

بررسی مبانی و قلمرو مسئولیت مدنی بانکها در تراکنش‌های الکترونیکی و شیوه جبران خسارت آن در برابر مشتریان

محمد رضا حاجی زاده^۱

^۱ - کارشناسی ارشد رشته حقوق خصوصی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بافت، بافت، ایران. hajizadehmohammadreza4@gmail.com

چکیده

هدف مقاله حاضر پژوهش حاضر بررسی مبانی و قلمرو مسئولیت مدنی بانکها در تراکنش‌های الکترونیکی و شیوه جبران خسارت آن در برابر مشتریان می‌باشد. روش تحقیق حاضر به صورت کتابخانه ای و از نوع توصیفی-تحلیلی است. تراکنش الکترونیکی وجوه به معنی مبادله وجهی است که حداقل یکی از عملیات آن با استفاده از ابزارهای الکترونیکی انجام می‌شود. در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه، به دلیل وجود پیچیدگی‌های خاص، مصرف‌کننده نیاز به حمایت بیشتری دارد و لازم است این حمایت‌ها، متناسب با اقتضایات این نوع تراکنش‌ها باشد. در حقوق ایران، قانون ویژه‌ای در خصوص مسئولیت مدنی بانکها در تراکنش‌های الکترونیکی به تصویب نرسیده است و مقررات موجود، اقتضایات خاص این نوع تراکنش‌ها را در نظر نگرفته است؛ این مقررات، در مواردی هم چون اطلاع‌رسانی به مشتری، محدود کردن مسئولیت مشتری و انتقال بار اثبات دعوا به بانک، نواقصی دارد که لازم است اصلاح شود. برای انجام تراکنش‌های الکترونیکی، اشخاص و عوامل زیادی دخیل هستند. در نتیجه، در صورت بروز خسارت، شناخت عامل زیان‌بار و اثبات رابطه سببیت از بین این عوامل متعدد و مبهم، امری دشوار است. در نظام حقوقی ایران، مقررات منسجمی در مورد این موضوع وجود ندارد و روابط حقوقی طرفین تابع دستورالعمل‌های مصوب بانک مرکزی و قراردادهای منعقد شده بین بانک و مشتری است. این خلأ قانونی، ابهامات فراوانی را در مورد دایره مسئولیت بانکها در این نوع تراکنش‌ها ایجاد کرده است. بانک در مقابل مشتری، تعهداتی بر عهده دارد که برخی از آنها ریشه قراردادی داشته و برخی دیگر، جزء الزامات خارج از قرارداد هستند که تخلف از قرارداد آنها می‌تواند سبب مسئولیت قراردادی یا ضمان قهری وی شود و می‌توان آن را تابع نظام واحد مسئولیت حرفه‌ای قرار داد. مسئولیت قراردادی بانک در مقابل مشتری، نوعی تعهد به نتیجه بوده و به موجب آن، بانک ملزم است تراکنش را به‌طور صحیح انجام دهد. به‌علاوه، بانک به لحاظ مدنی، نوعی مسئولیت بدون تقصیر بر عهده داشته و برای انجام تعهدات خود، در قبال اعمال کسانی که با وی مشارکت می‌کنند، از جمله مرکز پایاپای و متصدی خدمات ارتباطی مسئول است. مقررات ایران در خصوص تعهدات بانکها دارای ایراداتی است؛ همچنین، برخی از مفاد قراردادهای منعقد شده بین بانک و مشتری با مقررات آمره موجود، در تعارض بوده و نیازمند اصلاح است.

کلیدواژه: بانک، مسئولیت مدنی، تراکنش‌های الکترونیکی، جبران خسارت، مشتریان.

۱- مقدمه

یکی از مهم‌ترین سازمان‌هایی که در جامعه امروز وجود دارد بانک است. بانک‌ها امروزه به صورتی در زندگی روزمره افراد جامعه قرار گرفته‌اند که تصور زندگی بدون بانک محال به نظر می‌رسد و همان‌طور که می‌دانید، بانک‌ها به‌مثابه شاهرگ‌های اقتصادی هر کشور محسوب می‌شوند. این سازمان عظیم و قدرتمند در تمام جوامع پیشرفته و عقب‌افتاده به‌عنوان قدرت نفوذ، اقتدار و یا هر عامل قدرت در تمامی جوامع نقش بازی می‌کند و کمتر شخصی را می‌توان یافت که در کارهای روزمره خود به نحوی با بانک و عملیات بانکی سروکار نداشته باشد و حتی شخصی که در پایین‌ترین رده اقتصادی جامعه قرار دارد، حتی اگر بگوییم این فرد برای سرمایه‌گذاری، انتقال وجه و ... به بانک مراجعه نکند، حداقل برای پرداخت قبوض آب و برق باید مراجعه کند، پس در هر حال به‌نوعی با بانک در ارتباط است. یکی از مسائل مهم در حقوق بانکداری الکترونیک این است که در صورت بروز اختلاف بین بانک و مشتری، بار اثبات دعوی بر عهده چه کسی است. مسئله مهم دیگر، مسئله مسئولیت مدنی در بانکداری الکترونیک است و به‌طور خاص، این مسئله که مسئولیت مدنی بانک در بانکداری الکترونیک، مبتنی بر خطاست یا مبتنی بر خطر، دارای اهمیت اساسی می‌باشد. در دنیای کنونی پرداخت‌ها عمدتاً از طریق تراکنش‌های الکترونیکی انجام می‌شود. تراکنش^۱ الکترونیکی وجه، به معنای مبادله وجهی است که بر اساس 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 این نوع تراکنش‌ها، طرفین رابطه، یعنی مشتری و بانک از قدرت یکسانی برخوردار نیستند و همواره این احتمال وجود دارد که بانک، شرایط ناعادلانه‌ای را به مصرف‌کننده‌ای که از خدمات او استفاده می‌کند، تحمیل نماید. از طرفی الکترونیکی بودن این نوع تراکنش‌ها، تهدیدات جدیدی برای مصرف‌کنندگان ایجاد کرده است که سابق بر این، در تراکنش‌های سنتی و مبتنی بر کاغذ، وجود نداشته است. به همین جهت، لازم است از مصرف‌کنندگان این نوع خدمات، حمایت‌های خاصی به عمل آید. در حقوق خارجی، به‌تناسب خطراتی که برای حقوق مصرف‌کنندگان در این زمینه وجود دارد، راهکارهایی برای حمایت از مصرف‌کنندگان، ارائه شده است. در حقوق ایران، حمایت‌هایی که از مصرف‌کننده به عمل آمده است، کافی نیست و لازم است این مقررات، تکمیل شود.

افراد به‌طور معمول وجوه نقد را در محل مناسبی مانند بانک و سایر مؤسسات اعتباری نگهداری می‌کنند. این امر از جهات مختلف به سود آن‌هاست. اطمینان صاحب پول از حفظ آن، دسترسی آسان به وجه نقد، خرید اعتباری و عدم نیاز به حمل و نقل، تعلق سود بانکی به پول و دیگر مزایا را می‌توان برشمرد. بانک نیز سود خود را می‌برد و با گردش ثروت، راه را برای استفاده همگان از تسهیلات عمومی فراهم می‌کند. در این میان انتظار مشروع و متعارف هر شخصی است که در زمان نیاز و به‌طور کلی در هر زمان، امکان دسترسی به وجوه نقد سپرده‌شده فراهم باشد و حساب بانکی، بدون هماهنگی او تغییر زبان‌آوری نداشته باشد؛ نه از حساب برداشته شود و به‌جای دین دیگری احتساب گردد و نه موجودی حساب کاهش یابد یا منتقل شود. اگر در سابق با جعل مدارک هویت و مشابه آن به بانک رجوع می‌شد و به‌صورت حضوری وجوه را از حساب خارج می‌کردند، امروزه با پیشرفت تجارت الکترونیک و استفاده از اینترنت و دستگاه‌های خودپرداز، رفتار مجرمانه نیز تغییر کرده و برداشتن از حساب بانکی دیگران، به‌رغم ظرفیت امنیتی مناسب، بیشتر شده است. مواردی وجود دارد که از طریق اینترنت، حساب بانکی اشخاص خالی‌شده یا با فریب آن‌ها، به‌جای انتقال وجه به حساب معین، پول را به حساب خود انتقال داده‌اند؛ 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 آئی (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

^۱ تراکنش، معادلی است که موافقت‌نامه عضویت در سامانه ناخالص آئی (ساتنا) مصوب ۱۳۸۰ برای واژه transaction مورد استفاده قرار داده است.

بسیاری از دولت‌ها برای تدوین قوانین این حوزه است. بنابراین هدف پژوهش حاضر بررسی مبانی و قلمرو مسئولیت مدنی بانک‌ها در تراکنش‌های الکترونیکی و شیوه جبران خسارت آن در برابر مشتریان می‌باشد.

همچنین جعل کارت (عابر بانک) و کشف شماره رمز حساب، سبب دسترسی آسان به حساب افراد می‌شود و برداشت وجه را به دنبال دارد که از آن به سرقت از حساب بانکی یاد می‌شود. حتی شنیده شده که افراد در حالی که در زندان بوده‌اند موفق به سرقت شده و وجوه حساب بانکی دیگران را به حسابی که متعلق به خود یا معاونین جرم بوده منتقل نموده‌اند. این اتفاقات، بحث مسئولیت مدنی بانک‌ها را به دنبال خود دارد. به این صورت که آیا بانک به دلیل چنین اعمالی مسئول می‌باشد یا زیان مشتری قابل انتساب به بانک نیست و موجب ضمانی را نمی‌توان به ضرر بانک تصور نمود؟ پاره‌ای دعاوی پیرامون این مسئولیت در مراجع قانونی مطرح و رویکردهای متفاوتی، از سوی این مراجع، نسبت به آن‌ها دیده شده است. در ضمن تراکنش الکترونیکی وجوه، اگرچه مشتری، انجام تراکنش را مستقیماً از بانک انتقال‌دهنده درخواست می‌کند اما اشخاص و عوامل متعددی از جمله سامانه‌های بانکی، بانک واسط، متصدی خدمات مخابراتی و اینترنتی و حتی فعل خود مشتری در وقوع تراکنش نقش دارند؛ و در صورت انجام تراکنش نادرست، این ابهام مطرح می‌شود که مسئولیت بانک انتقال‌دهنده در قبال مشتری چیست و مبتنی بر چه مبنایی است؛ آیا این بانک، در قبال اعمال اشخاصی که با وی همکاری می‌کنند مسئول است یا خیر. در این حال پژوهش به دنبال پاسخی برای این سؤالات مطرح می‌شود که، ۱- در نظام حقوقی ایران، مقررات منسجمی در خصوص مسئولیت مدنی بانک‌ها در تراکنش‌های الکترونیکی و شیوه جبران خسارت آن در برابر مشتریان وجود دارد؟ ۲- آیا بانک‌ها در اعمالی که از طریق تراکنش الکترونیکی انجام می‌گیرد، مسئول می‌باشد یا زیان مشتری قابل انتساب به بانک نیست و موجب ضمانی را نمی‌توان به ضرر بانک تصور نمود؟ ۳- تعهدات بانک‌ها در تراکنش‌های الکترونیکی دارای چه ریشه‌ای و تخلف از انجام تعهد سبب چه مسئولیتی می‌باشد؟

۲- واژه شناسی

۲-۱- بانک

کلمه بانک از کلمه ایتالیایی بانکو^۱ یا بنچ^۲ به معنی صندلی گرفته شده است. بانکو صندلی‌ای بوده که در آنجا افرادی می‌نشسته و پول نزول داده و به انجام معامله می‌پرداخته‌اند. این کلمه طی سالها تغییر یافت. بانک‌ها موسساتی هستند که از محل سپرده‌های مردم می‌توانند سرمایه‌های لازم را در اختیار صاحبان واحدهای صنعتی، کشاورزی و بازرگانی و اشخاص قرار دهند. تکامل بانکداری به زمانی که نوشتن به وجود آمد برمی‌گردد و اکنون به‌عنوان یک موسسه مالی که به بانکداری و ارائه خدمات فاینانس می‌پردازد همچنان رو به تکامل است. در حال حاضر عموماً واژه بانک به موسسه‌ای گفته می‌شود که مجوز بانکداری داشته باشد. مجوز بانکداری توسط دستگاه‌های نظارت مالی اعطا می‌شود و حق ارائه اغلب خدمات مهم بانکی از قبیل پذیرش سپرده‌ها و دادن وام را می‌دهد. موسسه‌های مالی دیگری هم وجود دارند که تعریف حقوقی بانک را ندارند و در اصطلاح موسسه اعتباری غیر بانکی نامیده می‌شوند. بانک‌ها زیرمجموعه‌ای از صنعت خدمات مالی هستند. به‌طور معمول سود بانک‌ها از طریق کارمزد انجام خدمات مالی و نیز بهره‌ای که از راه سپرده‌های مشتریان به دست می‌آید حاصل می‌شود. در ایران بانک‌ها به‌عنوان یک موسسه اقتصادی از طریق عقود متفاوت اسلامی با مشتریان مشارکت کرده، سود حاصل می‌کنند «بانکداری اسلامی». (مجتهد و حسن زاده، ۱۳۹۰: ۵۶).

۲-۲- بانکداری الکترونیکی

بانکداری الکترونیکی، بیشتر یک روند رو به تکامل است. خط حرکتی است که از جایی شروع شده است و حتی در پیشرفته‌ترین حالت موجود هم امکان گسترش و توسعه را دارد. تحول در سیستم بانکداری یک کشور و سیر آن به سمت بانکداری الکترونیکی، بستگی به سیاستهای اقتصادی آن کشور و تهیه بسترهای قانونی، و همچنین اداری و فن آوری اطلاعات و ارتباطات دارد. بعد فرهنگی مسئله را نیز باید در نظر گرفت. در تعریف اساسی بانکداری الکترونیکی، عملیات بانکی از طریق سیستم‌های رایانه‌ای متمرکز، شبکه‌هایی با قابلیت دسترسی گسترده و نبود محدودیت زمانی و مکانی و امنیت اطلاعات است (الهیاری فرد، ۱۳۹۵: ۳۰-۳۱).

نهایتاً می‌توان گفت مفهوم بانکداری الکترونیکی، عبارتست از: ارائه خدمات بانکی از طریق یک شبکه رایانه‌ای عمومی قابل دسترس (اینترنت)، که از امنیت بالایی برخوردار است یا فراهم آوردن امکان دسترسی مشتریان به خدمات بانکی، با استفاده از واسطه‌های ایمن و بدون حضور فیزیکی. استفاده از

۱- banco

۲- bench

کارت بانکها، دستگاه های خود پرداز، امکان تبادل الکترونیکی وجوه و دیگر خدمات بانکداری میان بانکها، استفاده از خدمات اتحادیه جهانی مخابرات مالی بین بانکی، به کارگیری خط ارتباطی ماهواره ای و سیستم های یکپارچه سازی بانکی، تلفن بانکها و بانکداری در خانه یا بانکداری از راه دور، همگی از مظاهر و جلوه های بانکداری الکترونیکی است (سید جوادین و سقطچی، ۱۳۸۵: ۳). بانکداری اینترنتی باعث توسعه تجارت الکترونیک می گردد و از لوازم آن است (السان، ۱۳۹۲: ۵۹). البته باید گفت که ایمنی و امنیت در بانکداری اینترنتی، نگرانی های خاصی را ایجاد کرده است. همچنین بحث حقوق رقابت، حقوق اسرار تجاری و حقوق مالکیت معنوی در حوزه اینترنت مطرح است. در این مجال فقط به عناوین مزایا و چالش ها می پردازیم:

الف: مزایای بانکداری الکترونیک (تراکنش های الکترونیک)

۱. کاهش هزینه مبادلات مالی
۲. افزایش سرعت با کاهش زمان مبادلات مالی
۳. افزایش دقت، کیفیت و تنوع خدمات مالی
۴. افزایش دسترسی به کانال های ارتباطی متعدد برای مشتریان
۵. امکان نظارت بر مبادلات و پیشگیری از پولشویی
۶. ایجاد درآمد برای مؤسسات اعتباری
۷. افزایش رضایت مشتریان

ب: چالش های بانکداری الکترونیک

۱- چالش بستر مخابراتی مورد نیاز

عدم پوشش مخابراتی در همه نقاط کشور
کندی توسعه شبکه زیر ساخت
عدم رعایت دقیق توافقتنامه سطح خدمات^۱، از سوی شرکت مخابرات
پایین بودن قابلیت اطمینان ارتباطات شبکه ای موجود

۲- چالش های نرم افزاری

دشواری دسترسی و خرید نرم افزارهای خارجی
دشواری انطباق نرم افزارهای خارجی با عملیات بانکی داخلی
عدم طراحی و تهیه نرم افزارهای بانکداری متمرکز^۲ بانکهای دولتی داخل

۳- چالش نیروی انسانی

دشواری جذب و نگهداری نیروی های متخصص

۴- چالش ارتباطات بین المللی

قطع ارتباط با مؤسسات مالی بین المللی به علت تحریم

۵- چالش های حقوقی

کمبود قوانین و ضعف ضمانت اجرایی و محدودیت های ناشی از آیین نامه های معاملاتی
دشواری های ناشی از عدم شناخت مدیران و دستگاه های ناظر و بازرس (احمدی و خندان سویری، ۱۳۹۴: ۴۱).

^۱- SLA

^۲- Core Banking

۴-۲- مشتری

مشتری همان کسی است که نیازش را خود تعریف می‌کند، کالاها و خدمات تولیدی ما را مصرف می‌کند و حاضر است بابت آن هزینه مناسبی را بپردازد. اما زمانی این هزینه را متقبل می‌شود که در کالاها و یا خدمات تحویلی ارزشی را ببیند که پرداخت آن هزینه را توجیه نماید. اکنون که در اقتصاد جهانی مشتریان بقای شرکت را رقم می‌زند، دیگر شرکت‌ها نمی‌توانند به انتظارات و خواسته‌های مشتریان بی‌تفاوت باشند. آن‌ها باید همه فعالیت‌ها و توانمندی‌های خود را متوجه رضایت مشتری کنند. چرا که تنها منبع برگشت سرمایه مشتریان هستند. بنابراین، نخستین اصل در دنیای کسب‌وکار امروزی ایجاد ارزش‌های مشتری‌پسند است و تنها از طریق فرایندهای شرکت می‌توان ارزش‌های مشتری‌پسند ایجاد کرد.

۵-۲- کارمند

تعاریف متفاوتی از کارمند داریم. از نظر عرف، کارمند به شخصی گفته می‌شود که در یک دستگاه، ارگان یا سازمان مشغول به کار است، چه در بخش خصوصی و چه در بخش دولتی. قانون مدیریت خدمات کشوری جدید به جای کلمه «مستخدم» از اصطلاح «کارمند» استفاده کرده که در ایران اصطلاحی رایج است. طبق این قانون، کارمند دستگاه اجرایی «فردی است که بر اساس ضوابط و مقررات مربوط به موجب حکم یا قرارداد مقام صلاحیت‌دار در یک دستگاه اجرایی به خدمت پذیرفته می‌شود». در واقع، به استناد احکام و مستندات قانونی، کارمند کسی است که در یک دستگاه اداری و اجرایی فعالیت داشته باشد. قانون تکالیف، صلاحیت‌ها و وظایفی را بر عهده کارمند گذاشته است که در یک جمع‌بندی می‌توان گفت از نظر قانون، کارمند خوب کارمندی است که تکالیف و وظایف قانونی خود را چه از نظر تکالیف فردی و چه از نظر تکالیف جمعی و گروهی که در قوانین و مقررات استخدامی، اعم از قانون استخدام کشوری سابق و قانون مدیریت خدمات کشوری تصویب شده است، انجام دهد. این قوانین تکالیف متعددی را تعیین کرده است، از نحوه پوشش کارمندان تا ورود، خروج و نحوه برخورد با ارباب‌رجوع و مباحث دیگر که کارمند به وسیله آن‌ها ارزشیابی می‌شود. البته این موارد در بعضی از جزییات استانداردهای مختلفی دارد که از سازمانی به سازمان دیگر متفاوت است.

۶-۲- شخص ثالث

در نظر اهل لغت، ثالث «شخص سوم یا کسانی که نه مدعی و نه مدعی علیه هستند و یا شخص خارجی و گاه حاکم و یا داور» نیز قلمداد گشته است (دهخدا، لغت نامه، ج ۱۵، ص ۱۱ و نفیسی، ج ۱، ص ۱۰۲۶).
بعضی از حقوقدانان در تعریف ثالث بیان داشته‌اند که ثالث عبارت است از:
الف) کسی که طرف عقد نیست و قائم‌مقام هیچ‌یک از متعاقدین نمی‌باشد.
ب) کسی که طرف عقد نیست هر چند قائم‌مقام یکی از طرفین باشد.
ج) بیگانه نسبت به امری که دو طرف دارند، ثالث نسبت به متداعیین دعوا (عمید، ۱۳۷۵: ۹۵).

یکی از نتایج مهم اصل حاکمیت اراده، قاعده نسبی بودن قراردادهاست که به موجب آن قرارداد فقط نسبت به ۲ طرف و قائم مقام قانونی آن‌ها مؤثر است و نسبت به اشخاص ثالث هیچ حق یا دینی ایجاد نمی‌کند. این امر در ماده ۲۳۱ قانون مدنی ایران و ماده ۱۱۶۵ قانون مدنی فرانسه با عنوان اثر عقود نسبت به اشخاص ثالث پذیرفته شده و در فقه مبین اسلام نیز اصل عدم ولایت بر دیگران و نیز اصل حاکمیت اراده مورد قبول واقع شده است (صفایی، ۱۳۸۲: ۱۸۳).

۷-۲- مسئولیت

مسئولیت در لغت، به معنی پرسش، مورد سؤال واقع شدن و به مفهوم تفکیک وظیفه آمده است (عمید، ۱۳۷۵: ۹۵). در اصطلاح، عبارت است از تعهد قانونی شخص به دفع ضرر دیگری که وی به وجود آورده است خواه ناشی از تقصیر خود وی باشد یا از فعالیت او ایجاد شده باشد (جعفری لنگرودی، ۱۳۴۶: ۶۴۲). مسئولیت در معنای لاتین مترادف عبارت responsibility قرار می‌گیرد که از معنای پاسخگو بودن (response) مشتق می‌شود. در معنای حقوقی و مدنی مسئولیت عبارتست از تکلیف قانونی شخص در عدم نمودن ضرر به دیگری بصورت مستقیم یا غیر مستقیم، در معنای فقهی و شرعی نیز مسوولیت مترادف با عبارت ضمان بکار گرفته شده است و کسی را که مسؤولیت بر ذمه و عهده او قرار می‌گیرد مسوول یا ضامن مینامند (همان).

۸-۲- تعریف مسئولیت مدنی

مدنی در لغت به معنای شهری، اسم منسوب به مدینه و شهر آمده است. در اصطلاح فقه و حقوق نیز به امری گفته می‌شود که مربوط به ادعای حقوقی و مدنی (در مقابل کیفری) ترتیب جبران خسارت صدمات مالی و حقوقی باشد. مسئولیت مدنی عبارت است از تعهد و الزامی که شخص به جبران زیان وارد شده به دیگری دارد، اعم از این که زیان مذکور در اثر عمل شخص مسؤول یا عمل اشخاص وابسته به او و یا ناشی از اشیاء و اموال تحت مالکیت یا تصرف او باشد. در هر موردی که شخص موظف به جبران خسارت دیگری باشد، در برابر او مسئولیت مدنی دارد یا ضامن است (انصاری، ۱۳۸۴: ۱۷۷).

۳- مبانی حقوقی مسئولیت مدنی بانک در قبال مشتری

بطوری که گذشت، مفهوم مسئولیت مدنی آن است که هر کس ضرری به دیگری وارد کند به حکم قانون و با تحقق شرایط قانونی، مکلف به جبران خسارت است. مسئولیت مدنی بانک در مقابل مشتری می‌تواند هم از جنبه قراردادی و هم غیرقراردادی باشد.

۱-۱- مسئولیت مدنی قراردادی^۱

هنگامی از مسئولیت قراردادی صحبت می‌شود که شخصی در عقدی از عقود (اعم از معین و غیرمعین) تعهدی را پذیرفته باشد و بعلمت عدم انجام تعهد یا تأخیر در انجام تعهد یا در حین انجام تعهد و یا به سبب انجام آن خسارتی را به متعهدله وارد نماید و بدین وسیله باعث ورود ضرر به طرف مقابل خود گردد (تاجمیری، ۱۳۷۵: ۳۲).

بنابراین مسئولیت قراردادی یا عقدی ناشی از نقض قرارداد یا تأخیر در انجام تعهد است یا به نحوه انجام تعهد و یا سبب آن مربوط می‌شود، در هر حال ریشه قراردادی دارد و متخلف از قرارداد مکلف است خسارت وارده به متعهدله را جبران کند «زیرا قرارداد در بین طرفین به منزله قانون است و هر دو طرف ملزم به رعایت آن هستند» و مسئولیتی که متخلف در این رابطه پیدا می‌نماید به لحاظ وجود قرارداد فی ما مابین آن‌ها مسئولیت قراردادی نامیده می‌شود که در نتیجه عدم اجرای تعهد ناشی از قرارداد و تخلف از مفاد قرارداد خصوصی است (کاتوزیان، ۱۳۸۵: ۱۶).

از جمله خدماتی که توسط بانک‌ها صورت می‌پذیرد مانند قبول هزینه‌های آب، برق و ... که در اینجا نیز معمولاً مشتری با در دست داشتن قبوض آب، برق و ... به شعبه بانک مراجعه و با ارائه قبض مربوطه و وجه آن به مسئول صندوق (تحویله‌دار بانک) خواستار قبول هزینه توسط بانک و پرداخت آن به سازمان، شرکت و ... صاحب طلب می‌گردد و مسئول قسمت نیز، با قبول پیشنهاد مذکور و دریافت وجه، متعهد پرداخت وجه به مؤسسه، شرکت یا سازمان طلبکار می‌گردد. در اینجا در اکثر مواقع بدون رد و بدل الفاظی خاص این عمل صورت می‌پذیرد.

۲-۳- مسئولیت مدنی غیرقراردادی^۲

در مسئولیت مدنی خارج از قرارداد که در فقه به ضمان قهری مشهور است، لازم نیست که قرارداد یا تعهدی از قبل موجود باشد تا مسئولیت به جبران و تدارک خسارت محقق گردد. در واقع در این نوع از مسئولیت نه تنها زیان دیده و مسئول، رابطه قراردادی ندارند بلکه اغلب یکدیگر را نمی‌شناسند ولی قانون یکی را مسئول جبران زیان دیگری قرار می‌دهد، این قسم از مسئولیت، به سبب عدم دخالت اراده و تراضی در تکوین تعهد، الزام خارج از قرارداد، ضمان قهری یا مسئولیت مدنی نام دارد (باریکلو، ۱۳۷۸: ۲۵ و قاسم زاده، ۱۳۷۸: ۲۵).

هر چند در هر دو مسئولیت مساله جبران خسارت مطرح است و خسارت وارده باید جبران شود اما منشاء ایجاد هر یک متفاوت از دیگری می‌باشد، به عبارت دیگر هر چند مبنای تمامی مسئولیت‌ها قانون است اما در مسئولیت قهری مبنای قراردادی وجود ندارد، بلکه قانون شخص متضرر را مجبور به جبران خسارت می‌کند به بیان دیگر مسئولیت قهری مسئولیت جبران ناشی از انجام فعل و ترک فعل است که از نظر قانون و عرف خطا و نقض تکلیف محسوب می‌شود (یزدانیان، ۱۳۷۹: ۶۹).

مسئولیت مدنی بانک در مقابل مشتری اصل بر مسئولیت قهری است. چون در مسئولیت قراردادی بانک و مشتری تابع مفاد قرارداد فی مابین که زاییده توافق و تراضی می‌باشد عمل میکنند و در صورت اختلاف با رجوع به متن قرارداد مشکل بر طرف می‌شود. البته هرگاه که قراردادی بین بانک و

^۱ - Responsibility contractually

^۲ Extra contractual responsibility

مشتری باشد و طرفین اراده خود را ابراز کرده باشند باید به آن احترام گذاشت و به اراده آن‌ها ترتیب اثر داد و در نتیجه باید نظام خاص مسئولیت قراردادی را پیاده کرد، اما در غیر اینصورت، مسئولیت را باید قهری دانست (ژوردن، پاتریس، ترجمه و تحقیق: ادیب، ۱۳۸۲: ۴۸).

۴- مبانی و نوع مسئولیت مدنی بانک در تراکنش‌های الکترونیکی

تعهدات بانک در مقابل مشتری، غالباً به‌موجب 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.

حال که نوع مسئولیت بانک را بررسی کردیم؛ لازم است مبانی مسئولیت بانک را مورد تحلیل قرار دهیم تا بدانیم مسئولیت بانک به کدامیک از نظریات مسئولیت نزدیک‌تر است. به این معنا که برای اثبات مسؤلیت بانک، آیا لازم است تقصیر وی ثابت شود یا مسئولیت وی، محض بوده و صرف اثبات ورود ضرر از جانب بانک، موجب مسئولیت اوست؟

انجام تراکنش‌های الکترونیکی، محصول همکاری عوامل مختلفی از جمله سامانه‌های بانکی، کارکنان، بانک واسط، مرکز خدمات مخابراتی و ... است. مشتری با این اشخاص و عوامل، رابطه مستقیمی ندارد و انجام عملیات بانکی، امری پیچیده است. از این رو، در صورت بروز خسارت، اثبات تقصیر هر یک از این عوامل برای مشتری دشوار است. اگر چه فرض تقصیر برای بانک می‌تواند این مشکل را برطرف نماید اما در این حالت نیز اگر شخصی که برای او فرض تقصیر شده است بتواند بی تقصیری خود را اثبات نماید از جبران خسارت معاف شده و مسئولیت برعهده شخصی قرار می‌گیرد که خسارت مستند به اوست. در این حالت، اگر عامل زیان‌بار از جبران خسارت ناتوان باشد، زیان دیده نمیتواند به حق خود دست یابد. در نتیجه، فرض مسئولیت برای بانک نیز نمیتواند حقوق مشتری را به خوبی تضمین کند. با توجه به این موارد، قانون‌گذار بانک را ملزم به انجام صحیح تراکنش دانسته و در صورت تخلف از این تکلیف، وی را ملزم به جبران خسارت میداند. مسئولیت بانک در این خصوص، نوعی مسئولیت محض است یعنی صرف استناد خسارت به عملیات بانکی برای الزام بانک به جبران، کافی است و اثبات بی تقصیری او یا تقصیر عوامل دیگر از جمله رخنه گر، متصدی خدمات مخابراتی و ... موجب رفع مسئولیت بانک نمیشود و تنها عاملی که می‌تواند بانک را از مسئولیت معاف سازد، اثبات قوه قاهره یا مشارکت زیان‌دیده در وقوع خسارت است. باید توجه داشت که مسئولیت محض^۱ نباید با مسئولیت مطلق^۲ اشتباه شود زیرا در مسئولیت مطلق، خواننده نمی‌تواند به هیچ دفاعی متوسل شود و حتی اثبات قوه قاهره یا مشارکت زیان‌دیده نیز نمی‌تواند موجب رفع مسئولیت وی شود مانند مسئولیت غاصب (بادینی، ۱۳۸۷: ۲۱۳).

در مقررات مربوط به بانکداری الکترونیکی، این موضوع که مسئولیت بانک، محض است به صراحت بیان نشده است اما می‌توان آن را از مواد مختلف قانونی استنباط نمود. به‌عنوان مثال، ماده ۴ قانون عملیات بانکی بدون ربا مصوب ۱۳۶۲، بانک‌ها را مکلف به بازپرداخت اصل سپرده‌های مشتریان کرده است؛ پس بانک نمی‌تواند با استناد به عمل رخنه گر، از خود رفع مسئولیت کند. در خصوص سایر خسارات وارده به مشتریان نیز طبق بند ج ماده ۳۵ قانون پولی و بانکی کشور، صرف استناد خسارت به عملیات بانکی، موجب مسئولیت بانک است. در این بند مقرر شده است: «هر بانک در مقابل خسارتی که در اثر عملیات آن، متوجه مشتریان می‌شود، مسئول و متعهد جبران خواهد بود».

در برخی مصوبات بانک مرکزی در خصوص تراکنش‌های الکترونیکی وجوه نیز از «مسئولیت کامل» بانک، نام برده شده است؛ به‌عنوان مثال، در ماده ۳۸ موافقتنامه عضویت در ساتنا در مورد بانک ذینفع آمده است: «عضوی که ذینفع نهایی نزد آن حساب دارد، مکلف است پس از دریافت اعلامیه واريز وجه از ساتنا نسبت به واريز وجه به حساب ذینفع نهایی اقدام کند. بر این اساس، عضو در قبال دستور پرداخت‌های واصل شده و واريز فوری وجه آن به حساب ذینفع نهایی مسئولیت کامل دارد». به نظر می‌رسد این اصطلاح، تعبیر عامیانه‌ای از همان مسئولیت محض و بدون تقصیر است که احتمالاً به دلیل عدم تخصص حقوقی نویسندگان این مقررات، از چنین واژه‌های استفاده شده است. (کاتوزیان، ۱۳۸۸: ۲۹).

می‌دانیم عناصر لازم برای ایجاد مسئولیت فاعل زیان‌بار با توجه به نوع مسؤلیت تعیین می‌شود و ارکان مسئولیت مدنی با مسئولیت قراردادی کمی متفاوت است. ارکان مسئولیت مدنی عبارت است از فعل زیان‌بار، ورود ضرر و رابطه سببیت بین فعل و ورود ضرر؛ که البته اگر مسؤلیت مبتنی بر تقصیر باشد به جای فعل زیان‌بار لازم است تقصیر فاعل اثبات شود. در مسؤلیت قراردادی، تخلف از مفاد قرارداد، فعل زیان‌بار محسوب می‌شود

۱- Absolute Liability

۲- Strict Liability

و همانند مسئولیت مدنی، اثبات دو رکن دیگر یعنی ورود ضرر و رابطه سببیت نیز برای تحقق مسئولیت قراردادی ضروری است. در خصوص بانک، همان‌طور که گفتیم، مسئولیت بانک‌ها در یکی از دسته‌های مسئولیت قراردادی و قهری، نمی‌گنجد بلکه نوع ویژه‌ای از مسئولیت است که آن را مسئولیت قانونی نامیدیم که در حقیقت، همان مسئولیت حرفه‌ای بانکهاست. ارکان مسئولیت بانک، سه رکن فعل زیان‌بار، ورود ضرر و رابطه سببیت است که بر اساس این مبنای تعریف شده، نقض یکی از تعهدات قراردادی یا الزامات قانونی، فعل زیان‌بار محسوب شده و موجب مسئولیت قانونی بانک است و نیازی به تفکیک تعهدات بانک به دو دسته قراردادی و قانونی نیست (عبدالهی، ۱۳۹۳).

۶- قلمرو مسئولیت بانک در تراکنش‌های الکترونیکی

خسارتی که در اثر انجام تراکنش نادرست به مشتریان وارد می‌شود، گاه مستند به ابزارهای بانکداری و عملیات سایر مؤسسات دخیل در انجام تراکنش مثل متصدی خدمات ارتباطی یا بانک واسط است. در این موارد، لازم است بررسی شود که آیا مسئولیت محض بانک شامل این خسارات نیز می‌شود و بانک در قبال این خسارات مسئول است یا خیر که این موارد، مورد بررسی قرار می‌گیرند.

۶-۱- مسئولیت بانک انتقال‌دهنده در قبال خسارات مستند به ابزارهای بانکداری

در بانکداری الکترونیکی، غالباً ضعف ایمنی ابزارهای بانکداری، موجب بروز خسارت می‌شود. در مواردی که سارق یا رخنه‌گر با سوءاستفاده از ضعف سامانه موجب ورود ضرر می‌شود، ممکن است این شبهه ایجاد شود که بانک مسئول جبران خسارت نیست زیرا در این فرض، سارق، مباشر ورود ضرر و بانک، مسبب محسوب می‌شود یعنی حتی با فرض نقص و ضعف سامانه، اگر فعل سارق وجود نداشته باشد هیچ‌گاه ضرر وارد نمی‌شود و چون رابطه سببیت قطع شده نمی‌توان با وجود مباشر، مسبب را مسئول تلقی کرده و برای او ضمان قهری قائل شد. در ماده ۳۳۲ قانون مدنی در این خصوص آمده است: «هرگاه یک نفر، سبب تلف مالی را ایجاد کند و دیگری، مباشر تلف شدن آن مال بشود، مباشر مسئول است نه مسبب مگر اینکه سبب، اقوی باشد به نحوی که عرفاً اتلاف مستند به او باشد.» ماده ۷۸ قانون تجارت الکترونیکی حاوی حکمی است که می‌تواند این شبهه را تقویت کند. در این ماده مقرر شده است: «هرگاه در بستر مبادلات الکترونیکی، در اثر نقص یا ضعف سامانه مؤسسات خصوصی و دولتی، به جز در نتیجه قطع فیزیکی ارتباط الکترونیکی، خسارتی به اشخاص وارد شود، مؤسسات مزبور، مسئول جبران خسارت وارده می‌باشند، مگر اینکه خسارات وارده ناشی از فعل شخصی افراد باشد که در این صورت، جبران خسارات بر عهده این اشخاص خواهد بود.» این ماده با تأکید بر مسئولیت مؤسسات در قبال خسارات ناشی از نقص و ضعف سامانه، در مواردی که خسارات مستند به فعل افراد باشد، از ایشان رفع مسئولیت کرده است. اگرچه واژه «افراد» در این ماده، قدری ابهام‌برانگیز است و معلوم نیست که منظور از آن، خود زیان‌دیده یا اشخاص ثالثی همچون سارقان و رخنه‌گرانی است که با سوءاستفاده از نقص سامانه، سبب ورود ضرر شده‌اند اما با توجه به جمله انتهایی ماده که این افراد را ملزم به جبران خسارت می‌داند؛ به نظر می‌رسد برداشت دوم بیشتر منطبق با قصد قانون‌گذار است زیرا اگر تقصیر خود زیان‌دیده، سبب بروز خسارت شود از دریافت خسارت محروم می‌شود نه اینکه ملزم به پرداخت خسارت به خود باشد. بنابراین، طبق ظاهر این ماده، اگر شخص ثالثی با سوءاستفاده از نقص سامانه، سبب بروز خسارت شود، مؤسسه‌ای که از طریق آن سامانه، خدمت‌رسانی می‌کند، مسئول نبوده و مشتری باید به خود وی رجوع نماید (السان، ۱۳۹۲: ۵۹).

همچنین، ماده ۷۸ قانون تجارت الکترونیکی نیز در خصوص بانک قابل‌اعمال نیست زیرا بانک برای انجام تراکنش الکترونیکی وجه، نگهداری از وجوه مشتری و حفظ امنیت سامانه، مسئولیت محض دارد. اگر سامانه‌های بانک، ایمن نبوده و سارق یا رخنه‌گر با سوءاستفاده از ضعف سامانه موجب ورود ضرر شود، بانک مسئول است و نمی‌تواند با استناد به مباشرت سارق، رابطه سببیت را قطع کرده، از خود رفع مسئولیت کند زیرا در این حالت، عرف نقص خدمات ارائه‌شده توسط بانک را عامل بروز این خسارت می‌داند؛ این دیدگاه عرف کاملاً معقول است. اگر سامانه‌های بانک ایمن نباشد، بی‌تردید شخصی پیدا خواهد شد که با سوءاستفاده از ضعف آن، وجوه مردم را به سرقت ببرد. بنابراین، در مواردی که شخص ثالث با نفوذ به سامانه، وجهی از حساب مشتری برداشت کرده یا در انجام تراکنش، اختلال ایجاد کرده و وجوه را به حساب دیگری غیر از حساب موردنظر مشتری، منتقل نماید، بانک در مقابل مشتری ملزم به جبران خسارت است (عبدالهی و سجادی، ۱۳۹۳: ۱۲۱ - ۹۹).

۶-۲- مسئولیت بانک انتقال‌دهنده در قبال خسارات مستند به متصدی خدمات ارتباطی

در تراکنش الکترونیکی وجوه، اشخاص دیگری مثل متصدیان خدمات مخابراتی و رسا نیز در انجام عملیات نقش دارند. عدم انجام تعهد از جانب این اشخاص می‌تواند منجر به بروز خسارت شود. برخی معتقدند که در چنین حالتی نمی‌توان بانک را مسئول جبران خسارت ناشی از اعمال آنان دانست زیرا این اشخاص با بانک رابطه تبعیت ندارند. از این رو، برخلاف آنچه در خصوص مسئولیت بانک نسبت به اعمال کارکنان وجود دارد، در

این مورد نمی‌توان با استناد به نظریه مسئولیت نیابتی، بانک را مسئول جبران خسارات مستند به ایشان تلقی کرد. شرط ایجاد مسئولیت نیابتی این است که شخص مسئول، باید توانایی قانونی و عملی برای کنترل فعالیت اشخاص تحت تبعیت خود را داشته باشد تا بتوان او را به جای مقصرین اصلی، مسئول قلمداد کرد؛ در حالیکه در خصوص این اشخاص، بانک توانایی کنترل ندارد. به‌عنوان مثال، در خصوص خدمات ارتباطی، پس از آنکه بانک، پیام را جهت ارسال در اختیار متصدی ارتباطات قرار می‌دهد دیگر کنترلی روی آن ندارد و از آن به بعد، متصدی ارتباطات، گردش و اداره امور را بر عهده دارد. با توجه به مسئولیت محض بانک، این توجیه قابل قبول نیست زیرا بر اساس نظریه مسئولیت محض، تنها عاملی که می‌تواند بانک را از مسئولیت معاف کند اثبات قوه قاهره یا تقصیر مشتری است و این عامل، نمی‌تواند مصداق قوه قاهره باشد؛ اگرچه این اشخاص با بانک رابطه تبعیت ندارند اما بانک می‌تواند با روش‌های دیگری، اوضاع را به صورتی کنترل کند که خسارتی به مشتری وارد نشود. به‌عنوان مثال، اگرچه ارسال پیام بر عهده متصدی ارتباطات است اما بانک ارسال‌کننده پیام می‌تواند «تأیید دریافت» درخواست کند تا مطمئن شود که متصدی ارتباطات به وظیفه خود عمل کرده است. به‌علاوه، در حال حاضر روش‌های ایمنی مثل سوئیفت برای تبادل اطلاعات وجود دارد. در این روش‌ها اگر پیام به طرف مقابل تحویل داده نشود، بانک ارسال‌کننده مطلع می‌شود بانک مکلف است به هر ترتیب، روش مطمئنی برای موفقیت در انجام تراکنش بیابد؛ مثلاً باید از چند رسا خدمت دریافت کند تا در صورت قطع ارتباط از جانب یکی از آن‌ها، دیگری را جایگزین کرده و به این ترتیب، خدمات مناسبی را به مشتریان خود ارائه دهد. اگر بانک از این روش‌ها استفاده نکند و خسارتی ایجاد شود، مسئول است، اثبات تقصیر بانک واسط و متصدی خدمات ارتباطی نمی‌تواند موجب معافیت بانک شود، اما بانک پس از جبران خسارت در مقابل مشتری، می‌تواند به این اشخاص مراجعه نماید. راهنمای آنسیترال نیز بانک را ملزم به تضمین ایمنی دانسته و اثبات تقصیر شخص ثالث را موجب معافیت او نمی‌داند. این راهنما تأکید کرده است 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 (فرزانه کوشاهی، ۱۳۹۱: ۶۴).

۶-۳- مسئولیت بانک انتقال‌دهنده در قبال اعمال بانک واسط و مرکز پایاپای

گاهی بخشی از عملیات تراکنش، توسط بانک واسط یا مرکز پایاپای انجام می‌شود. در مواردی که حساب بانکی انتقال‌دهنده و گیرنده، هر دو در بانک واحدی، نباشد بلکه انتقال‌دهنده در یک بانک و انتقال گیرنده در بانک دیگری دارای حساب باشند؛ اگر این دو بانک، در یک مرکز پایاپای مثل مرکز شتاب عضویت داشته باشند، مرکز پایاپای به‌عنوان واسط، عملیات تسویه حساب بین دو بانک را انجام می‌دهد اما اگر بانک انتقال‌دهنده و انتقال گیرنده با یکدیگر توافقنامه نداشته و در یک اتاق پایاپای نیز مشارکت نداشته باشند، در این حالت، انتقال وجوه، باید از طریق بانک ثالثی صورت بگیرد که به‌صورت واسطه عمل می‌کند؛ به این صورت که بانک انتقال‌دهنده و انتقال گیرنده، هر دو در این بانک ثالث، حساب باز می‌کنند و بانک واسط، عملیات تسویه بین این دو بانک را انجام می‌دهد. در چنین مواردی، این ابهام مطرح می‌شود که اگر در اثر اعمال بانک واسط و مرکز پایاپای، خسارتی به مشتری وارد شود، آیا بانک انتقال‌دهنده در قبال اعمال ایشان مسئول است؟^۱ به‌موجب نظریه مسئولیت معاملاتی که در راهنمای آنسیترال آمده است و پیش از این در مورد آن توضیح دادیم، با توجه به اینکه بانک با انعقاد قرارداد، انجام تراکنش را به‌طور صحیح بر عهده گرفته است، اگر نتواند به این نتیجه دست یابد، در قبال مشتری مسئول است. اگر بانک برای رسیدن به این نتیجه، از مشارکت اشخاص دیگری بهره‌مند شود یا برای انجام امور، کسی را نایب خود قرار دهد، مسئول اعمال او نیز هست. بنابراین، بانک انتقال‌دهنده در مقابل مشتری در قبال اعمال بانک واسط یا مرکز پایاپای، مسئول است. مسئولیت بانک انتقال‌دهنده به‌عنوان عرضه‌کننده خدمات را می‌توان با مسئولیت تولیدکننده کلی کالا نیز مقایسه کرد. به‌موجب ماده ۳ دستورالعمل ناشی از عیوب تولید اتحادیه اروپا، اگر تولیدکننده کالا برای تولید محصول خود از مواد اولیه یا کالاهای جزئی که تولیدکننده آن‌ها شخص دیگری است، استفاده کرده باشد و در اثر آن کالا خسارتی وارد آید، تولیدکننده کالای نهایی مسئول جبران خسارت وارده است و نمی‌تواند به تقصیر تولیدکنندگان جزء استناد کرده و از خود، رفع مسئولیت کند در حقوق ایران، این موضوع به‌صراحت مطرح نشده است اما با توجه به آنکه ماده ۱۸ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، کلیه عرضه‌کنندگان را ملزم به رعایت تعهد ایمنی می‌داند و طبق تعریف بند ۲ ماده ۱، هم ارائه‌دهندگان جزئی و هم ارائه‌دهندگان کلی خدمات، مشمول عنوان عرضه‌کننده هستند، به نظر می‌رسد این قاعده مورد قبول

^۱ طبق بند ۹ ماده ۱ دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجه. مرکز پایاپای عبارت است از مجموعه سخت افزار، نرم افزار و درگاه ارتباطی که عمل پایاپای بین بانکی را انجام می‌دهد.

قانون گذار ایران نیز هست زیرا به هر حال انجام تراکنش، خدمتی است که توسط آنان عرضه می‌شود؛ بنابراین، با توجه به آنکه بانک انتقال دهنده، عرضه کننده نهایی خدمات است، اگر برای ارائه خدمت خود از همکاری اشخاص دیگری استفاده کند، در قبال اعمال ایشان مسئول است.^۱

۷- تعهدات بانک در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه

۷-۱- 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. در حقوق ایران طبق تحلیلی که ارائه کردیم، اگر مشتری وجهی 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 وجود مقروض است. به موجب مفهوم مخالف ماده ۶۵۱ قانون مدنی، اگر برای ادای قرض، اجلی معین نشده باشد، مقروض می‌تواند هر وقت بخواهد طلب خود را مطالبه کند. لذا بانک از نظر قراردادی مکلف به پذیرش این درخواست است. اما در مواردی که درخواست کننده 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 محرر 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 (صفایی و رحیمی، ۱۳۸۹: ۸۹).

۷-۲- 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 در می‌یابد 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 وارده کرده 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 پایایی 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، اما بند ۴ «الف» ماده ۴۰۴ آ قانون متحدالشکل تجاری آمریکا 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 دریافت کننده منتقل کند.

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

^۱ - در حقوق ایران، به موجب مواد ۳۳ تا ۴۱ قانون تجارت الکترونیکی، مقرراتی برای حمایت از مصرف کننده در محیط‌های الکترونیکی، تصویب شده است، اما در ماده ۴۲ این قانون و آیین نامه اجرایی ماده ۷۹ آن، تصریح شده است که این مقررات حمایتی در مورد خدمات مالی و بانکی اجرا نمی‌شود و ماده ۴۹ این قانون، حمایت از مصرف کنندگان این حوزه را به تصویب مقررات دیگری واگذار کرده است که تاکنون چنین مقرراتی به تصویب نرسیده است اما باید توجه داشت قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان مصوب ۱۳۸۸ از مصرف کنندگان کلیه کالاها و خدمات، حمایت می‌کند که این حمایتها شامل اشخاصی که از خدمات ارائه شده توسط بانکها و مؤسسات مالی استفاده می‌کنند نیز می‌شود. تراکنش الکترونیکی وجوه که توسط بانکها و مؤسسات مالی انجام می‌شود، شکلی از ارائه خدمات است و با توجه به تعریفی که ماده ۱ قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان مصوب ۱۳۸۸ از مصرف کننده ارائه کرده است، مشتریان بانکها تحت پوشش مقررات حمایتی این قانون قرار می‌گیرند.

در حقوق ایران، در خصوص این موضوع به وضوح تعیین تکلیف نشده و مقررات مبهم و متعارض است. ماده ۲۱ 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. مؤسس اساسنامه 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 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 در خصوص 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؛ درحالی‌که در این مواد، تطابق رعایت نشده است. ماده ۳۱ و ۳۲ دستور پرداخت را تا پیش از تاریخ مؤثر انتقال قابل لغو دانسته، درحالی‌که ماده ۳۳ لحظه انتقال را به عنوان زمان قطعیت پرداخت تعیین کرده است. طبق بند ۱۱ ماده ۱ همان مقررات، «انتقال عبارت است از فعالیت‌هایی که بر اساس یک دستور پرداخت صورت می‌پذیرد تا حسب درخواست صادرکننده، وجه در اختیار ذینفع قرار گیرد»^۱. طبق 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؛ درحالی‌که به موجب ماده ۲ 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 آستیرال است. پس از قطعیت دستور پرداخت، مسؤلیت بانک در مقابل انتقال‌دهنده وجوه تمام و مسؤلیت 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 مسؤول جبران خسارت است (عبداللهی و سید احمدی سجادی، ۱۳۹۳: ۱۲۱-۹۹).

^۱ ماده ۳۰ 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 بستن‌کار 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 بستن‌کار شدن حساب ذینفع یا پرداخت وجه به وی.
 - (۳) پایاپای: ثبت یک قلم بدهکار در حساب مؤسسه مالی صادرکننده و یک قلم بستن‌کار 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.
 - (۳) پایاپای: ثبت یک قلم بدهکار در حساب مؤسسه مالی صادرکننده و یک قلم بستن‌کار در حساب مؤسسه مالی ذینفع.
 - (۴) انجام: بستن‌کار کردن حساب ذینفع یا پرداخت وجه به وی توسط مؤسسه مالی ذینفع».

۷-۳- 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 انتقال دهنده و انتقال گیرنده را به درستی 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، خودبه‌خود، 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 به‌طور صحیح صادر کند. در کلیه فرم‌های دستور پرداخت رایج در نظام بانکی کشور، مشتری پس از تکمیل مندرجات فرم، به‌صورت مکتوب تأیید می‌کند که مسؤولیت صحت مندرجات دستور پرداخت بر عهده 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 در خصوص انتقال وجوه اعمال می‌شود، هرگز حروف مورد توجه نیست و فقط اعداد ملاک عمل است. اما اگر کارمندان بانک به‌صورت اتفاقی این تعارض را کشف کردند، طبق بند ۵ ماده ۸ قانون نمونه آنسیترال موظفاند طی اعلامیه‌ای این مورد را به صادرکننده دستور پرداخت اطلاع دهند (فرزانه کویشاهی، ۱۳۹۱: ۶۷).

۸- نتیجه‌گیری

بانک یکی از مهم‌ترین مؤسساتی است که در جامعه امروز در بخش اقتصادی وجود دارد. بانک‌ها با سازمان‌دهی و دریافت و پرداخت‌ها، امر مبادلات تجاری و بازرگانی را تسهیل کرده و موجب گسترش بازارها و رشد و شکوفایی اقتصادی می‌گردد. چنانچه از عملیات بانک ضرری متوجه طرف مقابل گردد حسب مقررات مکلف به جبران آن می‌باشد. بانک‌ها به‌عنوان مؤسسات قابل اطمینان جهت انجام عملیات بانکی مشتریان انتخاب و مشتری با این انتخاب فی‌الواقع با فراغ البال از صحت عملکرد آنان به گسترش روزافزون این ارتباط از طرق متفاوت اقدام می‌نماید. گسترش روزافزون مراودات تجاری و بازرگانی، تهیه امکانات جدید از سوی بانک‌ها جهت رفاه مشتریان از قبیل صدور کارت‌های اعتباری، تهیه وجه موردنیاز از طریق بانه‌های خودپرداز بانکی در هر ساعتی از شبانه‌روز، ... همگی مؤید نیاز غیرقابل انکار مردم به این مؤسسات و استفاده از خدمات آنان است. اهمیت عملکرد بانک‌ها و نقش بسیار گسترده آنان در زندگی روزمره ایجاب می‌نماید که در این خصوص قوانین جامع‌تر و دقیق‌تر وجود داشته باشد، زیرا تنها ماده قانونی در این خصوص را در قالب مقررات بانکی می‌توان قسمت اول، بند ((ج)) ماده ۳۵ ق.پ.ب.ک. نام برد. که مقرر می‌دارد: «هر بانک در مقابل خساراتی که در اثر عملیات آن متوجه مشتریان می‌شود مسئول و متعهد در این راستا ممکن است کارمند شخص حقوقی در زمان انجام عملیات بانکی ... مرتکب تقصیری شود و زیانی را به مشتری وارد آورد». با توجه به مباحث ذکر شده آنچه از اصول حقوقی بر می‌آید این است که هر شخص باید بار مسئولیت خطای خود را بر عهده گیرد و شخص دیگری را نباید مسئول قلمداد نمود (مبتنی بر نظریه شخصی) اما این مطلب در همه‌جا مورد پذیرش قرار نگرفته است. زیرا اگر این موضوع به‌طور مطلق پذیرفته شود چه‌بسا از خسارت‌های وارده غیرقابل جبران باقی می‌ماند زیرا دیده با اثبات فعل زیان‌بار و خسارات وارده در زمان اجرای حکم با شخصی روبرو خواهد شد که از نظر مالی فاقد تمکن مالی است که نمی‌تواند تمام یا بخشی از خسارات وارده را جبران نماید، لذا حقوقدانان با طرح این نظر که هر شخصی که سود عملی را می‌برد، باید زیان ناشی از آن عمل را نیز متحمل گردد.

مانند ماده ۱۲ ق.م.م. ابتداً شخص کارفرما را مسئول جبران خسارت قلمداد نموده‌اند، زیرا با توجه به نظریه مسئولیت مستقیم اشخاص حقوقی، اعمالی که کارمندان اداره به نام شخص حقوقی انجام می‌دهند اعمال مربوط به این شخص به شمار می‌آیند. برخلاف صدر ماده ۱۱ ق.م.م. که مسئولیت جبران خسارت را در صورت عمد یا بی‌احتیاطی ناظر به خود شخص می‌داند و در قسمت دوم، مسئولیت جبران خسارت به عهده دولت اعمال مربوط به این شخص به شمار می‌آیند. برخلاف صدر ماده ۱۱ ق.م.م. که مسئولیت جبران خسارت را در صورت عمد یا بی‌احتیاطی ناظر به خود شخص می‌داند و در قسمت دوم، مسئولیت جبران خسارت به عهده دولت می‌باشد در صورتی که ناشی از نقض وسایل ادارات و مؤسسات مزبور بوده باشد. که در اینجا

بین خطای اداری و شخصی تفاوت قائل شده‌اند. اگرچه رابطه حقوقی بانک و مشتری برای انجام تراکنش، با دستور پرداخت که نوعی قرارداد است آغاز می‌شود اما مقررات بانکی نیز الزاماتی را بر روابط طرفین تحمیل می‌کند که آثار حقوقی زیادی را در روابط طرفین و مسئولیت بانک در مقابل مشتری ایجاد می‌کند. طبق تحلیلی که انجام دادیم، مسئولیت بانک در مقابل مشتری، نوعی مسئولیت حرفه‌ای است که ترکیبی از مسئولیت قراردادی و قهری است و آن را مسئولیت قانونی می‌نامیم. بانک به‌عنوان یک صاحب حرفه در مقابل مشتری مسئول است و نقض تعهدات قراردادی یا الزامات قانونی، موجب مسئولیت اوست. طبق قواعد آئین دادرسی مدنی، خواهان می‌تواند به این نوع مسئولیت استناد کند زیرا در دعوی مطالبه خسارت، توصیف نوع مسئولیت و خسارت وارده در قالب یکی از انواع خسارات مدنی و قراردادی، امری حکمی محسوب شده و خواهان دعوا، تکلیفی برای اثبات آن ندارد. همچنین، مسئولیت بانک برای انجام صحیح تراکنش، مسئولیت محض است یعنی در صورت انجام تراکنش نادرست و ورود ضرر به مشتری، برای مطالبه خسارت از بانک، نیازی به اثبات تقصیر او نیست. همچنین، با توجه به آنکه بانک، در مقابل مشتری، ملزم به انجام صحیح تراکنش شده است، طبق نظریه مسئولیت معاملاتی، در قبال اعمال سایر همکاران و کسانی که برای انجام این تعهد از خدمت ایشان بهره می‌برد از جمله متصدی خدمات مخابراتی و بانک واسط، مسئول است و اثبات استناد خسارت به ایشان، نمی‌تواند موجب رفع مسئولیت از وی در مقابل مشتری شود و بانک فقط در صورت اثبات قوه قاهره یا تقصیر مشتری می‌تواند از مسئولیت معاف شود. قوانین ایران در خصوص مسئولیت بانک در انجام تراکنش‌های الکترونیکی، مبهم بوده و قانون‌گذار، نوع، مبنا و حدود مسئولیت بانک و راه‌های رفع مسئولیت از بانک را به روشنی تبیین نکرده است. مقررات پراکنده موجود، از جمله قانون تجارت الکترونیکی، دستورالعمل صدور دستور پرداخت و انتقال وجوه و مقررات ناظر بر ارائه‌دهندگان خدمات پرداخت، کافی نبوده و نتوانسته است ابهامات این موضوع را برطرف نماید و در مواردی از جمله ماده ۷۸ قانون تجارت الکترونیکی، خود، ابهام‌آفرین و دارای ایراد است. به همین جهت، لازم است قانون جامعی در این خصوص تدوین شود. پیشنهاد می‌شود که در تدوین این مقررات، مسئولیت محض بانک در انجام صحیح تراکنش و همچنین مسئولیت وی در قبال نقض ابزارهای بانکی و اقدامات همکاران وی از جمله متصدیان خدمات ارتباطی صریحاً ذکر شود تا از تشتت آرای قضایی در این خصوص جلوگیری شود. همچنین در مواردی که ارتکاب تقصیر از جانب مشتری مورد تردید است پیشنهاد می‌شود برای تسهیل جریان دعاوی، راهکار حقوق آمریکا یعنی تقسیم مسئولیت بین بانک و مشتری با تعیین سقف مسئولیت برای مشتری، مورد استفاده قرار گیرد. در انتقال الکترونیکی وجوه، اصل آن است که دستور پرداخت معتبر، به‌صورت مجاز صادر شده است. در نظام حقوقی آمریکا جواز دستور پرداخت بر اعتبار آن غلبه دارد و اگر دستور پرداختی به‌صورت معتبر صادر شود، اما مشتری بتواند ثابت کند که به‌صورت غیرمجاز صادر شده یا به هیچ نحوی به وی منتسب نیست، بانک مسئول جبران خسارت است، مگر آنکه بتواند تقصیر یا تقلب مشتری را ثابت کند. در نظام حقوقی ایران، اگر دستور پرداخت معتبر و غیرمجازی صادر شود و بانک آن را اجرا کند و حکم صریح قانونی وجود نداشته باشد، بر مبنای نظریه تقصیر و قواعد اتلاف و تسبیب و ضمان ید، بانک تا میزان مشخصی که بنا بر قانون تعیین خواهد شد، مسئول جبران خسارت‌های وارده به مشتری، از باب مسئولیت قراردادی یا الزامات خارج از قرارداد، حسب مورد، خواهد بود. از این رو، با توجه به تعهدات قانونی و قراردادی بانک‌ها و اصول فقهی و حقوقی حاکم بر فقه و نظام حقوقی ایران، می‌توان گفت که معتبر بودن، اماره مجاز بودن دستور پرداخت است. با اثبات غیرمجاز بودن دستور پرداخت معتبر از سوی مشتری، بانک مسئول و ضامن جبران خسارت خواهد بود، مگر آنکه بانک ثابت کند که مشتری خود عامل صدور دستور پرداخت غیرمجاز بوده است.

بنابراین نتیجه کلی این است که:

۱. ماهیت حقوقی دستور پرداخت که تراکنش الکترونیکی وجوه بر اساس آن آغاز می‌شود، در حقوق آمریکا نوعی عقد غیر معین است، اما در حقوق ایران در مواردی که مشتری با داشتن حساب سپرده، قصد برداشت وجه از حساب خود را دارد، به‌منزله 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. به‌موجب راهنمای آن‌سیترال، مقررات آمریکا و ایران، این تعهدات به‌صورت تعهد به نتیجه هستند و عدم حصول آن، موجب ایجاد مسئولیت برای بانک است؛ حتی اگر این امر، ناشی از نقض سامانه‌ها، اهمال کارکنان و متصدیان خدمات ارتباطی با 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. 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.

اگر بانک را مسئول جبران کل خسارت‌های واردشده بدانیم، هزینه فعالیت بانک به میزان شایان توجهی افزایش می‌یابد و امکان بیمه کردن مسئولیت نیز از بین خواهد رفت و شاید شرایطی فراهم شود که ارائه چنین خدماتی دیگر به سود بانک‌ها نباشد. برای کاستن از آثار سوء این نظام و جلوگیری از طرح دعاوی واهی بر علیه بانک پیشنهاد می‌شود که اولاً مسئولیت بانک تا میزان خاصی بنا بر ملاحظات اقتصادی و معیارهای ویژه‌ای محدود شود و برای بیش از آن، مشتری به ارائه دلیل و اثبات تقصیر بانک مکلف باشد یا بانک مرکزی به‌عنوان مرجع ناظر بر بانک‌ها و ارائه‌کننده استانداردهای لازم به‌عنوان آمر، تا میزان خاصی مسئول قلمداد شود ثانیاً؛ مشتری مکلف شود که ظرف مدت معقول و متعارفی مراتب برداشت غیرمجاز از حساب خود را به اطلاع بانک برساند و در مدت‌زمان محدودی بتواند خسارت را از بانک مطالبه کند.

۱۰- فهرست منابع

- بادینی، حسین (۱۳۸۷) فلسفه مسئولیت مدنی، شرکت سهامی انتشار، چاپ اول
- تاجمیری، ت (۱۳۷۵). حقوق مدنی (۴) مؤسسه فرهنگی آفرینه، چاپ اول، پاییز
- جعفری لنگرودی، محمد جعفر (۱۳۷۸). ترمینولوژی حقوق، کتابخانه گنج دانش، چاپ نوزدهم
- حسن زاده، مجتهد و ا، ع، ۱۳۸۴، بانکداری و نهادهای مالی، تهران
- السان، مصطفی (۱۳۹۲) حقوق بانکداری اینترنتی، چاپ اول، تهران: پژوهشکده پولی بانکی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- صفایی، سید حسین (۱۳۸۲) دوره مقدماتی حقوق، ج اول، چاپ دوم، تهران: میزان.
- صفایی، سید حسین؛ رحیمی، حبیب الله (۱۳۸۹) مسئولیت مدنی (الزامات خارج از قرارداد)، چاپ اول، تهران: سمت.
- عبداللهی، محبوبه؛ سید احمدی سجادی، سید علی « (۱۳۹۳) بررسی تطبیقی تعهدات بانک در تراکنش‌های الکترونیکی وجوه» مجله پژوهش‌های حقوق تطبیقی، دوره هجدهم، شماره یک: ۹۹ - ۱۲۱
- فرزانه کویشاهی، معصومه (۱۳۹۱). مسئولیت مدنی متقابل بانک و مشتری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد حقوق دولتی دانشگاه گیلان - دانشکده ادبیات و علوم انسانی .
- قاسم زاده، م، ۱۳۷۸، مبانی مسؤولیت مدنی، نشر دادگستر، چاپ اول
- کاتوزیان، ناصر (۱۳۸۸) قواعد عمومی قراردادها، ج اول، تهران: شرکت سهامی انتشار.
- کاتوزیان، ناصر، ۱۳۸۵، عقود معین، جلد دوم، شرکت انتشار با همکاری بهمن برنا، چاپ دوم
- محقق داماد، سید مصطفی (۱۳۸۹) قواعد فقه: بخش مدنی، چاپ ۲۸، تهران: مرکز نشر علوم اسلامی.
- محمدی، احسان (۱۳۹۴) مسئولیت مدنی مدیران و کارکنان بانک . پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته حقوق خصوصی دانشگاه شاهد - دانشکده ادبیات و علوم انسانی. دولتی.
- محمدی، و، ۱۳۵۰، بانک و عملیات بانکی، انتشارات مؤسسه عالی حسابداری، چاپ دوم، تهران
- مسعودی، ع، ۱۳۸۷، حقوق بانکی، انتشارات پیشبرد، چاپ دوم
- مصطفوی، سید محمد کاظم (۱۴۷۱) ق. القواعد، چاپ سوم، قم: مؤسسه النشر الاسلامی.
- معین، محمد (۱۳۶۲)، فرهنگ معین، جلد ۳، تهران: انتشارات امیرکبیر.
- مکارم شیرازی، شیخ ناصر (۱۴۲۵) ق. القواعد الفقهیه، ج دوم، الطبعة الاولى، قم: مدرسه امام علیین ایتطالب (ع).
- یزدانیان، ع، ۱۳۷۹، حقوق مدنی (قلمرو مسئولیت مدنی)، انتشارات آریان، چاپ اول .

یحيایي ايله ای، ۱۳۸۵، ۱، اصول مشتری مداری در بانکها، مرکز آموزش مهمانداری و هتلداری ماریین، چاپ اول، فروردین ماه .

جزوات و مقالات :

- ۱- درودیان، حسنعلی، ۹۰-۱۳۸۹، جزوه مسؤولیت مدنی(۴) دانشگاه تهران
- ۲- ژوردن، پاتریس، ۱۳۸۲، ترجمه و تحقیق مجید ادیب، اصول مسؤولیت مدنی، نشر میزان، چاپ اول
- ۳- دورو اسامیشل، ۱۳۷۵، ترجمه و تحقیق محمد اشتری، مسؤولیت مدنی، نشر حقوقدانان، چاپ اول
- ۴- ماهنامه عصر فناوری اطلاعات، ۱۳۸۷، شماره ۴۱، اسفند
- ۵- مجموعه سخنرانی ها و مقالات هشتمین سمینار بانکداری اسلامی ۱۳۷۶، نمازی، حسین، تهران
- ۶- مجموعه مقالات همایش ملی تجارت الکترونیک، ۱۳۸۷، سیری در تجارت الکترونیک جهان، آبادی باویل، جمشید، چاپ دوم
- ۷- پایگاه اطلاع رسانی تخصصی فن آوری اطلاعات، سایت آفتاب