

شرایط و مقررات استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک (ویژه اشخاص حقیقی)

الف) شرایط و مقررات عمومی

- ۱- مشتری با توجه به قانون مبارزه با پولشویی مصوب ۸۶/۱۱/۲ مجلس شورای اسلامی و آیین‌نامه‌ها 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 (ثبتي احوال/ثبتي اسناد املاک/...) 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 رمز ورود به برنامه، رمز ورود به رمزباب، رمز اول و دوم کارت، رمز حساب و غیره) و ابزارهای بانکداری الکترونیک (از قبیل گوشی تلفن همراه، سپهر کارت، رمزباب 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 زبانی گردد، مسئولیتی متوجه بانک نخواهد بود.
- ۴- بانک هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال زیان‌های احتمالی، در 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 هر گونه 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 الکترونیک صحت یافته 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 ارائه خدمات سپهر کارت و بانکداری الکترونیک مانند: صدور کارت، صدور مجدد سپهر کارت، صدور رمز مجدد، استعلام از سامانه ثبت احوال، انتقال وجه و ... 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.
- 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- بانک می‌تواند علاوه بر موارد قانونی در صورتی که مشتری، شرایط و مقررات مربوط سپهر کارت و بانکداری الکترونیک را رعایت ننماید، هر زمان و بدون اطلاع قبلی، تمامی ابزارها و کاربری‌های مشتری را غیر فعال نموده و از امکانات و خدمات آن محروم نماید.
- 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 کتباً 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.

ب) سپهر کارت:

- ۱- سپهر کارت برای آن دسته از اشخاص حقیقی صادر می‌گردد که دارای حساب قابل ارتباط با سپهر کارت بوده و حق برداشت کامل از حساب را نیز داشته باشند.
- ۲- چنانچه شخص پس از رسیدن به ۱۲ سال تمام، رأساً نسبت به افتتاح حساب قرض‌الحسنه پس‌انداز اقدام نماید، می‌تواند پس از رسیدن به سن ۱۵ سال تمام نسبت به دریافت سپهر کارت برای حساب مذکور اقدام نماید، کارت صادره صرفاً به خود وی تحویل و مسئولیت تمامی تراکنش‌ها با نامبرده می‌باشد.
- ۳- به هر سپهر کارت توسط بانک یک شماره رمز محرمانه اختصاص داده می‌شود که متقاضی متعهد می‌گردد؛ 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 پایانه‌های شعب (PinPad) یا دستگاه‌های خودپرداز (ATM)، رأساً در زمان تحویل کارت و به صورت دوره‌ای اقدام نماید.

۴- دارندگان حساب مشترک به شرطی که هر یک از شرکا به تنهایی حق برداشت از حساب مشترک را داشته باشند، می‌توانند هریک به تنهایی یک سپهر کارت داشته باشند. در صورت درخواست تغییرات از شرایط برداشت "هریک به تنهایی" می‌باید بانک را از سپهر کارت‌های صادره قبلی مطلع و درخواست سوزاندن آنها را کتباً به بانک اعلام نمایند.

۵- به منظور جمع آوری وجوه و واریز به حساب اشخاص حقوقی و حقیقی مشترک، صرف نظر از نحوه برداشت آنها (به تنهایی یا غیر از آن)، می‌توان سپهر کارت مجازی (شماره ۱۶ رقمی سپهر کارت) صادر کرد.

۶- متقاضی سپهر کارت می‌بایست 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 می‌بایست هزینه صدور را مجدداً تقبل نماید.

۷- 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 درگاه‌های بانکداری الکترونیک، سپهر کارت خود را غیر فعال (مسدود) نماید.

۸- حساب‌های مرتبط با سپهر کارت با اعلام مفقودی/ سرقت سپهر کارت بسته نمی‌شوند، بلکه بانک شماره سپهر کارت مفقودی یا مسروقه را غیر فعال می‌نماید.

۹- سپهر کارت به علت اشتباه وارد نمودن سه بار رمز کارت، غیر فعال و عنداللزوم ضبط می‌گردد. 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.

۱۰- اگر بانک تحت هر عنوان اشتباهاً یا من غیر حق، وجوه یا اقلامی به حساب یا حساب‌های مرتبط با سپهر کارت منظور کند یا در محاسبه، هر نوع اشتباهی نماید در هر موقع مجاز و مختار است راساً و مستقلاً و بدون انجام هیچ‌گونه تشریفات اداری و قضایی در رفع اشتباه و برداشت از حساب‌های دارنده سپهر کارت یا انسداد حساب اقدام نماید.

۱۱- با توجه به امکان عملیات برگشتی از سیستم شتاب، چنانچه وجوه یا ارقامی 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.

۱۲- 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 هیچ‌گونه مسئولیتی از این جهت متوجه بانک نمی‌باشد.

۱۳- در صورتی که به دلیل قصور بانک موجباتی فراهم گردد که مبلغی اشتباهاً، 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 می‌گردد؛ در صورتی که به هر دلیل از جمله خرابی احتمالی پایانه‌ها، 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 بدهی‌های تأدیبه نشده، وجه التزام مرتبط را براساس تعرفه‌های بانک تأمین نماید.

۱۴- کمیت و کیفیت کالاها و خدماتی که از ناحیه پذیرندگان سپهر کارت به دارندگان سپهر کارت ارائه می‌گردد 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.

ب) همراه بانک:

۱- جهت جلوگیری از هر گونه سوء استفاده احتمالی، مشتری می‌باید نرم افزار همراه بانک را تنها از طریق مراجعه به وب سایت اینترنتی بانک صادرات به نشانی www.bsi.ir یا مراجعه به یکی از شعب بانک صادرات دریافت نموده و بر روی گوشی تلفن همراه خود نصب نماید.

۲- مشتری می‌باید پیش از واگذاری گوشی تلفن همراه خود، ابتدا گزینه "بازگشت به حالت پیش فرض" را اجرا نموده و پس از آن برنامه را از روی گوشی تلفن همراه خود حذف کامل نماید.

۳- در صورتیکه مشتری قصد استفاده از خدمات سامانه همراه بانک را ندارد، می‌باید حساب‌های ثبت شده در سامانه همراه بانک را حذف نموده و با مراجعه به یکی از شعب بانک، نسبت به غیر فعالسازی سامانه همراه بانک اقدام نماید.

۴- چنانچه مشتری مقررات و شرایط استفاده از سامانه همراه بانک را رعایت ننموده و یا نسبت به هر گونه استفاده غیر مجاز از سامانه اقدام نماید، همچنین در صورت عدم استفاده مشتری از سامانه به مدت ۶ ماه، بانک حق دارد که سرویس دهی به وی را متوقف نماید.

۵- مشتری می‌باید در صورت مفقود شدن و یا سرقت گوشی یا سیم کارت تلفن همراه خود، بلافاصله رمز دوم کارت را با استفاده از دستگاه خودپرداز یا تماس با تلفن‌بانک (۰۹۶۰۲) تغییر دهد و با مراجعه به یکی از شعب بانک، نسبت به غیر فعالسازی سامانه همراه بانک اقدام نماید.

ت) 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 شناسنامه‌ای خود را به صورت صحیح و کامل وارد نماید. حسب نوع رمزیاب درخواستی خود می‌باید (سخت‌افزاری یک هفته و ایستا با پیامک یا مبتنی بر USSD یک روز بعد) به شعبه انتخابی خود مراجعه نماید.

۲- برای هر مشتری فقط یک درخواست عضویت ثبت خواهد شد و سیستم از ثبت درخواستهای تکراری جلوگیری خواهد نمود.

۳- رمزیاب برای امنیت بیشتر دسترسی به سامانه اینترنت بانک سپهر و همچنین تولید امضای دیجیتال مورد استفاده قرار می‌گیرد. این دستگاه در بازه‌های زمانی کوتاه رمزهای مختلف و غیر قابل حدسی را تولید می‌کند 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 رمزیاب بر حسب اعلام و درخواست مشتری از طریق سایت اینترنت بانک، دستگاه رمزیاب مشتری غیر فعال گردیده و یک دستگاه رمزیاب جدید در اختیار وی قرار می‌گیرد. بدیهی است هزینه دستگاه رمزیاب جدید نیز بصورت نقدی دریافت یا از حساب وی کسر خواهد گردید.

۵- چنانچه مشتری بصورت غیرمجاز قصد ورود به سیستم را داشته یا بمدت ۶ ماه از سیستم استفاده نکند شناسه کاربری وی توسط بانک غیر فعال می‌گردد.

ث) مشاهده صورتحساب اینترنتی:

۱- بمنظور مشاهده صورتحساب، رمز عبور اختصاصی به آدرس پست الکترونیک مندرج در فرم درخواست، ارسال می‌گردد.

۲- آدرس پست الکترونیکی (Email) و رمز عبور تعریف شده، اختصاص به تمامی حساب‌های مشتریان داشته و نیازی به تعریف آدرس پست الکترونیک و رمز عبور جداگانه برای هر حساب نمی‌باشد.