

- ۱- مشتری با توجه به قانون مبارزه با پولشویی مصوب ۸۶/۱۱/۰۲ مجلس شورای اسلامی و آیین نامه ها و دستورالعمل های 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 حساب ها، خدمات بانکی و ابزارهای بانکداری الکترونیکی خود را ندهد و همچنین هرگونه تغییر در کد و نشانی پستی/آبندی و سایر تغییرات را در کوتاهترین زمان ممکن به مراجع قانونی ذیربط (ثبت احوال/ ثبت اسناد املاک/...) اطلاع داده و مستندات تغییرات را به بانک صادرات ایران ارائه نماید.
- ۲- مشتری می باید راهنمای کامل استفاده از سامانه های مختلف شامل همراه بانک، اینترنت بانک، تلفن بانک و ... و نیز بخش پاسخ به پرسش های متداول که بر روی وب سایت اینترنتی بانک به نشانی www.bsi.ir موجود می باشد 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 می باشند 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 هیچ گونه 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 می باید 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 سامانه های 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 حساب های قرض الحسنه جاری برای یک سال از آخرین تراکنش مالی، امکان استفاده از موجودی حساب با سپهر کارت یا از طریق درگاه های بانکداری الکترونیک میسر نمیشود و برای این منظور صاحب حساب می بایست به شعبه افتتاح کننده حساب مراجعه نموده و مجدداً به فعال سازی حساب خود پردازد.
- ۷- در مواردی که بانک بنا به عللی از قبیل خرابی دستگاههای کامپیوتری، سیستم پردازش داده ها، خطوط ارتباطی، رویدادهای اجتناب ناپذیر و ... (آنچه خارج از کنترل بانک باشد) قادر به ارائه خدمات نباشد مسئولیتی متوجه بانک نخواهد بود.
- ۸- بانک می تواند هر موقع که صلاح بداند در شرایط و مقررات خدمات سپهر کارت و بانکداری الکترونیک تغییرات لازم را اعمال نماید. این تغییرات از طریق رسانه های گروهی یا به هر روش دیگر که بانک اتخاذ نماید به اطلاع مشتریان محترم می رسد و مشتریان از آن پس موظف به رعایت و اجرای آن می باشند. چنانچه پس از اعمال تغییرات مزبور مشتریان همچنان به انجام عملیات خود ادامه دهند، بانک اینگونه تلفی می نماید که تغییرات اعلام شده مورد قبول و توافق مشتریان قرار گرفته است. در مواردی که مشتری با تغییرات اعلام شده موافق نباشد می تواند 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 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.
- ۱۰- بانک می تواند کلیه موضوعات مشکوک و اطلاعات مربوط به اشخاص مظنون به سوء استفاده از سپهر کارت یا درگاه های بانکداری الکترونیک را به مقامات انتظامی و قضائی اعلام دارد تا تحت پیگرد قانونی قرار گیرند.
- ۱۱- کارمزد های مربوط به استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک، صدور/تمدید و ارائه خدمات سپهر کارت تابع مقررات بانک مرکزی ج.ا.ا. و بخشنامه های بانک می باشد و متعاقباً به تناسب استفاده از خدمات به صورت نقدی دریافت یا از حساب مشتری برداشت خواهد شد. همچنین در صورتیکه به تشخیص بانک کارمزد های مربوط به استفاده از پایانه های فروش، درگاه پرداخت اینترنتی و کلیه درگاه های بانکداری الکترونیکی سایر بانک ها نظیر خودپرداز و ... نامتعارف باشد، هزینه های مذکور به عهده مشتری بوده و از حساب وی کسر و در صورت کمبود موجودی، مشتری متعهد می گردد 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 هر گونه 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 درگاه ها، 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 می نماید.
- ۱۳- استفاده از درگاه ها و ابزارهای بانکداری الکترونیک نظیر پایانه فروش، سپهر کارت و ... با تشخیص بانک در اختیار مشتری قرار گرفته است و بانک می تواند علاوه بر موارد قانونی، حسب مورد، هر زمان لازم بداند نسبت به غیر فعال نمودن/ ابطال/ تغییر ابزار برداشت/ تغییر شرایط استفاده از درگاه ها و ابزارهای مذکور اقدام نماید و مشتری حق هرگونه اعتراض و ایرادی را در این خصوص از خود سلب و اسقاط می نماید.
- ۱۴- بانک حق تغییر تعداد عملیات روزانه، تعیین سقف برداشت وجه، انتقال وجه از طریق کلیه درگاه ها توسط مشتری را برای خود محفوظ می دارد.
- 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 کاربری های مشتری را غیر فعال و در مورد مانده حساب های مرتبط با آن طبق شرایط و مقررات حساب های مذکور عمل خواهد نمود و چنانچه بانک از فوت صاحب حساب مطلع نشده باشد، هیچ گونه مسئولیتی در قبال هرگونه عملیاتی که از طریق سپهر کارت یا درگاه های 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 می شود و بانک می تواند کد کاربری وی را غیرفعال نماید.

ب) سپهر کارت

- ۱- سپهر کارت برای آن دسته از اشخاص حقیقی صادر می گردد که دارای حساب قابل ارتباط با سپهر کارت بوده و حق برداشت کامل از حساب را نیز داشته باشند.
- ۲- مشتری می باید، به محض اعلام بانک، سپهر کارت خود را در اختیار بانک قرار داده و هرگونه تغییرات آن را بپذیرد.

ب) سپهر کارت

- ۳- به 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، (ATM) یا دستگاه های خود پرداز (PinPad) پایانه های شعبه را ساد زمان تحویل کارت و به صورت دوره ای اقدام نماید.
- ۴- دارندگان حساب مشترک به شرطی که هر یک از شرکا به تنهایی حق برداشت از حساب مشترک را داشته باشند، میتوانند هر یک به تنهایی یک سپهر کارت داشته باشند. در صورت درخواست تغییرات از شرایط برداشت "هریک به تنهایی" می باید بانک را از سپهر کارت های صادره قبلی مطلع و درخواست سوزاندن آنها را کتبا به بانک اعلام نمایند.
- ۵- 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.
- ۶- دارنده سپهر کارت موظف است در صورت مفقودی یا به سرقت رفتن سپهر کارت خود، بلافاصله به یکی از شعب بانک صادرات ایران مراجعه یا از طریق تماس با شماره ۰۹۶۰۲ (صدای سپهر) یا استفاده از درگاه های بانکداری الکترونیک، سپهر کارت خود را غیر فعال (مسدود) نماید.
- ۷- 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.
- ۸- 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.
- ۹- اگر بانک تحت هر عنوان اشتباه یا من غیر حق، وجوه یا اقلامی به حساب یا حساب های مرتبط با سپهر کارت منظور کند یا در محاسبه، هر نوع اشتباهی نماید در هر موقع مجاز و مختار است راسا و مستقلا و بدون انجام هیچ گونه تشریفات اداری و قضایی در رفع اشتباه و برداشت از هر یک از حساب های مشتری یا انسداد حساب اقدام نماید.
- ۱۰- با توجه به امکان عملیات برگشتی از سیستم شتاب، چنانچه وجوه یا اقلامی 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.
- ۱۱- در صورتی که دارنده سپهر کارت هنگام واگذاری پول نقد به دستگاه خود دریافت، اسکناس جعلی به دستگاه تحویل نماید، کلیه مسئولیت ها و عواقب ناشی از جعلی بودن آن بر عهده وی خواهد بود و هیچ گونه مسئولیتی از این جهت متوجه بانک نمی باشد.
- ۱۲- 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 بدهیهای تأدیه نشده، وجه التزام مرتبط را براساس تعرفه های بانک تأمین نماید.
- ۱۳- کمیته 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.

پ) همراه بانک:

- ۱- جهت جلوگیری از هر گونه سوء استفاده احتمالی، مشتری می باید نرم افزار همراه بانک را تنها از طریق مراجعه به وب سایت اینترنتی بانک صادرات ایران به نشانی www.bsi.ir یا مراجعه به یکی از شعب بانک صادرات ایران دریافت نموده و بر روی گوشی تلفن همراه خود نصب نماید.
- ۲- مشتری می باید 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، می باید حسابهای ثبت شده در سامانه همراه بانک را حذف نموده و یا 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 می باید در صورت مفقود شدن و یا سرقت گوشی یا سیم کارت تلفن همراه خود، بلافاصله رمز دوم سپهر کارت را با استفاده از دستگاه خود پرداز و رمز حساب را از طریق تلفن بانک به شماره تماس 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 شناسنامه ای خود را به صورت صحیح و کامل وارد نماید. در صورت انتخاب رمز یاب سخت افزاری می باید یک هفته پس از ثبت عضویت به شعبه انتخابی خود مراجعه نماید.
- ۲- برای هر مشتری فقط یک درخواست عضویت ثبت خواهد شد و سیستم از ثبت درخواست های تکراری جلوگیری خواهد نمود.
- ۳- رمز یاب برای امنیت بیشتر دسترسی به سامانه اینترنت بانک سپهر و همچنین تولید امضای دیجیتال مورد استفاده قرار می گیرد و 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 رمز یاب 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 سخت افزاری 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 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.

ث) مشاهده صورتحساب اینترنتی

- ۱- به منظور مشاهده صورتحساب، رمز عبور اختصاصی به آدرس پست الکترونیک (Email) مندرج در فرم درخواست، ارسال می گردد.
- ۲- آدرس پست الکترونیکی (Email) و رمز عبور تعریف شده، اختصاص به تمامی حساب های مشتریان داشته و نیازی به تعریف آدرس پست الکترونیک (Email) و رمز عبور جداگانه برای هر حساب نمی باشد.
- مندرجات شرایط و مقررات استفاده از خدمات بانکداری الکترونیک با دقت خوانده شد و مورد قبول واقع گردید. عواقب ناشی از عدم رعایت هر یک از موارد مذکور بر عهد اینجانب بوده و هیچگونه مسئولیتی متوجه بانک نخواهد شد.