

شروط وأحكام الخدمة المصرفية الإلكترونية E-BSO

أي وقت كان دون تفويض مسبق من العميل، وفي حال ظهر أي خطأ في كشف الحساب يقوم المصرف بإشعار العميل بالخطأ والتصحيح وفق طرق التبليغ المتفق عليها.

٦-القانون الفاهرة
يلتزم المصرف بوضع الخطط والبدائل المناسبة لحالات الطوارئ لحل المشاكل الغير متوقعة، ولا يتحمل المصرف أية مسؤولية من جراء الأضرار الناتجة عن أخطاء في نقل المعلومات أو أخطاء تقنية أو توقف الخدمة بسبب عمليات الصيانة التي تجري على الأنظمة أو الدخول غير الشرعي عبر الشبكة أو أي حادثة سواء متوقعة أو غير متوقعة ناجمة أو ناتجة عن أي ظروف أو قوة قاهرة خارجة عن إرادته مهما كانت.

٧-القيود القانونية
قد يصدر المصرف تعليمات وقيود قانونية حول بعض الخدمات المصرفية الإلكترونية وفق ما تقتضيه القوانين والأنظمة النافذة محلياً ودولياً وتوجيهات مصرف سورية المركزي بهذا الخصوص، ويتم إبلاغها للعميل بطرق الإبلاغ المتفق عليها وتعتبر هذه التعليمات ملزمة له، وفي حال رفض العميل التقيد بتلك التعليمات عليه التوقف فوراً عن استعمال المعلومات أو الخدمات المعنية ويكون النص الكامل لهذه التعليمات والقيود متوفر للعميل في أي وقت لدى المصرف أو على الموقع الإلكتروني الرسمي الخاص به.

٨-تحقيق النقل إلى الخدمة
لدى المطالبة الصريحة من العميل بتعليق الخدمة، يعلق المصرف الدخول الإلكتروني عبر قناة الخدمة. يمكن أن يشمل هذا التعليق تعليق الخدمة تجاه مستخدم مصرح له أو أكثر.

يتم التعليق بناءً على طلب موجه من العميل إلى المصرف أو عند اتصال العميل بالمصرف أو بمبادرة من المصرف بعد إشعار العميل خلال مدة لا تقل عن يومي عمل ولا تتجاوز عشرة أيام عمل بالطريقة التي يراها المصرف مناسبة.

يحفظ المصرف بحقه بتعليق دخول العميل عند تكرار محاولات الدخول الخاطئة، ويتم إيقاف التعليق فوراً عند اتصال العميل بالمصرف والتحقق من هويته.

إن التعليق الحاصل يطلب من العميل إبلاغه عند انتهاء مدة التعليق التي يحددها العميل شرط أن تكون اتفاقية الاشتراك بالخدمة التي وقعها العميل لا زالت سارية المفعول.

٩-إيقاف الخدمة:
يمكن إيقاف الخدمة في أي وقت بناءً على طلب موجه من العميل أو إلى المصرف أو عند اتصال العميل بالمصرف أو من قبل المصرف بعد إشعار العميل وفق الطرق المتفق عليها.
يمكن للمصرف إيقاف الخدمة دون إشعار العميل في حال كان إيقافها ضرورياً للمحافظة على أمن وسلامة حساب العميل وسلامة الأنظمة المصرفية نفسها أو لأي سبب آخر يعتبر أساسياً وضرورياً كإفلاس العميل أو الحجز على أمواله أو تجميدها أو الوفاة أو تصنيف حسابه أو عدم تسديد المولات والرسوم المترتبة على الخدمة أو في حال إدخال الرمز السري بشكل خاطئ لعدة مرات أو وجود شك في شخص أو هوية المستخدم أو شك في وجود اختراق إلكتروني أو غيرها من الأسباب التي تستدعي إيقاف الخدمة.

١٠-أحكام مشتركة لكافة أنواع الحسابات

يتمتع العميل بإعطاء كافة بياناته الشخصية الصحيحة للمصرف وتزويد هذا الأخير بصورة عن الهوية الشخصية أو جواز السفر ووثائق التعريف الخاصة به وجميع الأوراق الاصولية المطلوبة ورقم الموبايل وذلك على كامل مسؤوليته ودون أدنى مسؤولية على المصرف كما يتعهد صاحب/أصحاب الحساب بإعلام المصرف بأي تعديل يطرأ على تلك البيانات ورقم الموبايل وتزويده بكافة الوثائق المتعلقة بذلك حسب الأصول ويصادق منذ الآن على صحة جميع الأوامر والعمليات التي تتم عبر الخدمة والصادرة على الأفراد من أي مستخدم مصرح له، ويقر جميع أصحاب الحساب منذ الآن بسرمان كافة المفاعيل بحقهم وحسابهم لغاية تاريخ اعلام المصرف وتزويده بوثائق أصولية في حال وجود أي تعديل على البيانات المصرح عنها وقبول المصرف بها، كل ذلك على كامل مسؤولية صاحب/أصحاب الحساب ودون أدنى مسؤولية على المصرف.

ومن المتوقع عليه صراحة أن طلب إلغاء الموافقة المعطاة لأي مستخدم مصرح به يقضي أن يتم خطأ وأن يبلغ إلى المصرف ليقوم الأخير بوقف الخدمة وإلغاء الرمز السري الخاص به، وتحمل جميع أصحاب الحساب أية مخاطر قد تنتج عن استعمال الرمز السري في الفترة قبل أن ينتج الإلغاء مفاعيله تبعاً للإجراءات المتبعة لدى المصرف.

١١-المعاملات والرسوم

يتم إعلام العميل عن أي عمولات أو رسوم تترتب على الخدمة وأي تعديل يطرأ عليها بواسطة التعاميم المنشورة إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني الرسمي للمصرف أو عن طريق موظف المصرف أو في لوحة الإعلانات لدى المصرف، وتكون هذه التعاميم ملزمة للعميل، وفي حال رفض العميل هذه التعاميم، يقضي عليه التوقف عن استعمال الخدمة فوراً، ويكون للمصرف الحق بإيقاف الخدمة وإيقاف الحسابات والرسوم المترتبة على العميل من حساباته المفتوحة طرف المصرف لغاية تاريخ إيقاف الخدمة ويسقط العميل حقه بالظمن أو الاعتراض على ذلك.

يلتزم العميل بتسديد المولات المحددة من قبل المصرف على العمليات المصرفية الإلكترونية مهما بلغت ويفوض المصرف بفيدها على حساباته ويسقط حقه بالظمن أو الاعتراض على ذلك.

يلتزم العميل أن يكون لديه أموال كافية متوفرة في الحساب المحدد لاقتطاع رسوم العملية المصرفية التي يجريها إلكترونياً مثل الرسوم المترتبة لقاء طلب إصدار بطاقة مصرف التي أو طلب دفتر شيكات أو طلب كشف حساب ورقي ... إلخ ويقوم المصرف بإعلام العميل عن كافة التفاصيل وموعد الاستلام بالطريقة التي يراها المصرف مناسبة.

يقر العميل بأن استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في ريبنت رسوم على الرسائل النصية التي يفرضها مزود خدمة الموبايل عند استخدام الخدمة عبر جهاز الموبايل وقد وافق العميل أن يكون هو المسؤول عن هذه الرسوم في حال ترتبها.

١٢-رفع المسؤولية:

المصرف غير مسؤول عن المعلومات والعمليات والبيانات والحسابات العائدة للعميل والتي تظهر عند استخدام أي جهاز إلكتروني في حال تم كشفها أو إفشاؤها أو سرقتها من قبل أي كان وسواء حدث الكشف أو الإفشاء من جانب العميل نفسه أو من جانب أي شخص آخر يعلمه أو دون علمه وأمام أي جهة كانت سواء بقصد أو عن غير قصد وسواء كان ذلك بسبب الإهمال أو الاستخدام الخاطئ أو كان بسبب عطل في شبكة الإنترنت أو في الأجهزة الإلكترونية المستخدمة أو أعمال القرصنة والاختراق الإلكتروني المحلية والعالمية أو لأي سبب آخر خارج عن إرادة المصرف ولا يتحمل المصرف عند ذلك أي مسؤولية

١٣-حالة الوفاة أو فقدان الأهلية
في حالة وفاة العميل أو فقدانه الأهلية يتم وقف الخدمة فور تبليغ المصرف أصولاً وثيقة خطية بالوفاة أو فقدان الأهلية ولا يكون المصرف مسؤولاً عن أي استعمال خلال الفترة الممتدة من تاريخ الوفاة أو فقدان الأهلية لحين تبليغ المصرف واستلامه لهذه الوثائق الرسمية أصولاً مهما كان سبب هذا الاستعمال وأياً يكن المستخدم.

١٤-القانون الواجب التطبيق
كافة النزاعات التي يمكن أن تنتج عن استخدام الخدمة تخضع في حلها لأحكام القانون السوري وتكون محاكم دمشق هي المحاكم المختصة بالنظر في النزاع.

١٥-الخلاف

إن كافة النتائج المترتبة على استخدام الخدمة ملزمة للعميل ولخالفته ولاي مستخدم مصرح له من قبل العميل ويدون تجزئة فيما بينهم.

١٦-أرقام التواصل
عندما يتطلب من العميل التواصل ومراجعة المصرف وتعين عليه طلب رقم مركز الاتصال الآتي: ٩٠٩٢٠٠٩٩٧٩٩٩٠٩٢ أو أي رقم آخر ملحق عنه على الموقع الإلكتروني الرسمي لبنك سورية والمهجر أو لدى فروعه.

١-التعاريف:

دليل الإجراءات وقواعد الخدمة: هي مجموعة القواعد والتعليمات والإرشادات التي يضعها المصرف ويقوم بتعديلها من وقت لآخر بهدف تحديد نطاق الخدمات والشروط والقواعد الخاصة بها وشروط وآلية إجراء أمر كل خدمة إلكترونية واستقبال هذه الأوامر من قبل المصرف وآلية تنفيذها أو رفضها أو إلغاؤها والتي يعلن عنها المصرف وعن أي تعديل يطرأ عليها على موقعه الإلكتروني الرسمي و/أو في فروعه.

العميل/المشارك: هو الشخص الطبيعي أو الاعتباري صاحب الحساب والذي يوقع على طلب الاشتراك بالخدمة.

الخدمة أو "E-BSO": هي الخدمة المصرفية الإلكترونية المتمثلة بمجموعة برامج وخدمات مختارة يقدمها المصرف إلى عملائه بحيث تمكنهم من النفاذ إلى حسابهم المصرفي عبر قناة إلكترونية متاحة على الموقع الإلكتروني الرسمي للمصرف أو عبر تطبيق الموبايل الخاص بذلك.

القناة الإلكترونية: هي التي تمكن العميل من الاستفادة من الخدمة عند الدخول إليها عبر شبكة الإنترنت عن طريق الموقع الإلكتروني الرسمي للمصرف أو عبر تطبيق الموبايل الخاص بذلك.

اسم المستخدم: هو مجموعة الحروف والأرقام التي يتم إرسالها إلى رقم الموبايل المصرح عنه والمعتمد من قبل العميل بموجب رسالة قصيرة عند الاشتراك بالخدمة والتي تشكل هوية المستخدم الإلكترونية التي تمكنه من النفاذ إلى الخدمة ويمكن للعميل تعديله لاحقاً في حال رغبته.

رقم الموبايل: هو رقم و/أو أرقام الموبايل المصرح عنه للمصرف والمعتمد من قبل العميل لاستقبال الرسائل القصيرة عليه والخاصة باسم المستخدم والرمز السري ورمز التحقق "OTP" وآلية معلومات أخرى متعلقة بالخدمة.

الرمز السري: هو الرمز الخاص الذي يرسل إلى رقم الموبايل فور اشتراك العميل بالخدمة والتوقيع على الاتفاقية الخاصة بذلك والذي يطلب النظام المعلوماتي إدخاله عند كل استخدام للخدمة.

رمز التحقق أو "OTP": هو رمز خاص وفريد ومتغير يطلبه النظام المعلوماتي في بعض الأحيان لغرض التحقق وإتمام عملية الدخول إلى حساب العميل عبر القناة الإلكترونية للاستفادة من الخدمة ويتم إرساله إلى رقم الموبايل المصرح عنه ويكون صالحاً لمدة محدودة من لحظة إرساله وفي حال تجاوز تلك المدة تنتهي صلاحيتها ويتوجب إعادة طلب الحصول عليه ليتم إرساله إلى رقم الموبايل مرة أخرى.

الدخول الصحيح: هو إدخال اسم المستخدم والرمز السري ورمز التحقق "OTP" عند لزوم إدخاله بشكل صحيح أثناء استخدام الخدمة عبر القناة الإلكترونية.

معالجة أي طلب بإجراء عملية مصرفية إلكترونية عبر الخدمة: يعني تنفيذ العملية المصرفية وفق طلب العميل أو رفض تنفيذها لأسباب تتعلق بالحساب أو بالطلب وفق شروط وأحكام العمليات المصرفية المطبقة لدى المصرف.

٢-المخاطر:

يتحمل العميل منفرداً المخاطر والتبعات الناتجة عن:
ضياح أو بسرة أجهزة إلكترونية التي يستخدمها للاستفادة من الخدمة.

استعمال الأجهزة الإلكترونية أو الموبايل (الكمبيوتر أو الموبايل ... إلخ) التابعة للعميل من قبل أي كان.
إخلاق اسم المستخدم والرمز السري الخاص بالعميل من قبل أي شخص كان وعن طريق أي جهاز إلكتروني بغرض الاستفادة من الخدمة سواء بحضور العميل أو غيابه وسواء يعلمه أو دون علمه.

تغيير رقم الموبايل المصرح عنه للمصرف أو استخدامه أو انتقاله لاسم أي شخص كان.
الأوامر والتعليمات والعمليات المصرفية الإلكترونية التي يتم عند الدخول الصحيح من قبل أي كان.

مشاكل الأجهزة التي تكون غير مدعومة ببرامج معينة صالحة لاستخدام الخدمة أو تكون غير قابلة لتحميل تطبيقات الخدمة.

سوء الاستخدام والاستعمال الخاطئ للجهاز الإلكتروني أو عدم المعرفة والإخفاق في استخدام الخدمة بشكل صحيح.

الأعطال أو توقف العمل والبرامج الخبيثة والفيروسات التي قد تصيب الشبكة أو الأجهزة الإلكترونية المستخدمة لأداء الخدمة.

الاختراق الإلكتروني محلياً وعالمياً الذي قد يحدث عبر شبكة الإنترنت.
بطء أو توقف شبكة الإنترنت في أي وقت كان.

مشاكل مشغل شبكة الإنترنت التي قد تؤدي إلى انقطاع البيانات أو مشكلات "خارج النطاق".
ويكون العميل مسؤولاً عن كافة الأوامر والعمليات المصرفية الإلكترونية التي تمت في جميع ما ذكر دون أدنى مسؤولية على المصرف وتكون العبرة لقيود المصرف وأنظومته المعلوماتية ويسقط حق العميل بالظمن أو الاعتراض على كل ما ذكر.

٣-الالتزام ببذل العناية اللازمة:
يلتزم العميل باختيار الرمز السري بطريقة تجعله صعب الاكتشاف أو الاستنتاج، ويتوجب عليه تغييره من وقت لآخر.

في حال وجود شك لدى العميل بأن الرمز السري الخاص به قد سُهر أو أصبح معروف من قبل أي شخص آخر عليه يجب أن يبلغ المصرف فوراً لتغييره.

يلتزم العميل بالتوقيع على صحة أرصدة حساباته المفتوحة طرف المصرف وصحة الحركات التي جرت عليها كلما طلب المصرف منه ذلك أما بحضور العميل شخصياً أو عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني وفقاً لما يراه المصرف مناسباً وفي حال عدم التزامة بالتوقيع تعتبر كشوفات أرصدة حساباته والحركات التي جرت عليها صحيحة.

٤-محدود المسؤولية:
يصحح العميل مسؤول قانوناً عن كافة العمليات التي تجري بعد الدخول الصحيح وأياً يكن الشخص الذي أدخلها سواء كان العميل أو غيره ولا يحق للعميل الظن بأي عملية جرت عبر الخدمة بعد تحقيق الدخول الصحيح ، ويقر العميل منذ الآن بصحة العمليات المصرفية الإلكترونية التي تتم بموجب هذه الخدمة ، وفي حال نشوب أي خلاف فإن الإثباتات الإلكترونية المحفوظة على النظام المعلوماتي للخدمة لدى المصرف وقيود وسجلات المصرف تشكل الإثبات الوحيد والقاطع لحل أي خلاف.

بعد إتمام عملية الدخول الصحيح فإن المصرف يكون مفضلاً من قبل العميل بتنفيذ أية تعليمات أو تبليغات أو عمليات مصرفية ترد إليه عبر قناة الخدمة، ويعتبر تنفيذ المصرف لأي عملية مصرفية في الحساب بناءً على دخول صحيح تنفيذاً لأمر العميل وعلى كامل مسؤولية العميل دون أدنى مسؤولية على المصرف.

إن وصول الأوامر والتعليمات إلى المصرف عبر قناة الخدمة لا يحرم المصرف من حقه برفض تنفيذ تلك الأوامر والتعليمات لأي سبب من الأسباب ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

أ- في حال كان رصيد العميل غير كافي أو
ب- في حال تجاوز الأوامر والتعليمات سقف المبالغ الموافق عليها للعميل أو
ت- في حال كان في الأوامر والتعليمات خطأ أو نقص أو طلب غير منطقي أو
ث- في حال كان أي من الأوامر والتعليمات مخالفاً للقوانين والأنظمة المرعية ولقواعد الحوكمة السليمة أو مخالفاً للمبادئ والأصول الداخلية المعتمدة من قبل المصرف أو مخالفاً لتعاميم وقرارات مصرف سورية المركزي وهيئة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

يعتبر العميل مسؤولاً تجاه المصرف في حال التسبب بأضرار مباشرة أو غير مباشرة نتجت عن سوء استخدام الخدمة من قبله أو من قبل أي شخص آخر بعد تمام الدخول الصحيح.

يحمل العميل مسؤولية تعلم وفهم كيفية استخدام الخدمة والدخول إلى حسابها لإجراء العمليات التي يرغب بها وفقاً للتعليمات الواردة على الموقع الإلكتروني الرسمي للمصرف ويلتزم بالانصياع بالمصرف فوراً أي حال ظهر لديه أي مشاكل أثناء ذلك.

٥-المعلومات الصادرة عن الخدمة
تكون لقيود وبيانات المصرف الإلكترونية والخطية القوة الثبوتية في كافة المعاملات التي تجري بين المصرف والعميل ويكون للمصرف الحق بتصحيح الأخطاء الحسابية والمادية والطباعية والإلكترونية في