



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 الکترونیکی 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 ایران 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 رمزبانک، رمز اول و دوم کارت، رمز حساب و غیره) و ابزارهای بانکداری الکترونیک (از قبیل گوشی تلفن همراه، سپهر کارت، رمزبانک 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 خسارت و زیان‌های احتمالی، در خلال فاصله زمانی بین مفقود شدن یا به سرقت رفتن سپهرکارت 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 سپهرکارت 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 الکترونیکی 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 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 نمودن/ ابطال/ تغییر ابزار برداشت/ تغییر شرایط استفاده از درگاه‌ها و ابزارهای مذکور اقدام نماید و مشتری حق 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- مشتری می‌باید، به محض اعلام بانک، سپهر کارت خود را در اختیار بانک قرار داده و هرگونه تغییرات آن را بپذیرد.

- 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 نداشته 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- 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.
- 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 درگاه‌های بانکداری الکترونیک، سپهر کارت خود را غیر فعال (مسدود) نماید.
- ۷- 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.
- ۸- 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.
- ۹- 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 رأساً و مستقلاً و بدون انجام هیچ‌گونه تشریفات اداری و قضایی در رفع اشتباه و برداشت از هر یک از حساب‌های مشتری یا انسداد حساب اقدام نماید.
- ۱۰- 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.
- ۱۱- 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.
- ۱۲- 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 تأذیه نشده، وجه التزام مرتبط را براساس تعرفه‌های بانک تأمین نماید.
- ۱۳- 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.

پ) همراه بانک:

- ۱- جهت جلوگیری از هر گونه سوء استفاده احتمالی، مشتری می‌باید نرم‌افزار 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 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 سپهر کارت را با استفاده از دستگاه خودپرداز و رمز حساب را از طریق تلفن‌بانک 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 شناسنامه‌ای خود را به صورت صحیح و کامل وارد نماید. در صورت انتخاب رمز یاب سخت‌افزاری می‌باید 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 درخواست‌های تکراری جلوگیری خواهد نمود.
- ۳- رمز یاب برای امنیت بیشتر دسترسی به سامانه اینترنت بانک سپهر و همچنین تولید امضای دیجیتال مورد استفاده قرار می‌گیرد و در بازه‌های زمانی کوتاه رمزهای مختلف و غیر قابل حدسی را تولید می‌کند 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 سخت‌افزاری 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 می‌گیرد. بدیهی است هزینه رمز یاب 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- به منظور مشاهده صورتحساب، رمز عبور اختصاصی به آدرس پست الکترونیک (Email) 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 (Email) و رمز عبور جداگانه برای هر حساب نمی‌باشد.