

اتفاقية الخدمة المصرفية للبنك العقاري عبر بنك الانترنت

مقدمة

نظراً لرغبة عملاء المصرف العقاري لإجراء بعض العمليات المصرفية على حساباتهم إلكترونياً.....
و حيث أن المصرف العقاري يقدم لعملائه خدمة بنك الانترنت
تتضمن الاتفاقية التالية الشروط التي توضح واجبات وحقوق كل من المصرف العقاري والعميل الذي يطلب خدمة بنك الانترنت، علماً أنه يحق للمصرف من وقت لآخر إضافة أو تعديل أو حذف أي مادة من المواد المذكورة في الاتفاقية التالية وفقاً لمتطلبات العمل ووفق تحقيق مصلحة العميل والمصرف على حد سواء.

مادة (1) أحكام عامة:

- 1-1 إن مقدمة هذا العقد تعتبر جزءاً لا يتجزأ منه.
- 2-1 تعتبر هذه الاتفاقية جزءاً لا يتجزأ من الشروط العامة للمصرف،
- 3-1 في حال تعارض أحد بنود هذه الاتفاقية مع النظام العام أو القوانين السورية الإلزامية نافذة المفعول فإن هذا البند يعتبر لاغياً دون أن يؤثر ذلك على صحة ونفاذ باقي البنود في الاتفاقية.
- 4-1 يكون للتعريف التالية والواردة في الاتفاقية المعاني المذكورة بجانبها:
 - المصرف : هو المصرف العقاري الذي يقدم خدمة بنك الانترنت.
 - خدمة بنك الانترنت : هي الخدمة التي تتيح لعملاء المصرف العقاري إجراء بعض العمليات المصرفية عن طريق استخدام موقع المصرف على شبكة الانترنت (قد يشار إليها بعبارة "الخدمة").
 - العميل : أي زبون من زبائن المصرف العقاري يوقع على الاتفاقية .
 - الاتفاقية : اتفاقية الخدمة المصرفية للبنك العقاري باستخدام خدمة بنك الانترنت.
 - الموقع الإلكتروني : موقع المصرف العقاري على شبكة الانترنت العالمية والذي يتيح خدمة بنك الانترنت.
 - الجهاز الطرفي : أي جهاز إلكتروني يسمح بالدخول إلى شبكة الانترنت العالمية مثل جهاز الكمبيوتر الشخصي أو الهاتف الخليوي.

مادة (2) أحكام تتعلق بالحسابات المستفيدة من الخدمة:

- 1-2 تستفيد من هذه الخدمة أنواع الحسابات التالية :
 - حسابات الودائع تحت الطلب .
 - حسابات التوفير تحت الطلب .

2-2 شروط تتعلق بالحسابات :

- بالنسبة للحسابات الشخصية المشتركة والتي يكون فيها حق التوقيع (لكل طرف بشكل منفرد) يكفي توقيع أحد الأطراف للحصول على كلمة مرور واسم مستخدم .

- واما بالنسبة للحسابات الشخصية المشتركة والتي يكون فيها حق التوقيع (لجميع الأطراف مجتمعين) يجب على جميع الأطراف التوقيع على طلب الاشتراك للحصول على كلمة مرور توفر ميزة الاستعلام عن الرصيد فقط وطلب كشف بالحركة النقدية للحساب ، ولا يمكن الحصول على ميزة التحويل لهذا النوع من الحسابات.
- بالنسبة للحسابات المشتركة التابعة للمؤسسات الحكومية أو الشركات الخاصة والتي تستوجب وجود أكثر من توقيع لتحريكها (حق التوقيع مجتمعين)، يجب أن تكون جميع هذه التوقيعات موجودة على طلب الاشتراك، ويتم إنشاء كلمة مرور توفر ميزة الاستعلام عن الرصيد فقط وطلب كشف حساب فقط، ولا يمكن الحصول على ميزة التحويل لهذا النوع من الحسابات.

مادة (3) أحكام تتعلق بالعمليات المصرفية التي تتيحها الخدمة:

- 1-3- تتيح خدمة بنك الانترنت إجراء العمليات التالية على حسابات العملاء:
- الاستعلام الفوري عن أرصدة الحسابات المسجلة في الخدمة.
 - كشف حساب يوضح الحركة التفصيلية للحساب المطلوب.
 - التحويل المغلق بين الحسابات التابعة لعميل واحد .
 - التحويل المفتوح من حساب عميل إلى حساب عميل آخر (شريطة تسجيل الحسابين في الخدمة).
 - تسديد قسط أي قرض ممنوح من قبل المصرف العقاري.(يتطلب معرفة رقم القرض).

مادة (4) آلية استخدام خدمة بنك الانترنت:

- 1-4- التزامات العميل:
- يلتزم العميل بنفسه بالتعاقد مع أحد مزودي خدمة الانترنت لتوفير الاتصال بشبكة الانترنت العالمية ليتمكن العميل من الوصول إلى الموقع الإلكتروني للمصرف، علماً أن العميل يتحمل جميع النفقات الناجمة عن هذا التعاقد بالإضافة لنفقات الجهاز الطرفي ورسوم الحصول على خدمة الانترنت من المزود.
 - يلتزم العميل بتقديم طلب الاشتراك بهذه الخدمة شخصياً لدى فرع المصرف التابع له ويعد توقيعه بمثابة موافقة نهائية على اتفاقية الخدمة .
 - يلتزم العميل وبشكل شخصي باستلام اسم المستخدم وكلمة المرور اللذان يتيحان له استخدام خدمة بنك الانترنت، ويمكن تفويض من يراه مناسباً بهذه المهمة بعد تقديم تفويض خطي بذلك.

2-4- التزامات المصرف في توفير الخدمة:

- يسمح المصرف لعملائه بموجب هذه الاتفاقية باستخدام ميزات خدمة بنك الانترنت التي يقدمها المصرف عن طريق موقعه الإلكتروني على شبكة الانترنت العالمية وذلك عن طريق منح العميل اسم مستخدم وكلمة مرور توفر له إمكانية تسجيل الدخول إلى موقع المصرف واستخدام الميزات التي اشترك بها عند تقديم طلب الاشتراك.
- يقوم المصرف بتقديم خدمة بنك الانترنت لعملائه وذلك وفقاً لأنظمة المصرف المعلوماتية التي تتوافق مع المعايير العالمية، ويحتفظ المصرف بحقه في رفض أو إلغاء أو تعليق أو الحد من حق العميل في استخدام هذه الخدمة في أي وقت من الأوقات بشكل مؤقت أو نهائي والتي قد تكون بسبب قيام المصرف بأعمال تنظيم أو تطوير الموقع أو إجراءات الصيانة الدورية أو الطارئة أو أية أسباب

- يحتفظ المصرف في حقه بتغيير أو تعديل محتويات الموقع والخدمات التي يحتويها في أي وقت من الأوقات وفقاً لمتطلبات العمل التي يقدرها المصرف بدون إشعار مسبق للعميل ودون اعتراض من العميل، مع العلم بأن المصرف سيقوم بالإعلان عن هذه التعديلات على الصفحة الرئيسية للموقع فور تنطبقها، ويعتبر استمرار العميل باستخدام خدمات الموقع إقراراً منه بقبول تلك التعديلات.

3-4 الأمان الإلكتروني:

- يلتزم المصرف ببذل جهده في تقديم خدمة بنك الانترنت بالشكل الأفضل وأن تكون هذه الخدمة متوافقة مع معايير المحافظة على الأمان والسرية المطبقة لدى مزودي خدمة الانترنت في سوريا.
- لا يتحمل المصرف أية مسؤولية نتيجة أي خطأ ينتج عن عدم اتباع العميل للإجراءات الأمنية أو التشغيلية التي يوصي بها المصرف في استخدام الخدمة.
- يلتزم العميل باتباع جميع الإجراءات والتعليمات التي يوصي بها المصرف في استخدام الخدمة بالشكل الأمثل وفق مايلي:

1. يتوجب على العميل استلام المغلف الذي يحتوي على اسم المستخدم وكلمة المرور شخصياً.
2. يتعين على العميل تغيير كلمة المرور فور الدخول الأول إلى الموقع.
3. يجب على العميل بعد تغيير كلمة المرور الدخول إلى صفحة (التوثيق) لتحميل الشهادة الرقمية (REB Certificate) ثم تشغيل الملف السابق واختيار الخيار (Install) لضمان تطبيق التشفير على الاتصال مع الموقع.
4. يتعين على العميل النقر على كلمة (خروج) الموجودة في الصفحة الرئيسية بعد انتهائه من استخدام خدمات الموقع.
5. يلتزم العميل بالحفاظ على سرية اسم المستخدم وكلمة المرور واتخاذ الاحتياطات اللازمة لمنع الغير من الاطلاع عليهما، ولا يتحمل المصرف أية مسؤولية تجاه حدوث ضرر للعميل نتيجة إهماله في الحفاظ على كلمة المرور الخاصة به.
6. يتحمل العميل وحده المسؤولية عن الجهاز الطرفي الذي يستخدمه للوصول إلى الموقع الإلكتروني للمصرف من حيث استخدام أنظمة أمنية تمنع تسرب معلوماته المصرفية للغير، وينصح المصرف العميل باستخدام حاسبه الشخصي فقط للدخول إلى موقع المصرف الإلكتروني وعدم استخدام أجهزة طرفية للغير لذلك.
7. لا يحق للعميل مزاوله أي نشاط يخالف الأنظمة والقوانين أو يتعارض مع شروط الاتفاقية.
8. في حال فقدان كلمة المرور لأي سبب يلتزم العميل بإبلاغ المصرف فوراً لحجب الخدمة بشكل مؤقت وتسليمه كلمة مرور جديدة، ولا يتحمل المصرف مسؤولية أي ضرر يتأتى على حساب العميل من جراء هذا الضياع ما لم يتم العميل بإشعار البنك كتابياً بفقدان أو سرقة كلمة المرور الخاصة به.

مادة (5) المسؤولية:

- يقر العميل أنه مسؤول وبشكل كامل عن استخدامه للخدمة موضوع الاتفاقية، وأنه أخذ علماً بكافة التعليمات والأحكام والشروط التي تنظم هذه الخدمة والصادرة من المصرف، كما أنه

- لا يتحمل المصرف أية مسؤولية عن أي ضرر مباشر أو غير مباشر ينتج عن التوقف المؤقت أو الدائم للخدمة والناجم عن أحداث خارجة عن إرادة المصرف مثل حدوث انقطاعات في التيار الكهربائي أو انقطاعات في شبكة الانترنت ناتجة عن أعطال لدى مزود خدمة الانترنت أو قطع الخطوط الهاتفية، أو أي خطأ أو إهمال عائد لمزود خدمة الانترنت أو البنية التحتية لشركة الاتصالات، أو وجود ظروف تبرر هذا التوقف مثل إجراءات الصيانة الدورية أو الطارئة للموقع، أو وجود بنية غير فعالة لدى العميل (جهاز طرفي - خط هاتفي - فيروسات الخ).
- يتحمل العميل وحده المسؤولية تجاه المصرف والغير نتيجة الاستخدام الغير قانوني للخدمة والنتائج عن استخدام كلمة المرور الخاصة به في أعمال احتيالية ويتحمل جميع النتائج المباشرة وغير المباشرة الناتجة عن إهماله في المحافظة على سرية كلمة المرور أو عدم اتباعه للإجراءات الأمنية المتعلقة باستخدام الخدمة، وسيتم حجب الخدمة عن العميل في حال ثبوت إهماله المتعمد أو غير المتعمد في الحفاظ على معلوماته المصرفية أو في تزويدنا بمعلومات غير صحيحة أو غير كاملة.
- يقر العميل بأنه لا علاقة للمصرف بأي نزاع أو خصومة تنشأ بينه وبين إحدى الشركات (الخاصة أو العامة) التي تكون طرفاً في تقديم خدمة الدخول إلى شبكة الانترنت العالمية، ولا يتحمل بدوره أي أعباء مادية تنشأ من جراء هذا النزاع.

مادة (6) رسوم الخدمة:

- يتم توفير خدمة بنك الانترنت مجاناً في الوقت الراهن، ويحتفظ المصرف بحقه في إعادة النظر بهذه الرسوم كإضافة أو التعديل عليها في أي وقت، وإعلام العميل من خلال وضع إعلان على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني.
- يتعهد العميل بتسديد النفقات أو الرسوم الناجمة عن استخدام خدمة بنك الانترنت والمحددة من قبل المصرف، ويفوض المصرف بخصم قيمة تلك الرسوم من حسابه الشخصي، علماً أن للمصرف الحق في تعديل العمولات دون إشعار مسبق.

مادة (7) تسجيل العمليات:

- سيتم تسجيل كافة العمليات التي تتم عبر الخدمة المصرفية بالإنترنت وذلك لضمان التنفيذ الدقيق للتعليمات الصادرة عن العميل، وتعتبر تلك التسجيلات كتأكيد نهائي على كافة المعاملات المالية التي يجريها العميل عن طريق الخدمة المصرفية بالإنترنت ويقر العميل بصحة قيود ودفاتر البنك وحساباته والتي تعتبر دليلاً قاطعاً على ما يستحق عليه من التزامات ناشئة عن تعامله مع البنك. وبالتالي فإنه لا يجوز له الاعتراض بأي وجه من الوجوه على صحتها ويتنازل عن حقها بتقديم أي طلب متعلق بتدقيق دفاتر البنك وحساباته وقيوده المتعلقة بهذه الالتزامات أمام أي مرجع قضائي.

مادة (8) تعديل العقد:

- يحق للمصرف في أي وقت إجراء تعديلات على هذه الاتفاقية بما يتناسب مع متطلبات عمله ويتم التبليغ عن هذه التعديلات عن طريق وضع إعلان في الصفحة الرئيسية لموقع المصرف الإلكتروني، وإن عدم موافقة العميل على هذه التعديلات تعطيه الحق بفسخ

مادة (9) مدة الاتفاقية وفسخها:

- مدة هذه الاتفاقية غير محدودة، ويحق لأي من الطرفين (المصرف أو العميل) فسخ هذه الاتفاقية ودون الحاجة لذكر السبب وذلك بإعلام الطرف الآخر بموجب إشعار خطي يتسلمه قبل اسبوع من على الأقل.
- يحق للمصرف فسخ الاتفاقية دون الحاجة لتوجيه إشعار مسبق في الحالات التالية:
 - عدم التزام العميل بالتعليمات المنظمة لاستخدام الخدمة موضوع الاتفاقية.
 - توقف العلاقة المصرفية مع العميل لأي سبب.
 - تورط العميل في أحداث تؤثر سلباً على سمعته ونزاهته.
- لا يحق للعميل المطالبة بتعويض عن الأضرار التي قد تنجم جراء فسخ الاتفاقية للأسباب المذكورة سابقاً.