

- ۱- مشتری با توجه به قانون مبارزه با پولشویی مصوب ۲/۱۱/۸۶ مجلس شورای اسلامی و آیین نامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی آن، متعهد می‌شود ضمن رعایت قوانین و مقررات مربوطه از هرگونه اقدامی که منجر به پولشویی گردد خودداری نموده و به اشخاص ثالث اجازه استفاده از حساب‌ها، خدمات بانکی و ابزارهای بانکداری الکترونیک خود را ندهد و همچنین هرگونه تغییر در کد و نشانی پستی/ثبتي و سایر تغییرات را در کوتاهترین زمان ممکن به مراجع قانونی ذیربط (ثبت احوال/ثبت اسناد املک/...) اطلاع داده و مستندات تغییرات را به بانک صادرات ارائه نماید.
- ۲- مشتری می‌باید راهنمای کامل استفاده از سامانه‌های مختلف شامل همراه بانک، اینترنت بانک، تلفن‌بانک و... و نیز بخش پاسخ به پرسش‌های متداول که بر روی وب سایت اینترنتی بانک به نشانی www.bsi.ir موجود می‌باشد را بطور کامل مطالعه نماید.
- ۳- مسئولیت حفظ و مراقبت از کلیه رمزهای بانکی (از قبیل نام کاربری، رمز ورود به برنامه، رمز ورود به رمزیاب، رمز اول و دوم کارت، رمز حساب و غیره) و ابزارهای بانکداری الکترونیک (از قبیل گوشی تلفن همراه، سپهر کارت، رمزیاب و غیره) که جزء اطلاعات شخصی و محرمانه می‌باشند منحصراً بر عهده مشتری بوده و چنانچه مشتری در اثر عدم حفاظت و افشاء نمودن این گونه اطلاعات مشمول خسارت و زیانی گردد، مسئولیتی متوجه بانک نخواهد بود.
- ۴- بانک هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال خسارت و زیان‌های احتمالی، در خلال فاصله زمانی بین مفقود شدن یا به سرقت رفتن سپهر کارت یا ابزارهای بانکداری الکترونیک تا زمان اعلام، ندارد.
- ۵- مشتری می‌باید در صورت بروز هرگونه عملیات غیر مجاز یا مشکوک بر روی حساب خود، در اسرع وقت نسبت به تغییر رمز دوم کارت و غیر فعال سازی سامانه‌های مورد استفاده خود شامل همراه بانک، اینترنت بانک، همبانک و... اقدام نموده و مراتب را به نزدیکترین شعبه بانک صادرات ایران اطلاع دهد.
- ۶- در صورت عدم گردش عملیات حساب‌های قرض الحسنه جاری برای یک سال از آخرین تراکنش مالی، امکان استفاده از موجودی حساب با سپهر کارت یا از طریق درگاه‌های بانکداری الکترونیک میسر نمی‌باشد و برای این منظور صاحب حساب میبایست به شعبه افتتاح کننده حساب مراجعه نموده و مجدداً به فعال سازی حساب خود بپردازد.
- ۷- در مواردی که بانک بنا به عللی از قبیل خرابی دستگاه‌های کامپیوتری، سیستم پردازش داده‌ها، خطوط ارتباطی، رویدادهای اجتناب ناپذیر و... (آنچه خارج از کنترل بانک باشد) قادر به ارائه خدمات نباشد مسئولیتی متوجه بانک نخواهد بود.
- ۸- بانک می‌تواند هر موقع که صلاح بداند در شرایط و مقررات خدمات سپهر کارت و بانکداری الکترونیک تغییرات لازم را اعمال نماید. این تغییرات از طریق رسانه‌های گروهی یا به هر روش دیگر که بانک اتخاذ نماید به اطلاع مشتریان محترم می‌رسد و مشتریان از آن پس موظف به رعایت و اجرای آن می‌باشند. چنانچه پس از اعمال تغییرات مزبور مشتریان همچنان به انجام عملیات خود ادامه دهند، بانک اینگونه تلقی می‌نماید که تغییرات اعلام شده مورد قبول و توافق مشتریان قرار گرفته است. در مواردی که مشتری با تغییرات اعلام شده موافق نباشد می‌تواند حسب درخواست کتبی تقاضای انصراف از خدمات مزبور را به بانک بنماید.
- ۹- چنانچه بین بانک و مشتری در خصوص محتوای اطلاعات ارسالی یا عملیات انجام یافته روی آن اختلاف نظری باشد، اسناد دفاتر، گزارشات و همچنین عملیات الکترونیکی ضبط شده در فایل‌های سیستم کامپیوتری بانک در مقابل ادعای مشتری سند و دلیل معتبر خواهند بود و مشتری حق هرگونه اعتراض ادعایی را تحت هر عنوان که باشد از خود سلب می‌نماید.
- ۱۰- بانک می‌تواند کلیه موضوعات مشکوک و اطلاعات مربوط به اشخاص مظنون به سوء استفاده از سپهر کارت یا درگاه‌های بانکداری الکترونیک را به مقامات انتظامی و قضائی اعلام دارد تا تحت پیگرد قانونی قرار گیرند.
- ۱۱- کارمزدهای مربوط به استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک، صدور/تمدید و ارائه خدمات سپهر کارت تابع مقررات بانک مرکزی ج.ا.ا. و بخشنامه‌های بانک می‌باشد و متعاقباً به تناسب استفاده از خدمات به صورت نقدی دریافت یا از حساب مشتری برداشت خواهد شد. همچنین در صورتیکه به تشخیص بانک کارمزدهای مربوط به استفاده از پایانه‌های فروش، درگاه پرداخت اینترنتی و کلیه درگاه‌های بانکداری الکترونیک سایر بانک‌ها نظیر خودپرداز و... نامتعارف باشد، هزینه‌های مذکور به عهده مشتری بوده و از حساب وی کسر و در صورت کمبود موجودی، مشتری متعهد می‌گردد به محض اعلام بانک آن را در حساب خود تأمین نماید. در غیر اینصورت بانک به طور غیر قابل برگشت حق و اختیار دارد مبلغ مزبور را از هرگونه حساب مشتری نزد خود رأساً و بدون نیاز به رعایت تشریفات قانونی و قضایی برداشت نماید.
- ۱۲- چنانچه مشتری در زمان انتقال وجه از طریق هر یک از درگاه‌ها، در ورود اطلاعات شماره حساب/ شماره کارت مقصد یا مبلغ مورد نظر اشتباهی نماید، بانک مسئولیتی نخواهد داشت و مشتری حق هرگونه اعتراض و ایرادی را در این خصوص از خود سلب و اسقاط می‌نماید.
- ۱۳- استفاده از درگاه‌ها و ابزارهای بانکداری الکترونیک نظیر پایانه فروش، سپهر کارت و... با تشخیص بانک در اختیار مشتری قرار گرفته است و بانک می‌تواند علاوه بر موارد قانونی، حسب مورد، هر زمان لازم بداند نسبت به غیر فعال نمودن/ ابطال/ تغییر ابزار برداشت/ تغییر شرایط استفاده از درگاه‌ها و ابزارهای مذکور اقدام نماید و مشتری حق هرگونه اعتراض و ایرادی را در این خصوص از خود سلب و اسقاط می‌نماید.
- ۱۴- بانک حق تغییر تعداد عملیات روزانه، تعیین سقف برداشت وجه، انتقال وجه از طریق کلیه درگاه‌ها توسط مشتری را برای خود محفوظ می‌دارد.
- ۱۵- در صورتی که بانک با رعایت شرایط قانونی کتبا از فوت، حجر، ورشکستگی مشتری مطلع گردد و همچنین در مواردی که دستور انسداد حساب از مراجع ذیصلاح قانونی که حق بازداشت اموال اشخاص را دارند دریافت نماید، تمامی ابزارها و کاربری‌های مشتری را غیر فعال و در مورد مانده حساب‌های مرتبط با آن طبق شرایط و مقررات حساب‌های مذکور عمل خواهد نمود و چنانچه بانک از فوت صاحب حساب مطلع نشده باشد، هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال هرگونه عملیاتی که از طریق سپهر کارت یا درگاه‌های بانکداری الکترونیک متوفی صورت می‌گیرد متوجه بانک نخواهد بود.
- ۱۶- با انصراف و اعلام کتبی مشتری به بانک یا عدم رعایت شرایط و مقررات، از عضویت در سامانه خارج می‌شود و بانک می‌تواند کد کاربری وی را غیرفعال نماید.
- ۱۷- مشتری ضمن ارائه آخرین مدارک رسمی و معتبر فعلی شرکت/سازمان/موسسه متعهد می‌گردد هر نوع تغییری که در اساسنامه، شرکت نامه و آگهی آخرین تغییرات شرکت و یا تصمیمات هیات مدیره در رابطه با سمت، حدود اختیارات، مدت مدیریت مدیران، صاحبان امضا، عزل یا استعفای وکیل یا مکان موسسه/شرکت/سازمان به عمل آید، بلافاصله بانک را کتبا مطلع سازند. در غیر اینصورت بانک هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال خسارت‌های احتمالی نخواهد داشت.

ب) سپهر کارت (فیزیکی/مجازی):

- ۱- دارندگان حساب مشترک به شرطی که هر یک از شرکا به تنهایی حق برداشت از حساب مشترک را داشته باشند، می توانند هر یک به تنهایی یک سپهر کارت داشته باشند. در صورت درخواست تغییرات از شرایط برداشت "هر یک به تنهایی" می باید بانک را از سپهر کارت های صادره قبلی مطلع و درخواست سوزاندن آنها را کتبا به بانک اعلام نمایند.
- ۲- هر سپهر کارت توسط بانک یک شماره رمز محرمانه اختصاص داده می شود که متقاضی متعهد می گردد؛ به محض دریافت آن، نسبت به کنترل سالم بودن پاکت رمز اقدام و در صورت مخدوش بودن رمز، مراتب را به مسئولین شعبه جهت صدور مجدد رمز اطلاع دهد و همچنین برای حفظ امنیت کارت، نسبت به تغییر شماره رمز از طریق پایانه های شعب (PinPad) یا دستگاه های خودپرداز (ATM)، راساً در زمان تحویل کارت و به صورت دوره ای اقدام نماید.
- ۳- متقاضی سپهر کارت می بایست حداکثر یک ماه پس از تقاضای صدور سپهر کارت جهت دریافت آن به شعبه مربوطه مراجعه نماید، در غیر این صورت کارت صادره ابطال گردیده و متقاضی جهت صدور کارت جدید می بایست هزینه صدور را مجدداً تقبل نماید.
- ۴- دارنده سپهر کارت موظف است در صورت مفقودی یا به سرقت رفتن سپهر کارت خود، بلافاصله به یکی از شعب بانک صادرات مراجعه یا از طریق تماس با شماره ۰۹۶۰۲ یا مراجعه به درگاه های بانکداری الکترونیک، سپهر کارت خود را غیر فعال (مسدود) نماید.
- ۵- حساب های مرتبط با سپهر کارت با اعلام مفقودی / سرقت سپهر کارت بسته نمی شوند، بلکه بانک شماره سپهر کارت مفقودی یا مسروقه را غیر فعال می نماید.
- ۶- سپهر کارت به علت اشتباه وارد نمودن سه بار رمز کارت، غیر فعال و عنداللزوم ضبط می گردد. در این صورت بانک حسب درخواست دارنده سپهر کارت و پس از احراز هویت نسبت به فعال نمودن مجدد و استرداد آن اقدام خواهد نمود.
- ۷- با توجه به امکان عملیات برگشتی از سیستم شتاب، چنانچه وجوه یا راقمی از حساب دارنده سپهر کارت کسر نگردیده یا پس از کسر، مجدداً به حساب وی واریز گردد، بانک پس از تأیید مرکز شتاب، حق و اختیار دارد نسبت به انسداد و برداشت وجه موصوف از حساب مبدأ یا سایر حسابهای مشتری نزد بانک اقدام نماید.
- ۸- در صورتی که دارنده سپهر کارت هنگام واگذاری پول نقد به دستگاه خود دریافت، اسکناس جعلی به دستگاه تحویل نماید، کلیه مسئولیتها و عواقب ناشی از جعلی بودن آن بر عهده وی خواهد بود و هیچ گونه مسئولیتی از این جهت متوجه بانک نمی باشد.
- ۹- در صورتی که به دلیل قصور بانک موجباتی فراهم گردد که مبلغی اشتباه، از محل منابع دارنده سپهر کارت کسر یا برداشت شود بانک متعهد است معادل مبلغ کسری یا برداشت شده را جبران نماید و همچنین مشتری متعهد می گردد؛ در صورتی که به هر دلیل از جمله خرابی احتمالی پایانه ها، وجوهی بیش از موجودی حساب خود دریافت نمود، مبلغ اضافه برداشت را فوراً به بانک پرداخت نماید و در صورت تأخیر در ایفای تعهدات علاوه بر بدهی های تأدیبه نشده، وجه التزام مرتبط را براساس تعرفه های بانک تأمین نماید.
- ۱۰- کمیت و کیفیت کالاها و خدماتی که از ناحیه پذیرندگان سپهر کارت به دارندگان سپهر کارت ارائه می گردد به بانک ارتباطی نداشته و چنانچه پس از انجام معامله، کالا و خدمات، مورد قبول دارنده کارت قرار نگیرد، بانک مسئولیت و تعهدی نسبت به اعتراضات و ادعاهای دارنده کارت علیه پذیرندگان سپهر کارت نخواهد داشت.
- ۱۱- به منظور جمع آوری وجوه و واریز به حساب اشخاص حقوقی و دارندگان حساب مشترک صرف نظر از نحوه برداشت آنها (به تنهایی/غیر از آن) سپهر کارت مجازی صادر می گردد و همچنین خاطر نشان می گردد امکان برداشت/انتقال وجه از طریق سپهر کارت مجازی میسر نمی باشد.
- ۱۲- در سپهر کارت مجازی از طریق رمز دوم کارت صرفاً امکان دریافت مانده و گردش حساب میسر می باشد.

ب) اینترنت بانک:

- ۱- مشتری متعهد است ابتدا از طریق سایت بانک صادرات ایران به نشانی www.bsi.ir نسبت به درخواست عضویت اقدام و مشخصات شناسنامه ای خود را به صورت صحیح و کامل وارد نماید. حسب نوع رمز یاب درخواستی خود می باید (سخت افزاری یک هفته و ایستا با پیامک یا مبتنی بر USSD یک روز بعد) به شعبه انتخابی خود مراجعه نماید. و فعال سازی رمز یاب حداکثر بعد از یک روز کاری صورت می پذیرد.
- ۲- برای هر مشتری فقط یک درخواست عضویت ثبت خواهد شد و سیستم از ثبت درخواستهای تکراری جلوگیری خواهد نمود.
- ۳- رمز یاب برای امنیت بیشتر دسترسی به سامانه اینترنت بانک سپهر و همچنین تولید امضای دیجیتالی مورد استفاده قرار می گیرد. این دستگاه در بازه های زمانی کوتاه رمزهای مختلف و غیر قابل حدسی را تولید می کند که هنگام ورود به سیستم، باید رمز تولید شده توسط دستگاه را در همان لحظه بجای رمز ثابت عبور در قسمت مربوطه وارد نمود. رمزهای تولید شده فقط یک بار قابل استفاده هستند.
- ۴- در صورت مفقودی یا سرقت دستگاه رمز یاب بر حسب اعلام و درخواست مشتری از طریق سایت اینترنت بانک، دستگاه رمز یاب مشتری غیر فعال گردیده و یک دستگاه رمز یاب جدید در اختیار وی قرار می گیرد. بدیهی است هزینه دستگاه رمز یاب جدید نیز بصورت نقدی دریافت یا از حساب وی کسر خواهد گردید.
- ۵- چنانچه مشتری بصورت غیر مجاز قصد ورود به سیستم را داشته یا بمدت ۶ ماه از سیستم استفاده نکند شناسه کاربری وی توسط بانک غیر فعال می گردد.
- ۶- بانک هیچگونه مسئولیتی در قبال خسارت و زیانهای وارده به مشتریان در اثر افشاء شدن شناسه کاربری و یا مفقود شدن دستگاه رمز یاب از سوی خودشان بعهد نخواهد داشت.
- ۷- چنانچه بین بانک و مشتری در خصوص محتوای اطلاعات ارسالی و یا عملیات انجام یافته روی آن اختلاف نظری باشد، اسناد دفاتر، گزارشات و همچنین عملیات الکترونیکی ضبط شده در فایل های سیستم کامپیوتری بانک در مقابل ادعای مشتری سند و دلیل معتبر خواهند بود و مشتری حق هرگونه اعتراض ادعایی را تحت هر عنوان که باشد از خود سلب می نماید.
- ۸- مسئولیت تغییرات در دارندگان امضا مجاز و اساننامه، شرکت نامه و آگهی آخرین تغییرات شرکت و یا تصمیمات هیات مدیره در رابطه با سمت، حدود اختیارات، مدت مأموریت مدیران به عهده مشتری حقوقی می باشد و مسئولیتی در این خصوص متوجه بانک نمی باشد.
- ۹- شخص مشترک/حقوقی متعهد می شود مسئولیت هرگونه سو استفاده از دستگاه رمز یاب ارائه شده توسط بانک به دارندگان امضا مجاز الکترونیکی را تقبل نموده و بانک را از مسئولیت در این خصوص مبرا می نماید. همچنین حق رجوع به بانک بابت مطالبه خسارت در مواردی که خسارت وارده به شخص مشترک/حقوقی ناشی از سو استفاده از دستگاه رمز یاب تحویلی به اشخاص حقیقی شریک حساب مشترک/معرفی شده توسط شخص حقوقی می باشد را از خود سلب و اسقاط می نماید.
- ۱۰- شخص حقوقی قبول نمود نماینده معرفی شده توسط وی در فرم معرفی کاربر مدیر تراکنش، مسئول ایجاد تراکنش و تعیین امضاداران مجاز بر روی هر دستور پرداخت بوده و کلیه مسئولیت ناشی از این امر بر عهده شخص حقوقی و امضاداران مجاز آن می باشد و بانک هیچگونه مسئولیتی در قبال این امر و یا خسارات احتمالی از بابت سو استفاده های احتمالی و مخاطرات آن نخواهد داشت.
- ۱۲- با امضا این سند، شخص مشترک/حقوقی مجوز برداشت اینترنتی از حساب های معرفی شده را مطابق روال سامانه "اینترنت بانک ویژه حساب های مشترک/حقوقی بانک صادرات ایران" را صادر می نماید.