

بررسی تطبیقی تعهدات بانک در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه*

محبوبه عبدالهی^{۱*}، سید علی سید احمدی سجادی^۲

۱. دانشجوی دکتری حقوق خصوصی پردیس فارابی دانشگاه تهران، تهران، ایران

۲. استادیار گروه حقوق خصوصی پردیس فارابی دانشگاه تهران، تهران، ایران

دریافت: ۱۳۹۲/۵/۲۸

پذیرش: ۹۳/۱/۳۰

چکیده

تراکنش الکترونیکی وجوه به معنای مبادله وجهی است که حداقل یکی از عملیات آن با استفاده از ابزارهای الکترونیکی انجام می‌شود. رابطه بانک و مشتری برحسب نوع تراکنش، مبتنی بر قرارداد وکالت، انتقال طلب و یا قرض است. به موجب راهنمای آنسیترال، مقررات آمریکا و ایران، تعهدات بانک در مقابل مشتری، به صورت تعهد به نتیجه است و بانک در قبال خسارات ناشی از سامانه‌های تحت کنترل وی، کارمندان و نهادهای دیگری که با او همکاری می‌کنند نیز مسئول است. مطالعه تطبیقی نشان می‌دهد که مقررات ایران در مواردی از جمله زمان قطعیت دستور پرداخت دارای ایراد است. همچنین برخی از مفاد قراردادهای نمونه رایج در نظام بانکی کشور با مقررات آمره‌ای که برای حمایت از مصرف‌کننده وضع شده در تعارض بوده، نیازمند اصلاح است.

E-mail: abdolahi80@gmail.com

* نویسنده مسئول مقاله:

این مقاله مستخرج از رساله دکتری محبوبه عبدالهی تحت عنوان «مسئولیت حقوقی بانک‌ها در تراکنش‌های الکترونیکی در برابر مشتریان» در پردیس فارابی دانشگاه تهران است.



واژگان کلیدی: بانکداری الکترونیکی، حقوق بانکی، تراکنش الکترونیکی وجوه، مسئولیت مدنی

۱. مقدمه

تراکنش^۱ الکترونیکی وجه، به معنای مبادله وجهی است که براساس دستور پرداخت مشتری آغاز می‌شود و حداقل یکی از عملیات آن، با استفاده از ابزارهای الکترونیکی و فناوری انجام می‌شود؛ مثل انتقال وجه از طریق تلفن‌بانک، دستگاه خودپرداز و پایانه‌های الکترونیکی فروش. در این نوع تراکنش‌ها، بانک‌ها و مؤسسات مالی در مقابل مشتری، تعهداتی دارند که برخی از آن‌ها ناشی از قرارداد بین بانک و مشتری و برخی دیگر، مبتنی بر حکم قانون هستند. عدم انجام این تعهدات توسط بانک، موجب الزام وی به جبران خسارت است. غالب این قوانین با رویکرد حمایت از مصرف‌کننده تصویب شده‌اند.

در نظام حقوقی ایران، برای تعیین حقوق و تعهدات مشتری و بانک در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه، قانون جامعی تدوین نشده است و برای تبیین این امر، فقط می‌توان به مقررات پراکنده‌ای از جمله دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجوه مصوب ۱۳۸۵، مقررات ناظر بر ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت مصوب ۱۳۹۰، موافقتنامه عضویت در سامانه ناخالص آنی (ساتنا) مصوب ۱۳۸۵ و قانون پولی و بانکی کشور مصوب ۱۳۵۱ استناد کرد؛ اما در حقوق آمریکا، مقررات جامعی در این زمینه تصویب شده است که تعهدات بانک‌ها را به تفصیل بیان کرده است. در عرصه بین‌المللی نیز راهنمای حقوقی آنسیترال در زمینه تراکنش‌های الکترونیکی وجوه و قانون نمونه انتقال بین‌المللی اعتبار، راهگشای بسیاری از دولت‌ها برای تدوین قوانین این حوزه است. در این مقاله، مبنای مسئولیت بانک در مقابل مشتری و تعهدات او در مقابل مشتریان را در حقوق ایران، مقررات آنسیترال و آمریکا بررسی می‌کنیم.

۱. تراکنش، معادلی است که موافقتنامه عضویت در سامانه ناخالص آنی (ساتنا) مصوب ۱۳۸۵ برای واژه transaction مورد استفاده قرار داده است.

۲. بررسی مبنای مسؤلیت بانک در مقابل مشتری

تعهدات بانک در مقابل مشتری، غالباً به موجب قرارداد تعیین می‌شود، اما در غالب کشورها از جمله ایران، مقررات و دستورالعمل‌هایی که معمولاً توسط بانک مرکزی تدوین می‌شود نیز در صورت سکوت قرارداد بر روابط طرفین حکومت می‌کند. رابطه حقوقی بانک و مشتری به چند شکل است که در زیر مورد بررسی قرار می‌گیرند.

۲-۱. بررسی ماهیت حقوقی قرارداد سپرده وجوه

اگر مشتری در بانک، افتتاح حساب کند و وجوهی را در این حساب بسپرد، برخی از حقوقدانان خارجی، این رابطه حقوقی را ودیعه می‌دانند که به موجب آن، دارنده حساب، مالش را به دیگری سپرده تا از آن مجاناً نگهداری کند [۱، ص ۱۶]. اما این نظریه قابل قبول نیست؛ زیرا در عقد ودیعه، مستودع مکلف است در موعد معین یا عندالمطالبه همان مال و نه معادل آن را به مودع مسترد کند و حق استفاده از مال را نیز ندارد، مگر این‌که مودع به او چنین اجازه‌ای داده باشد؛ در حالی که بانک از وجوه سپرده شده استفاده می‌کند و سپس معادل آن را مسترد می‌دارد.

در حقوق ایران، این رابطه حقوقی در قالب عقد قرض قرار می‌گیرد. به موجب ماده ۶۴۸ قانون مدنی، قرض، عقدی است که به موجب آن یکی از طرفین، مقدار معینی از مال خود را به دیگری تملیک می‌کند و سپس، طرف مزبور مثل و یا قیمت آن را مسترد می‌کند. در رابطه این دو، مشتری وجوه را به بانک می‌دهد؛ به این شکل که بانک حق دارد آن را به هرگونه که می‌خواهد مصرف و یا تلف کند که عرفاً این امر، به منزله تملیک است. مشتری نظارتی بر شیوه استفاده از وجوه ندارد، بلکه فقط معادل آن را مسترد می‌کند. برخی به این نظریه ایراد گرفته و معتقدند که چنین عقدی نمی‌تواند عقد قرض باشد و از دو جهت به آن ایراد وارد کرده‌اند. نخست آن‌که در قراردادهای سپرده بانکی، مشتری به دفعات و هرگاه بخواهد قسمتی از مبالغ موجود در حساب خود را



برداشت می‌کند، در حالی که به عقیده ایشان در عقد قرض، بستانکار حق ندارد طلب خود را تجزیه کند، بلکه باید آن را یکجا مطالبه کند [۲، ص ۳۶-۳۷]. ایراد دوم این‌که در عقد قرض، قرض‌دهنده قصد احسان دارد، اما در قرارداد سپرده بانکی، مشتری چنین نیتی ندارد، بلکه نیت او حفاظت از مال خود و یا اهداف دیگری است. بنابراین، شخص راضی به انعقاد عقد قرض نیست و جهت معامله، منطبق با این عقد نیست.

این ایرادات، صحیح به نظر نمی‌رسد. درخصوص ایراد اول باید گفت اگرچه بانک نمی‌تواند متعهدله (مشتری) را مجبور به قبول قسمتی از تعهد خود کند، یعنی اگر مشتری بخواهد تمام طلب خود را برداشت کند، نمی‌تواند مانع این کار شود، اما خود مشتری که متعهدله این قرارداد است، می‌تواند طلب خود را تجزیه کند و هیچ دلیلی بر منع تجزیه دین توسط طلبکار وجود ندارد. درخصوص ایراد دوم مبنی بر این‌که مشتری قصد احسان نداشته و راضی به انعقاد عقد قرض نیست، باید گفت اگرچه برای انعقاد هر عقدی، رضا لازم است، اما رضا به معنای طیب نفس و خشنودی درونی نیست، بلکه به معنای حالتی است که انسان در آن، آزادانه قصد می‌کند و رابطه حقوقی را ایجاد می‌کند [۳، ص ۹۸]. چه بسا در بسیاری از معاملات، از جمله عقود که در حالت اضطرار واقع می‌شوند، شخص طیب نفس ندارد، اما از آن‌جا که اراده او آزاد است، عقد منعقدشده از جانب او صحیح است. در قراردادهای سپرده بانکی نیز ممکن است مشتری بانک، به دلایلی مثلاً اندک بودن نرخ سود سپرده، طیب نفس نداشته باشد، اما به هر حال، رضای معاملی دارد. چه بسا در غالب مواردی که شخصی، مالی را به دیگری قرض می‌دهد ممکن است قصد احسان نداشته باشد، بلکه بنا به ضرورت خانوادگی و اجتماعی، ناچار به پذیرش درخواست خویشان و اطرافیانش شود. از طرفی انگیزه‌های درونی افراد در عالم حقوق ملاک نیست، بلکه مواردی که در دامنه قصد انشای او قرار می‌گیرد، ملاک است. به عبارت دیگر، عقد تابع اراده مشترک دو طرف است، نه مقصود خاص یکی از طرفین. انگیزه درونی افراد، زمانی جهت نامیده می‌شود که در قلمرو تراضی بیاید تا جایی که حتی اگر در انگیزه انعقاد عقد اشتباه رخ

داده باشد، بنا به گفته صاحب‌نظران به صحت عقد هیچ لطمه‌ای وارد نمی‌شود [۴، ص ۱۷۰].

بنابراین، با رد ایرادات مذکور درمی‌یابیم قرارداد سپرده وجوه در قالب عقد قرض قرار می‌گیرد. با این تفاوت که برخلاف عقد قرض که قرض‌گیرنده فقط در صورت تعدی و تفریط مسؤول است؛ در رابطه بانک و مشتری، عرفاً چنین اثری وجود ندارد. در نگاه عرف، مسؤولیت بانک فقط در فرض تعدی و تفریط نیست، بلکه تعهد وی گسترده‌تر از این است. بانک در هر حال ملزم به بازگرداندن وجوهی است که دریافت کرده است و هیچ عذر و بهانه‌ای از جانب او پذیرفته نیست. بنابراین، این تعهد، نوعی تعهد به نتیجه است. اگرچه در قرارداد بانک و مشتری، این شرط صراحتاً بیان نشده است، اما با توجه به حکم عرف، به موجب ماده ۲۲۰ قانون مدنی، این شرط در رابطه حقوقی طرفین لازم الاجرا است.

۲-۲. بررسی ماهیت حقوقی دستور پرداخت بدون داشتن سپرده بانکی

تراکنش الکترونیکی وجوه ابتدا با صدور دستور پرداخت از جانب مشتری آغاز می‌شود، یعنی مشتری به بانک دستور می‌دهد که وجوهی را به شخص دیگری (ذینفع) منتقل و یا به نام او دریافت کند. اگر مشتری در بانک سپرده نداشته باشد، برای انجام این دستور، پول نقد به بانک ارائه می‌کند. این رابطه حقوقی در حقوق ایران، نوعی عقد وکالت است. دستور پرداخت، در حقیقت اختیاری است که مشتری به بانک خود می‌دهد تا به موجب آن، تراکنش را انجام دهد. تحقق عقد وکالت منوط به قبول مشتری است که با پذیرش دستور تراکنش توسط بانک، این قبولی اعلام می‌شود؛ اما پیش از آن، از آن‌جا که هنوز عقدی واقع نشده است؛ وی تعهد قراردادی به پذیرش دستور پرداخت ندارد و می‌تواند از قبول آن خودداری کند؛ اگرچه با وجود فقدان تعهد قراردادی به موجب ماده ۱۴ دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجوه، به لحاظ قانونی مؤسسه مالی مکلف به پذیرش کلیه دستورپرداخت‌های صادره از جانب مشتریان است.



اما در حقوق آمریکا برخلاف ایران، قسمت «الف» بند ۲۱۲ ماده ۴ آ قانون متحدالشکل تجارت^۱، رابطه بین بانک و صادرکننده دستور را تابع قوانین وکالت ندانسته است. این ماده مقرر کرده است: «بانک دریافت‌کننده، وکیل صادرکننده دستور یا ذینفع دستور پرداخت که پرداخت را قبول کرده است محسوب نمی‌شود». برای توجیه این حکم، گفته‌اند رابطه بانک و مشتری، تفاوت‌های زیادی با عقد وکالت دارد؛ از جمله این‌که عقد وکالت، عقدی جایز است و هریک از طرفین می‌تواند هر زمان که بخواهد عقد را به هم بزند؛ در حالی که بانک حق ندارد از انجام تراکنش انصراف دهد. از طرفی وکیل، امین محسوب شده، فقط وظیفه دارد در حد عرف برای انجام کاری که به او واگذار شده تلاش کند؛ در حالی که در رابطه بانک و مشتری، بانک انجام تراکنش را به صورت تعهد به نتیجه برعهده دارد. با توجه به این تفاوت‌ها، تحلیلگران حقوق آمریکا ماهیت حقوقی این رابطه را نوعی عقد غیرمعین دانسته‌اند که شرایط و آثار آن براساس توافق طرفین تعیین می‌شود [۵، ص ۵۸]. به نظر می‌رسد با وجود آن‌که این تفاوت‌ها بین عقد وکالت و رابطه بانک و مشتری وجود دارد، اما ویژگی‌های مذکور هیچ‌کدام مقتضای ذات عقد وکالت نیستند. اگرچه عقد وکالت در اصل عقدی جایز است و تعهد وکیل، نوعی تعهد به وسیله است، اما هیچ مانعی برای سلب حق فسخ طرفین یا تضمین نتیجه توسط بانک وجود ندارد. پس این توجیحات، صحیح نیست و دستور پرداخت می‌تواند در قالب عقد وکالت قرار گیرد.

۲-۳. بررسی ماهیت حقوقی دستور پرداخت در صورت وجود سپرده

بانکی

اگر مشتری در بانک دارای سپرده باشد و سپس دستور پرداختی برای انتقال تمام یا قسمتی از سپرده به حساب دیگری صادر کند، ماهیت حقوقی این دستور در حقوق ایران، نوعی انتقال طلب^۲ است. مشتری که سابقاً وجوهی را به‌عنوان قرض به بانک

1. United State Uniform Commercial Code, Article 4A, 2012

2. cession of claim

سپرده است، در حقیقت از بانک طلبکار است و می‌تواند هرگاه بخواهد این وجوه را مطالبه یا منتقل کند. طلب، نوعی حق مالی است و مثل سایر حقوق مالی قابل انتقال است. مشتری با صدور دستور پرداخت، تمام یا بخشی از طلب خود را به ذینفع، منتقل می‌کند. در انتقال طلب برخلاف تبدیل تعهد، تعهد سابق از بین نمی‌رود و رابطه بین طلبکار و مدیون گسسته نمی‌شود، بلکه طلب با تمام ویژگی‌های آن، از دست طلبکار سابق خارج و به طلبکار جدید سپرده می‌شود [۶، ص ۲۵۲]. به همین جهت، چون تعهد و رابطه حقوقی جدیدی برای مدیون ایجاد نمی‌شود، برای وقوع آن نیازی به رضایت مدیون یعنی بانک نیست. ماده ۱۴ دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجوه مصوب ۱۳۸۵ نیز کسب رضایت بانک را لازم ندانسته، بلکه وی را مکلف به پذیرش کلیه دستورپرداخت‌های صادرشده از جانب مشتریان می‌داند.

در قرارداد بانکی، انتقال‌دهنده با صدور دستور پرداخت، رضایت خود را به انتقال طلب اعلام می‌کند. درخصوص انتقال‌گیرنده نیز بانک وی به وکالت از جانب او، وجوهی را که به نام آن‌ها منتقل می‌شود، دریافت کرده، این انتقال طلب را به نام او بپذیرد. با وجود آن‌که انتقال طلب نزد فقها و حقوقدانان، مفهومی شناخته شده است و شرایط و آثار آن بررسی شده، اما در قانون مدنی، قرارداد ویژه‌ای به‌عنوان انتقال طلب پیش‌بینی نشده است. به همین جهت، اگرچه حقوقدانان غالب شرایط و آثار آن را تعیین کرده‌اند، باز هم چون این رابطه حقوقی از حیث موضوع و آثار قابل انطباق با هیچ‌یک از عقود مذکور در قانون نیست، باید آن را نوعی عقد غیرمعیّن دانست که مشمول ماده ۱۰ قانون مدنی است و شرایط و آثار آن را باید از توافق طرفین استنباط کرد که از این حیث با حقوق آمریکا مشابهت دارد.



۳. بررسی مهم‌ترین تعهدات بانک در تراکنش‌های الکترونیکی

وجوه

۳-۱. تعهد بانک به پذیرش دستور پرداخت و انجام تراکنش

این سؤال وجود دارد که اگر مشتری از بانک درخواست کند که وجهی را به او بپردازد یا مبلغی را از حساب او منتقل یا به نام او دریافت کند، آیا بانک مکلف به پذیرش این درخواست است یا می‌تواند از قبول آن خودداری کند. برای پاسخ به این سؤال باید ماهیت رابطه حقوقی بین بانک و مشتری در نظر گرفته شود.

به موجب بند ۱۱ ماده ۲۰۵ مقررات الکترونیکی آمریکا، اگر مشتری در بانک دارای حساب باشد و وجوه خود را در حساب سپرده باشد، عقد بین بانک و وی ودیعه محسوب می‌شود. از این رو اگر مشتری، قصد مطالبه وجوه خود را داشته باشد و دستور پرداخت نقدی صادر کند، بانک موظف است عملیات پرداخت را به خواست مشتری انجام دهد و اگر در این زمینه همکاری نکند، این امر، خودداری از تحویل مال امانی محسوب می‌شود [۷، ص ۱۰]. برخلاف دستور پرداخت نقدی، درخصوص تراکنش انتقال وجوه، بانک‌های آمریکا هیچ وظیفه قانونی برای پذیرش دستور انتقال وجوه به حساب دیگر ندارند، اما به موجب قراردادی که بین بانک و مشتری منعقد می‌شود ملزم به پذیرش دستور پرداخت هستند و در عمل نیز این کار را انجام می‌دهند [۱، ص ۴۳۱]. همچنین اگر مشتری در بانک دارای حساب نباشد و با ارائه نقدی وجه به بانک، دستور انتقال وجوه را صادر کند، در حقوق آمریکا به موجب قانون، بانک‌ها هیچ تکلیفی برای پذیرش دستور پرداخت ندارند؛ اما اگر به اختیار خود دستور پرداخت را بپذیرند، نمی‌توانند از انجام آن خودداری کنند و در غیر این صورت، مسؤول جبران خسارات ناشی از عدم پرداخت هستند [۸، ص ۱۳۴].

در حقوق ایران طبق تحلیلی که ارائه کردیم، اگر مشتری وجوهی را در حساب سپرده باشد، این رابطه حقوقی عقد قرض محسوب می‌شود. بنابراین، اگر مشتری وجوه

سپرده شده را مطالبه کند، این امر به منزله مطالبه وجوه مقروض است. به موجب مفهوم مخالف ماده ۶۵۱ قانون مدنی، اگر برای ادای قرض، اجلی معین نشده باشد، مقرض می‌تواند هر وقت بخواهد طلب خود را مطالبه کند. لذا بانک از نظر قراردادی مکلف به پذیرش این درخواست است. اما در مواردی که درخواست‌کننده تراکنش، صاحب حساب نیست، بانک قراردادی با مشتری ندارد تا به موجب آن مکلف به قبول این درخواست باشد. با وجود این، از نظر قانونی این تکلیف برای آن‌ها وجود دارد. به موجب ماده ۱۴ دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجوه «مؤسسه مالی، مکلف است کلیه دستور پرداخت‌های کامل و صحیح صادرکنندگان را پذیرفته و در تاریخ مؤثر، اجرا نماید». لازم به ذکر است که این ماده شامل دستور انتقال وجه نیز می‌شود. بنابراین، در حقوق ایران برخلاف حقوق آمریکا، بانک‌ها از نظر قانونی نیز مکلف به پذیرش دستور انتقال وجه هستند. طبق ماده ۳۰ دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجه، اگر محرز شود دستور پرداخت صادرکننده به دلیل قصور بانک، ناموفق بوده است، بانک مکلف به گزارش مراتب و دادن تعهد دایر بر عدم تکرار موارد مشابه به بانک مرکزی است؛ اما معلوم نیست که در صورت تکرار این عمل، چه مجازاتی برای وی وجود دارد. بنابراین به نظر می‌رسد تنها ضمانت اجرایی که در این خصوص وجود دارد، الزام وی به جبران خسارت است.

۲-۳. لزوم توقف تراکنش به دستور مشتری

ممکن است مشتری پس از صدور دستور پرداخت، از انجام تراکنش منصرف شود و از بانک بخواهد که تراکنش را متوقف کند. مثلاً مشتری برای پرداخت ثمن یک معامله، دستور انتقال وجه به حساب خریدار صادر می‌کند، اما پس از صدور این دستور درمی‌یابد که قرارداد مذکور باطل بوده و به همین جهت، دستور توقف تراکنش را صادر می‌کند. در این صورت، این سؤال مطرح می‌شود که آیا بانک، تعهدی بر توقف تراکنش دارد تا بتوان به استناد عدم انجام این تعهد، او را ملزم به جبران خسارات



وارد شده کرد یا خیر.

قاعده آن است که تا قبل از قطعیت پرداخت، مشتری حق دارد دستور پرداخت را متوقف کند. زمان قطعیت پرداخت در نظام‌های حقوقی مختلف متفاوت است. به موجب راهنمای آنسیترال، هنگامی که دستور تراکنش به مرکز پایاپای ارسال می‌شود، دیگر امکان استرداد آن وجود ندارد و در این زمان، تراکنش قطعی است؛ زیرا در این زمان دستور پرداخت از سلطه بانک، خارج شده است [۹، ص ۴۲]، اما بند ۴ «الف» ماده ۴۰۴ آ قانون متحدالشکل تجاری آمریکا^۱ از این مرحله فراتر رفته و دستور پرداخت هنگامی قطعی است که توسط بانک ذینفع قبول شود. اعمال زیر اگر توسط بانک ذینفع صورت پذیرد به معنای قبول است:

۱. اگر بانک ذینفع، وجه را به حساب دریافت‌کننده منتقل کند.

۲. اگر بانک ذینفع، اعلامیه‌ای حاوی دستور پرداخت یا انتقال وجه به ذینفع ابلاغ کند

[۱۰، ص ۱۲].

در حقوق ایران، در خصوص این موضوع به وضوح تعیین تکلیف نشده و مقررات مبهم و متعارض است. ماده ۳۱ دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجه مصوب ۱۳۸۵ مقرر کرده است: «صادرکننده می‌تواند پیش از تاریخ مؤثر انتقالات، لغو دستور پرداخت را از مؤسسه مالی بخواهد. مؤسسه مالی مکلف است حسب درخواست صادرکننده نسبت به لغو دستور پرداخت اقدام نماید». ماده ۳۲ نیز مجدداً بر این امر تأکید کرده و مقرر کرده است: «لغو دستور پرداخت در تاریخ مؤثر انتقالات توسط صادرکننده مجاز نیست، اما صادرکننده می‌تواند لغو برخی از انتقالات یک دستور پرداخت را که تاریخ مؤثر آن‌ها فرا نرسیده است از مؤسسه مالی خود بخواهد و مؤسسه مالی نیز در این صورت مکلف به اجرای دستور صادرکننده خواهد بود». طبق تعریف ماده ۱ دستورالعمل، «تاریخ مؤثر» تاریخی است که صادرکننده، برای اجرای دستور پرداخت مشخص کرده است. مثلاً اگر صادرکننده، دستور پرداخت را در روز

1. 4A-404A

شنبه صادر کرده، ولی به موجب دستور، از بانک خواسته است تا روز دوشنبه آن را اجرا کند، در این فاصله حق انصراف دارد. با توجه به این قاعده، در «دستور پرداخت روز» که تاریخ صدور و تاریخ مؤثر آن یکی است، بعد از صدور، امکان لغو دستور پرداخت وجود ندارد.

اما ماده ۳۳ دستورالعمل مذکور، به گونه‌ای تنظیم شده است که حکم موضوع را مبهم کرده است. این ماده درخصوص زمان قطعیت پرداخت مقرر کرده است: «دستور پرداخت پس از انتقال، قطعی و برگشت‌ناپذیر تلقی می‌شود». ایراد ماده این است که هر دستور پرداخت تا پیش از قطعی شدن، قابل لغو است و پس از قطعیت، قابل لغو و برگشت‌ناپذیر نیست. طبق اصول منطقی، این دو زمان، واحدند و باید بر هم منطبق باشند؛ در حالی که در این مواد، تطابق رعایت نشده است. ماده ۳۱ و ۳۲ دستور پرداخت را تا پیش از «تاریخ مؤثر انتقال» قابل لغو دانسته، در حالی که ماده ۳۳ لحظه «انتقال» را به‌عنوان زمان قطعیت پرداخت تعیین کرده است. طبق بند ۱۱ ماده ۱ همان مقررات، «انتقال عبارت است از فعالیت‌هایی که براساس یک دستور پرداخت صورت می‌پذیرد تا حسب درخواست صادرکننده، وجه در اختیار ذینفع قرار گیرد»^۱. طبق

۱. ماده ۲۰ دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجه: «انتقال مستقیم موفق با تکمیل فرایند زیر صورت می‌پذیرد:

(۱) صدور: فرستادن پیام از مؤسسه مالی صادرکننده به مؤسسه مالی ذینفع، مبنی بر بستانکار کردن حساب ذینفع یا پرداخت وجه به وی یا واریز بابت تصفیه تمام یا بخشی از بدهی ذینفع، عهده مؤسسه مالی صادرکننده.

(۲) انجام: فرستادن پیام از مؤسسه مالی ذینفع به مؤسسه مالی صادرکننده، مبنی بر بستانکار شدن حساب ذینفع یا پرداخت وجه به وی.

(۳) پایاپای: ثبت یک قلم بدهکار در حساب مؤسسه مالی صادرکننده و یک قلم بستانکار در حساب مؤسسه مالی ذینفع».

ماده ۲۱: «انتقال معکوس موفق با تکمیل فرایند زیر صورت می‌پذیرد:

(۱) ارسال: فرستادن پیام از مؤسسه مالی ذینفع به مؤسسه مالی صادرکننده مبنی بر بدهکار کردن حساب صادرکننده.

(۲) صدور: فرستادن یک پیام از مؤسسه مالی صادرکننده مبنی بر بدهکار کردن حساب صادرکننده. ←



تعریفی که مواد ۲۰ و ۲۱ از انتقال ارائه داده‌اند، این مرحله پس از تاریخ مؤثر آغاز می‌شود؛ یعنی همیشه بین «تاریخ مؤثر انتقال» و «انتقال» فاصله زمانی وجود دارد. اگرچه ممکن است این فاصله زمانی، بسیار کم و در حد چند دقیقه باشد، اما حتی در این حالت نیز این ابهام، مشکل‌زا است. فرض کنیم مشتری، یک دستور پرداخت به‌روز صادر کرده است. در چنین دستوری، «تاریخ مؤثر» همان «تاریخ صدور» است، یعنی دستور به محض صدور باید توسط بانک اجرا شود. حال اگر بانک هنوز دستور پرداخت را اجرا نکرده باشد و انتقال را انجام نداده باشد، طبق ماده ۳۳ این دستور پرداخت هنوز قطعیت نیافته و برگشت‌پذیر است؛ در حالی که به موجب ۲ ماده پیشین، لغو آن امکان‌پذیر نیست.

در رویه جاری بانک‌ها، در فرم‌های دستور پرداخت الکترونیکی بین بانکی آمده است که دستور پرداخت صادر شده پس از پذیرش آن توسط بانک، قطعیت یافته، غیرقابل برگشت است که این فرم به امضای مشتری رسیده و رابطه قراردادی طرفین، مبتنی بر آن است. این شرط، بسیار سختگیرانه است و با رویکرد حمایت از مشتری در تضاد است، زیرا اگر بانک دستور پرداخت را پذیرفته، اما هنوز آن را اجرا نکرده و انتقال را انجام نداده است، به راحتی می‌تواند دستور لغو را بپذیرد و در عمل، هیچ مشکلی ایجاد نمی‌شود. بنابراین، قبول معیاری که توسط ماده ۳۳ نیز ارائه شده است، منطقی‌تر به نظر می‌رسد و این معیار منطبق با قانون نمونه آنسیترال است.

پس از قطعیت دستور پرداخت، مسئولیت بانک در مقابل انتقال‌دهنده وجوه تمام و مسئولیت وی در مقابل انتقال‌گیرنده آغاز می‌شود. اگر پس از لحظه قطعیت، بانک درخواست لغو را بپذیرد و دستور پرداخت را اجرا نکند، در مقابل انتقال‌گیرنده مسئول جبران خسارت است.

→ ۳) پایاپای: ثبت یک قلم بدهکار در حساب مؤسسه مالی صادرکننده و یک قلم بستانکار در حساب مؤسسه مالی ذینفع.

۴) انجام: بستانکار کردن حساب ذینفع یا پرداخت وجه به وی توسط مؤسسه مالی ذینفع.

۳-۳. لزوم رعایت شرایط مندرج در قانون و دستور پرداخت مشتری

دستور پرداختی که مشتری صادر می‌کند ممکن است ناقص باشد. گاه مشتری، فرم دستور پرداخت را تماماً تکمیل نکرده، برخی از موارد را نانوشته رها می‌کند و یا ممکن است مشتری، برداشت نادرستی از عبارات مندرج در فرم دستور پرداخت داشته باشد؛ مثلاً مفهوم انتقال‌دهنده و انتقال‌گیرنده را به‌درستی متوجه نشود و آن‌ها را به اشتباه ذکر کند. به موجب ماده ۱۲ دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجه، مؤسسه مالی صادرکننده مکلف است پیش از پذیرش دستور پرداخت، کفایت مندرجات آن را مورد تصدیق قرار دهد. اگر دستور پرداخت، ناقص باشد، بانک موظف است از پذیرش و اجرای آن خودداری کند. بند ۴ ماده ۸ قانون نمونه آنسیترال، بانک را مکلف کرده است که در چنین مواردی تا قبل از پایان روز کاری تاریخ مؤثر، نواقص دستور پرداخت را به مشتری اطلاع دهد. در مقررات ایران، صراحتاً چنین تکلیفی برای بانک مقرر نشده است، اما با توجه به آن‌که بانک، دستور پرداخت را مورد پذیرش قرار نمی‌دهد، خود به خود، مشتری از این امر مطلع خواهد شد.

ممکن است دستور پرداخت، حاوی داده‌های نادرست باشد؛ مثلاً شماره حساب مقصد، نادرست بوده یا با نام ذینفع تطابق نداشته باشد. اگر در اثر این اشتباه خسارتی ایجاد شود، بانک مسؤول نیست؛ زیرا مشتری قانوناً مکلف است دستور پرداخت را به طور صحیح صادر کند. در کلیه فرم‌های دستور پرداخت رایج در نظام بانکی کشور، مشتری پس از تکمیل مندرجات فرم، به صورت مکتوب تأیید می‌کند که مسؤولیت صحت مندرجات دستور پرداخت برعهده خود او است و اگر اشتباهی در دستور پرداخت وجود داشته باشد، بانک در این خصوص مسؤولیتی ندارد. اشتباه شایع دیگری که موجب بروز خسارت می‌شود، تعارض مبلغ تراکنش در حروف و اعداد است. بانک هیچ وظیفه‌ای برای تطبیق اعداد و حروف ندارد؛ زیرا در رویه‌های بانکی که درخصوص انتقال وجوه اعمال می‌شود، هرگز حروف مورد توجه نیست و فقط اعداد ملاک عمل است. اما اگر کارمندان بانک به صورت اتفاقی این تعارض را کشف کردند،



طبق بند ۵ ماده ۸ قانون نمونه آنسیترال موظفند طی اعلامیه‌ای این مورد را به صادرکننده دستور پرداخت اطلاع دهند [۱۱، ص ۷۸].

۴. مجازات‌های انضباطی

ماده ۱۹ مقررات ناظر بر ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت، بانک‌ها را مکلف به رعایت کلیه مقررات و بخشنامه‌های صادرشده بانک مرکزی می‌داند. اگر بانک از مقررات و ضوابط تخطی کند و تعهدات خود را به‌درستی انجام ندهد، تخلفات وی به موجب ماده ۴۸ این مقررات، توسط کمیته داوری بانک مرکزی مورد رسیدگی قرار می‌گیرد. به موجب ماده ۴۲ مقررات ناظر بر ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت، این کمیته با رأی اکثریت اعضا، حسب مورد اتخاذ تصمیم کرده، یکی از اقدامات انضباطی زیر را به عمل می‌آورد:

۱. اخطار کتبی به مؤسسه با ذکر مهلت جهت رفع ایراد،

۲. تعلیق مجوز و قرارداد مؤسسه تا رفع ایراد،

۳. عدم تمدید مجوز،

۴. لغو دائم مجوز و قراردادهای مؤسسه.

به علاوه اگر در اثر این تخلفات، خسارتی وارد شود، بانک متخلف مکلف به جبران است که این موضوع در مبحث بعد مورد بررسی قرار می‌گیرد.

۵. جبران خسارت

به موجب بند «ج» ماده ۳۵ قانون پولی و بانکی کشور، اگر در اثر عملیات بانکی خسارتی متوجه مشتریان شود، بانک مسؤول جبران این خسارات است. تراکنش‌های الکترونیکی وجوه، دارای پیچیدگی‌های خاصی است. برای انجام این تراکنش‌ها عوامل زیادی از جمله بانک مبدأ، بانک مقصد، مرکز پایاپای و متصدی خدمات ارتباطی دخیل هستند. اگر عملیات، صحیح انجام نشود و خسارتی وارد شود، تشخیص این‌که بروز

خسارت مستند به چه عاملی و به چه دلیلی بوده، دشوار است. در چنین فرضی، هرکدام از این افراد مایل است ادعا کند که اشتباه توسط او اتفاق نیفتاده است. مشتری، خارج از این چرخه قرار دارد و هیچ رابطه مداومی با این اشخاص ندارد. انتظار این‌که وی بتواند تقصیر یکی از این افراد را اثبات کند، امری غیر معقول است. از این رو لازم است دایره تعهدات بانک برای جبران خسارت به گونه‌ای تعیین گردد که حقوق مشتری حفظ شود.

با توجه به مشکلات مذکور، راهنمای آنسیترال برای حمایت از حقوق مشتریان، رویکرد خاصی برای مسئولیت بانک ارائه کرده و آن را «نظریه مسئولیت معاملاتی»^۱ نامیده است. به موجب این نظریه، تعهدات بانک در مقابل مشتری، تعهد به نتیجه محسوب می‌شود. بانک در مقابل مشتری متعهد است که تراکنش را به نحو صحیح به انجام برساند و اگر به هر دلیلی به‌درستی انجام نگردد و خسارتی به مشتری وارد شود، ملزم به جبران است. برای ایجاد این مسئولیت، کافی است که بانک صریحاً یا برحسب امارات عرفی و قانونی، انجام تراکنش به صورت موفق را قبول کرده باشد. دایره این مسئولیت، شامل خسارات ناشی از سامانه‌های تحت کنترل بانک، کارکنان و انتخاب شرکای مناسب نیز هست. اگر بانک برای انجام تراکنش، از مشارکت اشخاص دیگری از قبیل ارائه‌دهنده خدمات اینترنتی و مخابراتی بهره‌مند شود یا برای انجام امور، کسی را نایب خود قرار دهد، مسؤول اعمال او است [۹، ص ۵۹]. اگر نرم‌افزارها و تجهیزات نامناسبی که بانک از آن‌ها استفاده می‌کند، توسط اشخاص ثالث تولید شده باشند، با اثبات این امر، بانک باز هم از مسئولیت معاف نمی‌شود [۹، ص ۶۲]. این نوع مسئولیت، متناسب با اقتضائات تراکنش‌های الکترونیکی است و تکلیف دشوار اثبات را از عهده مشتری برمی‌دارد.

مسئولیت معاملاتی با آثاری که بیان شد، در حقوق ایران نیز ناآشنا نیست و معادل تعهد به نتیجه است که در مواردی مثل مسئولیت متصدی حمل و نقل طبق ماده ۳۸۶

1. transaction liability approach



قانون تجارت، پیش‌بینی شده است. در خصوص تراکنش‌های الکترونیکی وجوه نیز در نظر عرف، تعهدات بانک به صورت تعهد به نتیجه است. به علاوه ماهیت رابطه حقوقی طرفین، عقد وکالت است و اگر وکیل برای انجام امور، کسی را نایب خود قرار دهد، در مقابل موکل، مسئول اعمال او نیز هست. به همین جهت، می‌توان گفت در حقوق ایران نیز دایره مسئولیت بانک برای جبران خسارت همانند راهنمای آنسیترال است.

۶. رفع مسئولیت از بانک

همان‌گونه که گفتیم اگر بانک به تعهدات خود در مقابل مشتری عمل نکند، ملزم به جبران خسارت است؛ اما در مواردی بانک می‌تواند مسئولیت را از خود رفع و یا محدود کند که این موارد در زیر بررسی می‌شوند.

۶-۱. قید شرط معافیت یا تحدید مسئولیت

ممکن است بانک در قرارداد خود با مشتری شرط کند که در صورت بروز خسارت از مسئولیت معاف باشد. در این صورت، باید توجه داشت که شرط معافیت مطلق از مسئولیت صحیح نیست؛ زیرا مشتریانی که از خدمات بانک استفاده می‌کنند، مصرف‌کننده محسوب می‌شوند و مقرراتی که برای حمایت از آنان و جبران خسارت، وضع شده است جنبه امری دارد و توافق خلاف آن، صحیح نیست. به موجب راهنمای حقوقی آنسیترال، با توجه به آن‌که تعهد بانک به صورت تعهد به نتیجه است، شرط معافیت بانک از خسارات عمدی و خساراتی که ناشی از تقصیر فاحش بانک است، صحیح نیست [۹، ص ۶۰] و فقط در صورتی پذیرفته است که بانک، کلیه احتیاط‌ها و تمهیدات لازم برای احتراز از ضرر را به عمل آورده و اوضاع و احوال به صورتی باشد که عرفاً نتوان از بانک انتظار داشت که مانع بروز خسارت شود [۹، ص ۱۲۷]. اگر بانک نسبت به خسارات ناشی از کارمندان یا سایر مؤسسات دخیل، مثل

متصدی خدمات ارتباطی و مرکز پایاپای از خود سلب مسئولیت کند، این شرط در صورتی صحیح است که بانک، مرتکب تقصیر فاحش نشده باشد. یعنی اگر ثابت شود که این اشخاص، از ابتدا صلاحیت و تخصص لازم را نداشته‌اند و بانک طرف قرارداد با مشتری، می‌توانسته جایگزین مناسبی برای آن‌ها پیدا کند، اما این کار را انجام نداده است، مسئول جبران این خسارات خواهد بود؛ زیرا مرتکب تقصیر در انتخاب و مواظبت شده است [۱۲، ص ۱۰۹۶].

در ایران، اگرچه به موجب مقررات مصوب بانک مرکزی، تعهدات بانک برای انجام تراکنش متضمن حصول نتیجه است، اما مفاد قراردادهای منعقدشده برای ارائه خدمات الکترونیکی بانکی از این دیدگاه عدول کرده و برای بانک معافیت‌هایی قائل شده است. به‌عنوان مثال بند ۲ فرم درخواست فعال‌سازی استفاده از سرویس ارسال پیام کوتاه (سایپتا)، بانک را از خسارات ناشی از متصدی خدمات مخابراتی معاف کرده و مقرر داشته است که در صورت بروز هرگونه مشکل در سیستم‌های مخابراتی، بانک در قبال ارائه سرویس مذکور هیچ‌گونه مسئولیتی نخواهد داشت. به علاوه، بند ۲۳ قرارداد افتتاح حساب بانک ملی ایران، بانک را از خسارات ناشی از خرابی دستگاه‌های کامپیوتری، سامانه پردازش داده‌ها و خطوط ارتباطی معاف کرده است، در حالی که این شروط قراردادی، با برخی مقررات مصوب بانک مرکزی از جمله ماده ۱۴ دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجه، ماده ۴۰ موافقتنامه ساتنا و ماده ۱۸ مقررات ناظر بر ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت و ماده ۷۸ قانون تجارت الکترونیکی که بانک را در قبال چنین خساراتی مسئول دانسته مغایرت دارد. با توجه به آمره بودن این مقررات، این شروط صحیح نیست و لازم است این مفاد قراردادی اصلاح شود.

۶-۲. تقصیر مشتری

اگر خسارت وارد شده، ناشی از تقصیر مشتری باشد و بانک، این امر را اثبات کند، مسئول جبران خسارت نخواهد بود. مثلاً اگر ثابت شود که مشتری، کارت خودپرداز



خود یا رمز آن را در اختیار دیگران قرار داده است یا با وجود اطلاع از سرقت و مفقود شدن کارت یا رؤیت صورتحسابی که حاوی تراکنش نامعتبر است، این امر را به بانک اطلاع نداده است، تمامی این موارد، تقصیر مشتری محسوب می‌شوند. البته در برخی کشورها، مقررات حمایت از مصرف‌کنندگان، مسؤلیت مشتری را حتی در صورت اثبات تقصیر، تا سقف مبلغ معینی محدود کرده‌اند. قسمت «ب» بند ۶ ماده ۲۰۵ مقررات الکترونیکی آمریکا، مسؤلیت مشتری را به مبالغ زیر محدود کرده است:

۱. اگر مشتری ظرف ۲ روز کاری پس از اطلاع از سرقت یا مفقود شدن کارت، به بانک گزارش دهد، حداکثر مسؤلیت او، ۵۰ دلار خواهد بود.
۲. اگر مشتری بعد از ۲ روز کاری پس از آگاهی از سرقت یا مفقود شدن کارت، یا ظرف ۶۰ روز تقویمی پس از ارسال صورتحسابی که نشانه اولین تراکنش نامعتبر است، به بانک اطلاع دهد، مسؤلیت او حداکثر تا سقف ۵۰۰ دلار خواهد بود.
۳. اگر ابزار دسترسی مثل کارت سرقت نشده باشد و مشتری ظرف ۶۰ روز تقویمی پس از ارسال صورتحساب دوره‌ای که نشانه اولین تراکنش نامعتبر است به بانک اطلاع دهد، مشتری مسؤلیتی ندارد؛ اما اگر مشتری ظرف این مهلت، موضوع را گزارش ندهد، مسؤلیت او به میزان مبلغی است که از حساب او برداشت شده است و بانک این خسارت را جبران نمی‌کند [۷، ص ۹]. در ایران، چنین حمایتی از مشتری به عمل نیامده و اگر مشتری مرتکب تقصیر شود و مثلاً از رمز یا کارت بانکی خود، محافظت نکند و در نتیجه، شخصی از آن سوءاستفاده کرده، وجهی از حساب مشتری خارج شود، کل خسارت وارد شده بر مشتری تحمیل می‌شود.

۳-۶. قوه قاهره

برای تشخیص این امر باید همان معیارهای حقوقی قوه قاهره، یعنی حادثه غیرقابل پیش‌بینی، غیر قابل اجتناب و غیر قابل دفع را با توجه به عرف بانکداری در نظر داشت. راهنمای آنسیترال در این خصوص تأکید کرده است اگر سامانه بانک از جمله دستگاه

خودپرداز قادر به خدمت‌رسانی نباشد، نمی‌توان بانک را از این جهت مسئول دانست، زیرا همه دستگاه‌ها، گاهی خارج از سرویس هستند و نیاز به تعمیر و به‌روزرسانی دارند و زمان از کارافتادن سامانه، در حد معقول و متعارف، قابل قبول است. اما بانک باید ابزارهای لازم برای جایگزین کردن در این شرایط را داشته باشد و در غیر این صورت، نمی‌تواند از این معافیت استفاده کند [۹، ص ۶۱]. درخصوص ایمنی سامانه نیز بانک مکلف است مطابق با معیارهای روز، نسبت به تأمین ایمنی به نحو مطلوبی اقدام کند، اما اگر با وجود این، شخصی بتواند به سامانه نفوذ کند و به لحاظ عرف بانکداری، امکان اجتناب از اختلال شبکه یا جلوگیری از رخنه به سامانه وجود نداشته باشد، این امر، قوه قاهره محسوب و موجب معافیت بانک می‌شود [۱۲، ص ۱۰۹۵].

قطع خدمات اینترنتی و مخابراتی نیز ممکن است در ارائه خدمات به مشتری، اختلال ایجاد کند. برای جلوگیری از این امر، بانک ملزم است با چندین ارائه دهنده خدمات اینترنتی همکاری کرده، از خدمات آن‌ها استفاده کند تا اگر خدمات یکی از ایشان قطع شود، جایگزینی برای آن وجود داشته باشد و به این طریق، از وقوع ضرر اجتناب کند. اگر این تمهیدات، فراهم نشده باشد، استناد بانک به قوه قاهره، قابل قبول نیست. اما اگر هیچ طریقی برای اجتناب از ضرر وجود نداشته باشد و مثلاً هیچ ارائه‌دهنده خدمات دیگری وجود نداشته باشد تا بتوان از همکاری او استفاده کرد، این امر، قوه قاهره محسوب می‌شود [۹، ص ۶۱].

۷. بار اثبات

اگر مشتری بخواهد خسارت وارد شده به خود را مطالبه کند، باید دید در چنین دعوایی، بار اثبات برعهده کیست. در نظام سنتی ادله اثبات دعوا، بار اثبات بر عهده مدعی است. مثلاً اگر مشتری، مدعی انتقال غیرمعتبر وجه و بروز خسارت باشد، باید طبق قواعد کلی شخصاً این امر را اثبات کند. اما اجرای این قاعده در تراکنش الکترونیکی وجوه صحیح نیست؛ زیرا در مواردی کارایی دارد که طرفین دعوا برابر باشند و قدرت آن‌ها



برای اثبات دعوا یکسان باشد، در حالی که در بانکداری الکترونیکی، بین مشتری و بانک شدیداً نابرابری وجود دارد، به این معنا که بانک، اطلاعات کامل عملیات حساب مشتری را در اختیار دارد، اما مشتری از چنین امتیازی برخوردار نیست. از طرفی، حتی اگر اطلاعات در اختیار مشتری قرار گیرد، باز هم لازم است اطلاعات توسط متخصصانی که از نحوه انجام عملیات آگاهی دارند، تحلیل و ارزیابی شود تا بتوان دلایل را از آن‌ها استخراج کرد که این اشخاص نیز در اختیار بانک هستند و استفاده از نظر ایشان برای مشتری، مستلزم صرف هزینه‌های گزافی است که ممکن است مشتری، از عهده آن برنیاید [۱۳، ص ۹۳۲].

راهکاری که برای حمایت از مشتری در این زمینه ارائه شده این است که چه در مقررات آنسیترال و آمریکا و چه در مقررات ایران، تعهدات قراردادی بانک به صورت تعهد به نتیجه است. در نتیجه، صرف اثبات این‌که خسارت ناشی از عملیات بانکداری است برای مسؤولیت بانک کافی است و نیازی به اثبات تقصیر بانک نیست. لازم به ذکر است که اگرچه بانک، متعهد به انجام تراکنش به طور صحیح است، مشتری نیز تعهداتی برعهده دارد که اگر آن‌ها را به‌درستی انجام ندهد، ممکن است موجب مسؤولیت وی شود. فرض کنیم وجهی از حساب مشتری برداشت شده است. ممکن است مشتری مدعی شود که این کار توسط او یا با اجازه او انجام نشده و این امر را به ضعف سامانه، نفوذ رخنه‌گرها یا جعل کارت توسط اشخاص دیگر نسبت دهد. در مقابل، بانک می‌تواند ادعا کند که مشتری شخصاً وجه را برداشت کرده و یا از ابزار پرداخت^۱ مثلاً کارت خودپرداز و رمز عبور خود به‌درستی محافظت نکرده و آن را در دسترس افراد غیرمجاز قرار داده است. این موضوع که بار اثبات بر دوش چه کسی باشد، امری بسیار مهم بوده، پیروزی یکی از اصحاب دعوا را رقم می‌زند. در چنین مواردی، با توجه به آن‌که تعهد بانک به صورت تعهد به نتیجه است، وی مسؤول جبران خسارت است. برای تحمیل مسؤولیت به

1. payment instrument

به هرگونه وسیله‌ای اطلاق می‌شود که دارنده آن می‌تواند نسبت به انتقال وجوه از طریق آن اقدام کند. بند ۱۱ ماده یک مقررات ناظر بر ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت.

مشتری، بانک باید اثبات کند سامانه و ابزار پرداخت، از ایمنی کافی برخوردار بوده و هویت مشتری طبق شیوه‌ای که به موجب قانون یا قرارداد تعیین شده به‌درستی احراز شده است. در صورت اثبات این موارد، اوضاع و احوال دلالت بر این دارد که تراکنش نادرست در اثر تقصیر مشتری از جمله کوتاهی وی در نگهداری از ابزار دسترسی یا رمز عبور انجام شده است و مسئولیت متوجه او است.

۸. نتیجه‌گیری

۱. ماهیت حقوقی دستور پرداخت که تراکنش الکترونیکی وجوه براساس آن آغاز می‌شود، در حقوق آمریکا نوعی عقد غیرمعین است، اما در حقوق ایران در مواردی که مشتری با داشتن حساب سپرده، قصد برداشت وجه از حساب خود را دارد، به منزله استرداد وجوه مقروض و در مواردی که دستور انتقال وجه صادر می‌کند، انتقال طلب محسوب می‌شود. در مواردی که مشتری دارای حساب نیست، دستور پرداخت در قالب عقد وکالت قرار می‌گیرد.

۲. مهم‌ترین تعهدات بانک در مقابل مشتری، عبارت از پذیرش دستور پرداخت، انجام تراکنش، توقف تراکنش به دستور مشتری و رعایت شرایط مندرج در قانون و دستور پرداخت مشتری است. به موجب راهنمای آنسیترال، مقررات آمریکا و ایران، این تعهدات به صورت تعهد به نتیجه هستند و عدم حصول آن، موجب ایجاد مسئولیت برای بانک است؛ حتی اگر این امر، ناشی از نقص سامانه‌ها، اهمال کارکنان و متصدیان خدمات ارتباطی یا بانک واسط و سایر کسانی باشد که برای انجام تراکنش مشارکت می‌کنند.

۳. ضمانت اجرای عدم انجام تعهد، الزام بانک به جبران خسارت است؛ هرچند در برخی موارد، مقررات ناظر بر ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت، ضمانت اجراهای دیگری از قبیل اخطار، عدم تمدید و تعلیق مجوز نیز برای بانک در نظر گرفته است.

۴. مقررات ایران در زمینه تراکنش‌های الکترونیکی دارای ایراداتی است؛ از جمله این‌که زمان قطعیت پرداخت به‌روشنی تعیین نشده که این امر موجب ایجاد ابهام در



روابط حقوقی طرفین می‌شود و لازم است این ابهام برطرف شود.

۵. در حقوق آمریکا در صورت تقصیر مشتری، مسئولیت وی تا سقف خاصی محدود شده، در حالی که در ایران، چنین حمایتی از مشتری به عمل نیامده است. البته نظام حقوقی ایران، در مقایسه با حقوق آمریکا و راهنمای آنسیترال از نقاط قوتی نیز برخوردار است؛ از جمله این‌که برخلاف این دو که اختیار پذیرش یا رد دستور پرداخت را به بانکها واگذار کرده‌اند، در حقوق ایران طبق تحلیلی که ارائه کردیم، بانکها هم به لحاظ قراردادی و هم به لحاظ قانونی، مکلف به پذیرش دستور پرداخت هستند.

۶. برخی از مفاد قراردادهای منعقدشده برای ارائه خدمات الکترونیکی، بانک را از خسارات مستند به متصدی خدمات مخابراتی، خرابی دستگاه‌های کامپیوتری و سیستم پردازش داده‌ها معاف کرده است که این مفاد با مقررات آمره مصوب بانک مرکزی در تعارض بوده، نیازمند اصلاح است.

۹. منابع

- [1] Algudah, Fayyad, *The Liability of Banks in Electronic Fund Transfer Transactions*, Ph. d thesis, University of Edinburgh, 1992.
- [۲] کاشانی، محمود، «نارسایی‌های حقوقی بانکداری در ایران»، *تحقیقات حقوقی*، ش ۴۲، ۱۳۸۴.
- [۳] رهپیک، حسن، *حقوق مدنی (حقوق قراردادها)*، خرسندی، ۱۳۹۰.
- [۴] شهیدی، مهدی، *تشکیل قراردادها و تعهدات*، چ ۷، تهران، مجد، ۱۳۸۸.
- [5] Felsenfeld, Carl, «The Compatibility of the UNCITRAL Model Law on International Credit Transfers with Article 4A of The UCC», *Fordham Law Review*, vol. 60, Issue 6, 2011.
- [۶] کاتوزیان، ناصر، *حقوق مدنی (قواعد عمومی قراردادها)*، ج ۱، چ ۷، تهران، شرکت سهامی انتشار، ۱۳۸۵.

- [7] *Code of Federal Regulation, Regulation E* (12 CFR 205) staff commentary, 1996, www.law.cornell.edu. Last visit: 2014.
- [8] Horn, Norbert, «Legal Issues on Electronic Banking», New York, *Wolters Kluwer Law & Business*, 2012.
- [9] United National Commission in International Commerce Law, *UNCITRAL Legal Guide on Electronic funds Transfers*, 1987. www.uncitral.org/uncitral/en/publications.html. Last visit: 2014.
- [10] *United State Uniform Commercial Code*, article 4A, 2012, available at: www.law.cornell.edu/ucc/4A, last visit: 2014.
- [11] *24th Report of the United Nation Commission on International Trade Law*, Document A/CN. 9/346, 1991, available at: <http://www.uncitral.org/uncitral/en/commission/sessions/24th.html>. Last Visit: 2014.
- [12] Luftman, Douglas B, «Defamation liability for online service», *George Washington law Review*, vol. 65 (6), 1997.
- [13] Budniz, Mark E, «Technology as the Driver of Payment System Rules», *Chicago-Kent law and review*, vol. 83. 2, 2008.