اعتماد الموارد المادية والبشرية اللازمة لوحدة الامتثال، بما يضمن تحقيقها لأهدافها.

9- دعم وتعزيز قيم الأمانة والنزاهة وثقافة مكافحة الاحتيال في المؤسسة، ومحاسبة المقصرين في تطبيق السياسة والدليل الصادرين عن المجلس.

مادة (7): تتحدد مسؤولية الإدارة التنفيذية في مكافحة الاحتيال، بشكلٍ خاص فيما يلي:

1- إعداد سياسة لمكافحة الاحتيال بالمؤسسة، ورفعها لمجلس الإدارة لاتخاذ الإجراءات اللازمة لاعتمادها.

2- إعداد دليل لمكافحة الاحتيال بالمؤسسة ورفعه لمجلس الإدارة لإقراره، على أن يتضمن بحدٍ أدني تعريف الاحتيال وأساليبه ومؤشراته والتقنيات المستخدمة من المحتالين وفقًا للمنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة، وآلية الإبلاغ الداخلي والخارجي عن عمليات الاحتيال، والإجراءات الوقائية وأساليب إدارة مخاطر الاحتيال، وإجراءات حماية العملاء، والإجراءات الواجب اتخاذها عند حدوث حالات احتيال، وتحديد المسؤوليات تجاهها.

3- تطبيق سياسة ودليل مكافحة الاحتيال المعتمدين من مجلس الإدارة.

4- إدارة مخاطر الاحتيال التي تواجهها المؤسسة، ووضع الإجراءات والتدابير اللازمة لحماية العملاء من أي عمليات احتيال محتملة.

5- رفع التقارير الخاصة بحالات الاحتيال إلى مجلس الإدارة مشفوعة بالتوصيات والإجراءات التي تمت بشأنها.

6- توفير أنظمة آلية حديثة، للكشف عن عمليات الاحتيال والحد منها، وقياس مدى فعالية تلك الأنظمة.

7- الإشـــراف على تدريب العاملين في المؤســـســـة ووكلاءها، لتطوير مهاراتهم في مكافحة الاحتيال.

8- إقامة الفعاليات والندوات المتعلقة بالتوعية بمخاطر الاحتيال، ودعوة العملاء لحضورها.

9- وضـــع الآليات الفعالة لتلقي الشـــكاوى والبلاغات المتعلقة بعمليات الاحتيال، وتكليف المختصين بالتحقيق فيها وحل مشاكل العملاء.

10-اتخاذ الضـوابط والتدابير الفنية والمهنية الضـرورية لحماية بيانات المؤسـسـة ووكلائها وعملائها وأنظمتها وشـبكاتها، بما يؤدي إلى حمايتها من سـوء الاسـتخدام ومنع غير المخولين من النفاذ إليها أو الكشف عنها.

11-رفع التقارير الرقابية إلى مجلس الإدارة لاتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها.

مادة (8): يجب على العاملين في المؤسسة المالية الالتزام بما ورد في هذا القرار والقوانين النافذة.

الفصل الرابع
واجبات وكلاء وعملاء المؤسسات المالية

مادة (9): يجب على وكلاء وعملاء المؤسسة المالية الالتزام بما يلي:

1- التقيد بتعليمات وإرشادات المؤسسة، والاستجابة الفورية للتنبيهات الصادرة إليهم بشأن إجراءات مكافحة الاحتيال.

2- الإفصاح عن البيانات الصحيحة التي تطلبها المؤسسة.

3- إبلاغ المؤسسة عن أي حالة احتيال يتعرضون لها فور اكتشافها، أو الحالات التي يحتمل تعرضهم فيها للاحتيال.

4- عدم القيام بأي أفعال تصيب المؤسسة أو قد تصيبها بالضرر المادي أو المعنوي.

5- التزام العملاء بقواعد الحيطة والحذر لحماية بياناتهم الشـخصـية والمالية، وعدم الافصـاح لأي طرف عنها.

6- حرص العملاء على سلامة وقانونية مصادر أموالهم.

7- المشـاركة في البرامج التدريبية التوعوية التي تنظمها المؤسـسـة، والاطلاع على النشـرات الصادرة عنها المتعلقة بأساليب الاحتيال وطرق الحماية منها.

8- يكون العميل مسؤولًا عن الخسائر المتعلقة بمعاملة مالية مرتبطة بأيّ وسيلة دفع تقوم بها المؤسسة المالية بموجب أوامره إذا ثبت أنّه قد أساء استخدامها، أو تم استخدامها بواســطة الغير نتيجةً لعدم التزامه بتعليمات وإرشـــادات الحماية والأمان، ما لم تكن المؤسـسـة أو أحد العاملين فيها أو وكلائها قد أهملوا أو تجاهلوا القوانين النافذة أو هذا القرار.

الفصل الخامس
إدارة مخاطر الاحتيال

مادة (10): على المؤسسة المالية إدارة مخاطر الاحتيال بما يضمن سلامة أعمالها ووكلائها وعملائها، وبوجه خاص اتخاذ الإجراءات التالية:

1- تطبيق الإجراءات الوقائية اللازمة لتفادي عمليات الاحتيال، وتطوير وتنفيذ إجراءات الكشف والتدقيق والمعالجة لحالات الاحتيال.

2- وضع إجراءات عمل لتطبيق نظام رقابة سليم وفعال لمكافحة عمليات الاحتيال وتقليل الهجمات الاحتيالية باستخدام البرامج الحاسوبية وأنظمة تحليل البيانات وأدوات الحماية الإلكترونية.

3- توفير تدريب متخصص للإدارة التنفيذية والعاملين في المؤسسة المالية عن إجراءات كشف وتدقيق عمليات الاحتيال، وبما يخلق لديهم الوعي لاكتشافها ورصدها ومراقبتها، وتقييم المؤشرات التي تُنبئ باحتمال وقوع أو وجود عمليات احتيال، والحد منها.

4- تقييم مدى كفاية الإجراءات المتخذة لاكتشاف عمليات الاحتيال.

5- التأكد من تطبيق إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في جميع المعاملات التي تتم عبر المؤسسة، وخاصةً إجراءات العناية الواجبة والعناية الخاصة والإبلاغ عن المعاملات المشبوهة والأنشطة غير الاعتيادية.

6- إلزام المدقق الداخلي والمراجع الخارجي بتقييم إجراءات مكافحة الاحتيال في المؤسسة المالية وفقًا لدرجة المخاطر المرتبطة بها والرفع بالتوصيات اللازمة بشأنها.

7- عدم إسناد أية أعمال أو مهام للعاملين في المؤسسة، إلا بعد اجتيازهم دورات تدريبية كافية في مجال مكافحة الاحتيال وغسل الأموال وتمويل الإرهاب.

8- تخصيص قنوات متعددة ومتاحة باستمرار، لاستقبال البلاغات عن عمليات الاحتيال والتعامل معها.

الفصل السادس
مسؤول مكافحة الاحتيال

مادة (11): يعين مجلس الإدارة مسؤول لمكافحة الاحتيال في المؤسسة، على أن تتوفر فيه بحدٍ أدنى الشروط التالية:

1- النزاهة والأمانة وحسن السيرة والسلوك.

2- خبرة لا تقل عن (3) سنوات في مجال عمل المؤسسة.

3- الإلمام بالجوانب القانونية وتكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بأعمال المؤسسة.

4- الخضوع لدورات تدريبية كافية في مهارات الكشف عن عمليات الاحتيال، ومعرفة مؤشرات الاشتباه.

5- امتلاك المهارات التنظيمية الخاصة بالتواصل والتفكير المنطقي والتحليلي.

مادة (12): يتولى مسؤول مكافحة الاحتيال في المؤسسة المالية، بوجهٍ خاص المهام التالية:

1- التقييم الدوري لسياسة ودليل المؤسسة بشأن مكافحة الاحتيال، ورفع التقارير اللازمة حولها إلى وحدة الامتثال لإحالتها إلى الإدارة التنفيذية واتخاذ ما يلزم بشأنها.

2- استقبال بلاغات الاحتيال الداخلية والخارجية، وجمع المعلومات بشأنها، والمشاركة في التحقيق حيالها، ورفعها إلى وحدة الامتثال لإبلاغ وحدة جمع المعلومات المالية بالبنك المركزي بها.

3- اتخاذ الإجراءات الكفيلة باكتشاف عمليات الاحتيال المحتملة في جميع قنوات الدفع التي تتبع المؤسسة، من خلال المراقبة والتحليل اليومي لمؤشرات الاحتيال، واتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها.

4- اتخاذ الإجراءات اللازمة عند تعرض المؤسسة أو أحد وكلائها أو عملائها لعملية احتيال.

5- إيقاف أي معاملة مالية في حال الاشتباه بأنها ناتجة عن عملية احتيال، إلى حين التحقق من سلامتها.

6- التعاون مع المؤسسات المالية عند طلبها إيقاف أي معاملة مالية، طالما توافرت مبررات للاشتباه بالاحتيال، وتتحمل تلك المؤسسات التبعات القانونية الناتجة عن المعلومات المقدمة منها.

7- العمل مع المؤسسات المالية وفق آلية محددة لتبادل المعلومات ذات العلاقة بعمليات الاحتيال، بما لا يتعارض مع سرية البيانات.

8- إبلاغ وحدة الامتثال حال علمه بأي ظاهرة احتيالية جديدة أو أساليب غير معتادة، سواءً وقعت في المؤسسة التي يعمل فيها أو في غيرها من المؤسسات المالية، لتتولى إبلاغ وحدة جمع المعلومات المالية بالبنك المركزي بذلك.

9- إعداد دراسة للدول والمناطق الجغرافية عالية المخاطر للوقوف على أنماط الاحتيال المنتشرة فيها، والرفع بنتائجها للإدارة التنفيذية، لتطبيق العناية الخاصة تجاهها.

10- المشاركة مع الإدارات ذات الصلة، في تقييم مخاطر الاحتيال للمنتجات والخدمات المالية والمصرفية التي تقدمها المؤسسة.

11- إنشاء قاعدة بيانات تتضمن تفاصيل حالات الاحتيال التي تم اكتشافها، وفق تصنيفات وفئات يمكن الاستفادة منها في دراسة تلك الحالات وسبل مكافحتها.

12- تقديم التوصيات اللازمة لسد ثغرات الأنظمة الإلكترونية للمؤسسة، وتحسين البرامج المعمول بها لديها بشكلٍ مستمر.

13- إعداد تقرير إجمالي بحالات الاحتيال المكتشفة، وآخر تفصيلي لكل حالة على حدة، والرفع إلى الإدارة التنفيذية بالتوصيات اللازمة بشأنها.

14-توفير المعلومات والإرشادات اللازمة للعاملين في المؤسسة ووكلائها، حول طرق التعرف على حالات الاحتيال والتعامل معها.

15-متابعة التوصيات والتحديثات الصادرة عن المنظمات الدولية للاستفادة من أفضل الممارسات ذات العلاقة بمكافحة الاحتيال.

الفصل السابع
التوعية بمخاطر الاحتيال

مادة (13): على المؤسسة المالية تثقيف وتوعية العاملين لديها ووكلائها وعملائها والأطراف الأخرى الذين تتعاقد معهم، بمخاطر الاحتيال من خلال ما يلي:

1- وضع وتنفيذ برامج تدريب إلزامية لتعريفهم بالاحتيال ومخاطره وأشكاله وأساليبه ومؤشراته وآليات الإبلاغ عنه، ودور ومسؤولية كل منهم تجاه مكافحته، والإجراءات القانونية التي ستتخذ ضد مرتكبيه، وتوثيق عمليات التدريب.

2- تعريفهم بإجراءات وطرق حمايتهم من أي عملية احتيال، مثل أهمية الاحتفاظ بالرقم السري ورقم الحوالة وعدم مشاركتهما مع أي طرف آخر والتأكد من استلام ما يفيد عملية الإيداع أو السحب أو التحويل وغيرها من العمليات المالية.

3- استخدام كافة الطرق المتاحة والمناسبة لإيصال الرسائل التوعوية للفئات المستهدفة، حول أساليب الاحتيال ووسائل الحماية منه، مثل الكتيبات الإرشادية والرسائل النصية ووسائل الإعلام المرئية والمسموعة، ومواقع التواصل الاجتماعي، وغيرها.

4- البحث والتقصي الدائم للتعرف على أساليب الاحتيال المستحدثة والإجراء الأمثل للتغلب عليها، وتوعية العاملين في المؤسسة ووكلاءها وعملاءها بذلك.

5- التقييم المستمر لمدى فعالية أدوات التدريب والتوعية، وإعداد الدراسات اللازمة لرفع مستوى الوعي بمخاطر الاحتيال.

الفصل الثامن
سياسة ودليل مكافحة الاحتيال

مادة (14): يجب أن تتضمن سياسة ودليل مكافحة الاحتيال المقرة في المؤسسة المالية النص بوضوح على الالتزامات الواردة في النصوص القانونية اللاحقة.

مادة (15): تتحدد التزامات كافة العاملين في المؤسسة قبل حدوث عملية الاحتيال بما يلي:

1- وضع إرشادات استباقية للعملاء تتضمن نصحهم بما يجنبهم الوقوع في عمليات احتيال.

2- طرح الأسئلة اللازمة على العميل إذا تبينت مؤشرات احتيال من نشاط معين.

3- تنبيه العميل المُرسل عند إصداره حوالة بأن يقوم بإشعار المستفيد بها.

4- تنبيه العميل بأن مبلغ الحوالة التي أصدرها سيُدفع للمستفيد خلال فترة قصيرة ولا يمكن استرداده في حال اتضح أن التحويل كان نتيجة عملية احتيال.

5- إيقاف المعاملة عند وجود مؤشرات اشتباه بالاحتيال، وإبلاغ مسؤول مكافحة الاحتيال بذلك.

6- اتخاذ الاحتياطات اللازمة بما يكفل عدم السماح لأي شخص يستخدم نظام المؤسسة بتحويل أو دفع أي مبالغ مالية بغرض الاحتيال للحصول على أموال من أحد العملاء بشكل مباشر أو غير مباشر.

7- عدم تنفيذ أي عملية مالية إلا بعد استيفاء إجراءات العناية الواجبة وفقًا لقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والتأكد من صحة هوية العميل قبل تنفيذها، والالتزام ببيان الغرض منها وفقًا للقوانين النافذة.

8- الاحتفاظ بالبيانات الخاصة بالمعاملة المالية ومستنداتها في مكان آمن لمدة لا تقل عن عشر سنوات، مع إمكانية توفيرها عند طلبها أثناء التحقيق أو المحاكمة.

مادة (16): في حال إبلاغ أحد عملاء المؤسسة المالية لأي من العاملين فيها، عن عملية احتيال، أو اكتشفها أحد العاملين في المؤسسة أو غيرها من المؤسسات المالية، فيجب على العاملين المذكورين، القيام بما يلي:

1- تقديم بلاغ داخلي إلى مسؤول مكافحة الاحتيال، لاتخاذ الاجراءات اللازمة بشأنه.

2- تقديم النصح للعميل المحتال عليه بإلغاء تنفيذ المعاملة المالية التي طلبها، واسترداد أمواله كلما أمكن ذلك.

3- اتخاذ الإجراءات اللازمة لوقف المعاملة المالية موضوع الاشتباه، سواءً كان الأمر يتعلق بعميل تم الاحتيال عليه أو عميل محتال.

مادة (17): عند تلقي المؤسسة المالية بلاغًا لاحقًا من أحد العملاء أو أي طرف آخر بوقوع حالة احتيال تم الاستيلاء بسببها على مبالغ مالية، فعلى المؤسسة توثيق الحالة بعمل محضر يتضمن البيانات التالية:

1- اسم العميل المبلغ أو الطرف الخارجي وعنوانه ورقم هاتفه.

2- تاريخ المعاملة الاحتيالية.

3- مبلغ المعاملة.

4- نوع وطريقة الاحتيال.

5- المنطقة الجغرافية المرتبطة بالمعاملة الاحتيالية.

6- وقت وتاريخ استلام المبلغ.

7- اسم وعنوان وهاتف المستفيد ورقم هويته.

8- العمليات التي قام بها العميل.

9- طبيعة ونتيجة أي تحقيق تم بالموضوع.

10-أسباب عدم استرداد المبلغ في حال القدرة على استرداده.

مادة (18): على المؤسسة المالية اتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من صحة البلاغات المقدمة لها، وفي جميع الأحوال يجب على المؤسسة إبلاغها لوحدة جمع المعلومات المالية بالبنك المركزي مرفقًا بها المحضر المعد بموجب المادة (17) من هذا القرار، وكافة البيانات والوثائق المرتبطة بالمعاملة الاحتيالية.

الفصل التاسع
حماية العملاء

مادة (19): على المؤسسة المالية اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية عملائها من الوقوع في عمليات احتيال، وبحدٍ أدنى القيام بما يلي:

1- استخدام أنظمة تقنية ورقابية ذات مستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية، للحد من عمليات الاحتيال أو إساءة استخدام الخدمات والمنتجات التي تقدمها، واكتشاف الأعمال الاحتيالية فور وقوعها.

2- متابعة مؤشرات الاشتباه بالأعمال الاحتيالية والإبلاغ الفوري عنها لوحدة جمع المعلومات المالية بالبنك المركزي.

3- إطلاع العملاء على التعليمات والارشادات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم، والتأكد من استيعابهم لها وتجنب تضليلهم، وتحذيرهم من العمليات الاحتيالية التي قد تصاحب تلك الخدمات والمنتجات، وإتاحة تلك التعليمات والإرشادات في أماكن بارزة في المؤسسة وضمن المستندات المسلمة لهم، وتحديد مسؤولياتهم حيالها.

4- عمل برامج تدريب بصورة دائمة لتوعية عملاء المؤسسة بالعمليات الاحتيالية متكررة الوقوع وغيرها المبتكرة، والمشاركة في حملات التوعية الجماعية الموجهة لعموم مستهلكي الخدمات والمنتجات التي تقدمها، على أن تشمل برامج التوعية بحدها الأدنى ما يلي:
   أ- مخاطر التعرض للاحتيال.
   ب- آلية التعامل مع حالات الاحتيال.
   ج- مخاطر التعامل مع الشركات أو المؤسسات المالية أو الكيانات الاستثمارية الوهمية أو غير المرخصة والمنصات الإلكترونية للعملات المشفرة وغيرها.
   د- الدول والمناطق الجغرافية المشهورة بالاحتيال.
   هـ- المخاطر الاحتيالية لوسائل الاتصالات الحديثة ومواقع التواصل الاجتماعي المختلفة.

5- توعية عملاء المؤسسة داخل الجمهورية وخارجها، بضرورة إبلاغها والجهات الأمنية المختصة عن الحالات التالية والحالات الأخرى المماثلة، لاتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها:
   أ- فقدان أو سرقة البطاقات المصرفية أو البطاقات الأخرى الصادرة عن المؤسسة.
   ب- عمليات الاحتيال أو عمليات الدخول على بياناتهم أو حساباتهم.

ج- ضياع أو سرقة هواتفهم التي يمكن من خلالها معرفة بياناتهم أو تنفيذ عمليات مالية احتيالية.

6- توعية عملاء المؤسسة داخل الجمهورية وخارجها، بضرورة إبلاغها عن الحالات التالية والحالات الأخرى المماثلة، لاتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها:

أ- العمليات المشتبه بكونها عمليات احتيال.

ب- الرسائل الإلكترونية والاتصالات الهاتفية المستلمة والمتعلقة بعمليات مالية لم يقوموا بها.

ج- طلب تغيير كلمات السر أو أرقام الحوالات التي تم اختراقها أو التعرف عليها من قبل مجهولين.

7- تطبيق أفضل المعايير عند تعيين العاملين في المؤسسة وتدريبهم، ومراقبة أدائهم وحركة حساباتهم ومستوى معيشتهم والعمليات التي يقومون بها، والتأكد من التزامهم بمدونة السلوك الأخلاقي.

8- تفعيل نظام الإبلاغ المبكر عن المعاملات غير القانونية التي يقوم بها العاملون في المؤسسة، والتأكد من فعاليته واتخاذ الإجراءات الفورية حيال المخالفات المرتكبة منهم.

9- تقديم الدعم والمساندة لعمليات التحقيق التي تتم داخل المؤسسة أو خارجها، للكشف عن عمليات الاحتيال التي وقعت على عملائها أو غيرهم.

10- إيقاف الحسابات والعمليات المالية الأخرى للعملاء الذين تأكد للمؤسسة قيامهم بعمليات احتيال على آخرين، والإبلاغ عنهم إلى وحدة جمع المعلومات المالية بالبنك المركزي والجهات الأمنية المختصة.

11- إبلاغ عملاء المؤسسة بأي عمليات احتيال تمت على حساباتهم أو معاملاتهم فور اكتشافها، ومساعدتهم في الإبلاغ عنها، والتحقيق فيها لاستعادة أموالهم.

12- تقديم التعويضات المباشرة والفورية وإعادة أموال العملاء الذين تم الاحتيال عليهم من قبل العاملين في المؤسسة، أو نتيجة أخطائهم المحاسبية أو التقنية.

الفصل العاشر
حماية الوكلاء

مادة (20): على المؤسسة المالية اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية وكلائها وعملاءهم من الوقوع ضحايا لعمليات احتيالية، وبحدٍ أدنى اتخاذ ما يلي:

1- تدريب الوكلاء على إجراءات مكافحة الاحتيال، عن طريق إخضاعهم لبرامج التوعية ضد العمليات الاحتيالية.

2- التأكد من قيام الوكلاء بتدريب العاملين لديهم على إجراءات مكافحة الاحتيال.

3- التأكد من مدى التزام الوكلاء بإجراءات مكافحة الاحتيال.

4- تقييم مخاطر الاحتيال لدى الوكلاء وإلزامهم بالإجراءات التصحيحية لأوجه القصور لديهم.

5- نشر مؤشرات الاشتباه المتعلقة بمخاطر الاحتيال لدى الوكلاء، وإلزامهم بإبلاغ المؤسسة عند حدوث أي من حالات الاحتيال.

6- التأكد من مدى التزام الوكلاء بتوعية عملائهم بإجراءات مكافحة الاحتيال.

7- مراقبة ومنع الاختراقات الإلكترونية للأنظمة التي تزود بها المؤسسة وكلاءها، وتأمين عمليات تنصيب البرامج التشغيلية والصيانة عبر المؤسسة.

8- تضمين العقود الموقعة بين المؤسسة ووكلائها الالتزام بحدٍ أدنى بإجراءات مكافحة الاحتيال المبينة في هذا القرار، وتحديد المسؤوليات تجاه ضحايا المعاملات المالية الاحتيالية التي تحدث بين الطرفين.

الفصل الحادي عشر
أحكام ختامية

مادة (21): يحظر على المؤسسة المالية الاستعانة بأطراف خارجية لتقييم مخاطر الاحتيال لديها، ويجب عليها تشكيل فريق داخلي يمتلك معرفة جيدة بنظام مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وإدارة ورقابة التشغيل وطبيعة الأعمال التي يمارسها العملاء المستفيدين من الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة.

مادة (22): يجب أن تستند سياسة وأدلة مكافحة الاحتيال في المؤسسات المالية على منهجية معتمدة على المخاطر.

مادة (23): يجب تضمين العقود الموقعة بين المؤسسة المالية والمراجع الخارجي قيامه بتقييم امتثال المؤسسة لهذا القرار، ومدى كفاية وفعالية أنظمة مكافحة الاحتيال المعمول بها لديها.

مادة (24): يُعمل بهذا القرار من تاريخ صدوره وينشر في الجريدة الرسمية.

صدر في البنك المركزي اليمني – المركز الرئيسي – صنعاء
بتاريخ 19 / شعبان /1445هـ
الموافق 29 / فبراير /2024م

هاشم إسماعيل علي
المحافظ