

جایگاه داوری در حل اختلافات مشتریان و بانک در حوزه بانکداری الکترونیک در ایران

سعید اشراق آباد شاپوری^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۲/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۴/۲۸

چکیده

در بازار پولی و محیط‌های کسب و کار امروزی، بانک‌ها به‌عنوان واسطه‌های مالی، طی قراردادهایی با مشتریان در تعامل هستند که این مراودات مالی زمینه‌ساز بروز اختلافات متعدد می‌گردد. طرفین اغلب برای حفظ روابط آتی، ارزش پول و رعایت اصل محرمانگی، حل و فصل اختلافات را خارج از دادگاه‌های رسمی ترجیح می‌دهند. با توسعه فناوری‌های رایانه‌ای، رشد نئوبانک‌ها و گسترش خدمات الکترونیکی، این اختلافات در حوزه بانکداری الکترونیک نمود بیشتری یافته است. این پژوهش با هدف بررسی جایگاه داوری در حل اختلافات میان بانک‌ها و مشتریان در بانکداری الکترونیک و با روش توصیفی-تحلیلی انجام شده و جنبه کاربردی برای نظام بانکی دارد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بازار پولی فاقد نهاد داوری مشخص برای حل و فصل این اختلافات است و بانک‌ها اغلب تمایلی به ارجاع به داوری ندارند و بیشتر به روش‌هایی چون ارجاع به کارشناسی داخلی بانک و درج شروط یک‌جانبه در قراردادهای الکترونیکی روی می‌آورند که مستلزم پذیرش مشتریان است. این امر، ضرورت بازنگری در فرآیند حل اختلافات بانکی و تدوین سازوکارهای منسجم داوری در بانکداری الکترونیک را آشکار می‌سازد.

واژگان کلیدی

بانک، بانکداری الکترونیک، تسهیلات اعطایی، سپرده پذیری، داوری.

۱. دانشجوی دکتری حقوق خصوصی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان، اصفهان، ایران. eshragh523@gmail.com

مقدمه

یکی از مباحث قابل توجه که نیاز به پژوهش دارد موضوع داوری در حل اختلافات مشتریان و بانک ناشی از بانکداری الکترونیک می باشد. در دنیای امروز که اقتصاد عامل شکوفایی جوامع بوده و عناصر اصلی این چرخه دولت، مردم و شرکت ها می باشند، بانک ها بعنوان واسطه مالی بین عناصر این چرخه فعالیت دارند که جهت افزایش سودآوری و موقعیت خود بدنبال جذب و نگهداری مشتریان می باشند. در این زمینه می توان از نظر عرف بانکداری، خدمات بانک ها را در چهار گروه اصلی می توان تقسیم نمود که عبارتند از: سپرده پذیری، تسهیلات پرداختی، اعتبارات اسنادی و سایر خدمات بانکی دیگر از جمله صدور ضمانت نامه بانکی.

برای انجام این مراودات و عملیات پولی، بانک ها قراردادهای متنوع و متعددی را با اشخاص مختلف منعقد می نمایند. در این رابطه قراردادی، پول نقش اساسی ایفا می نماید که در روند اقتصادی عامل برتر به شمار می رود و ارزش زمانی پول در این روابط اهمیت بسیار دارد که این امر می طلبد که در انجام عملیات بانکی، سرعت و دقت رعایت گردیده و همچنین اعتماد و محرمانگی در روابط محفوظ مانده و در تمامی ساعات شبانه روز نیز انجام این مراودات میسر باشد. با گسترش فناوریهای الکترونیکی و سرعت رشد آگاهی مردم در این مبحث، بانک ها نیز برای رضایت مشتریان از بانکداری فعلی به نئو بانک^۱ حرکت نموده و حتی در مواردی بانک های مجازی ایجاد نمودند. بانک ها با طراحی سامانه های مختلف الکترونیکی کلیه عملیات بانکی سنتی (که قبلاً به صورت حضوری می بود) را در قالب بانکداری الکترونیک به جامعه ارائه می دهند. در اثر مراودات بانکی مردم با بانک، شاهد بروز اختلافاتی بین آنها می باشیم که بخشی از آن هم مربوط به استفاده از این سامانه ها می باشد. این اختلافات باعث طرح دعوایی در محاکم قضایی می شود که مستلزم صرف زمان و وقت بسیار می باشد که بعضاً شاهد عدم تخصص کافی دادرسان در زمینه های بانکی می باشیم که در دنیای امروز، تجارت با داوری رابطه نزدیکی داشته و بسیاری از تجار و شرکت های تجارتي ترجیح می دهند که اختلافات نسبت به حقوق و تکالیف قانونی خود را از طریق داوری یک یا چند نفر داور بجای دادگاه، حل و فصل نموده و تصمیم مزبور را لازم الاجراء می دانند (شیروی، ۱۳۹۲) که این تمایل مشتریان به خاطر حفظ ارزش زمانی پول و رعایت اصل محرمانگی بوده و لذا مترصد آن می باشند این اختلافات در کوتاهترین زمان و با سرعت و دقت توسط افراد متخصص بیطرف بررسی و حل و فصل شود. برای پاسخ به این نیاز، می توان در قرارداد های بانکی مبحث داوری را درج نمود که در صورت توافق مشتری، اختلافات از طریق داوری حل و فصل شود. در این زمینه مقررات داوری در ایران در قالب موادی از قانون آیین دادرسی مدنی سال ۱۳۷۹ و قانون داوری تجاری بین المللی وضع شده است. در مقررات مربوط به داوری در قانون آیین دادرسی مدنی عمدتاً ناظر به اختلافات و منازعات مدنی بوده و تحولات اجتماعی و اقتصادی و به تبع آن داوری های بازرگانی و سازمانی در آن، چنان که باید مورد توجه و تبیین قرار نگرفته است (مجتهدی، ۱۳۹۱). با توجه به بررسیهای بعمل آمده در این زمینه پژوهش هایی انجام شده که بیشتر در زمینه اختلافات بین بانک مرکزی و بانک ها و بین بانک ها و ارجاع آن به بانک مرکزی^۲، اختلافات ناشی از اعتبارات اسنادی بین بانک و مشتریان^۳، اختلافات ناشی از روابط مالی بین المللی بین بانک ها و ارجاع به مراکز داوری منطقه ای^۴، دعوی

^۱ بانک های عصر جدید هستند که به صورت کاملاً بر خط به مشتریان خود خدمات رسانی می کنند و هیچ شعبه فیزیکی و یا حضوری ندارند.

^۲ مقاله نقش بانک مرکزی در حل و فصل اختلافات بانکی (السان، ۱۳۹۳).

^۳ مقاله اعتبار سنجی شرط داوری در قراردادهای بانکی با رویکرد فقهی و حقوقی (زنگی آبادی، ۱۴۰۰)

بانکی که از سوء برداشت و یا اشتباه در تفسیر شرایط مندرج در قرارداد افتتاح حساب و تسهیلات به داوری ناشی می شود و یا اجتناب بانک ها از ارجاع اختلاف به داوری می باشند.^۵ این پژوهشها بیشتر به یک مورد خاص پرداخته و به صورت ویژه به اختلافات ناشی از روابط مشتریان و بانک در زمینه سپرده پذیری و تسهیلات و بخصوص بانکداری الکترونیک پرداخته اند.

بدیهی است در این پژوهش درصدد پاسخ به این پرسش هستیم که آیا داوری در حل اختلافات مشتریان و بانک جایگاهی دارد؟ در این راستا اساسی ترین سوالی که مطرح می شود اینست که آیا در بانکداری فعلی ایران امکان ارجاع اختلافات به داوری وجود دارد؟ آیا اختلافات ناشی از بانکداری الکترونیک که بستری است برای ارائه خدمات بانکی و در آن بحث تخصصی ارتباطات الکترونیکی مطرح است، می توان از طریق داوری حل و فصل نمود؟ در این زمینه ابتدا باید وضعیت و ماهیت داوری و محدودیت های آن بررسی شود. همچنین در کشور ما بانک ها را به نوعی از نظر نوع سهامداران به بانک های دولتی، خصوصی، نیمه دولتی و موسسات اعتباری تقسیم نموده اند که ماهیت حقوقی آنها با متفاوت بوده و لذا باید وضعیت هر دسته از آنها را در امکان ارجاع به داوری ملاحظه شود. با توجه به اینکه پرداخت تسهیلات بانکها از محل سپرده پذیری انجام می شود لذا در ادامه وضعیت حقوقی دو عملیات اصلی بانکی یعنی سپرده پذیری و پرداخت تسهیلات را واکاوی می نمایم. از سوی دیگر با توجه به اینکه عملیات های بانکی در بستر بانکداری الکترونیک ارائه می شود به وضعیت حقوقی ارتباطات و قراردادهای الکترونیکی نیز می پردازیم تا در نهایت بتوانیم به وضعیت داوری سازمانی و موردی در حل اختلافات پی ببریم.

کلیات و ماهیت داوری

داوری در اصطلاح قضایی به فعل داورگفته می شود. بر اساس ماده ۴۵۴ قانون آیین دادرسی مدنی کلیه اشخاصی که اهلیت دعوا دارند، با تراضی یکدیگر منازعه و اختلاف خود را خواه در دادگاه ها طرح شده یا نشده است و در هر مرحله ای از رسیدگی باشد می توانند به داوری یک یا چند نفر ارجاع دهند.

موافقت نامه داوری طبق ماده یک قانون داوری تجاری بین المللی عبارت از توافقی است بین طرفین که بموجب آن تمام یا بعضی از اختلافاتی که در مورد یک یا چند رابطه حقوقی معین اعم از قراردادی یا غیرقراردادی بوجود آمده یا ممکن است پیش آید به داوری ارجاع می شود. موافقت نامه داوری ممکن است بصورت شرط داوری در قرارداد یا بصورت قرارداد جداگانه باشد.

باتوجه به وجود سازمان های داوری در کشورهای مختلف و همچنین در معاملات بین المللی عده ای معتقدند میتوان در حقوق داخلی نیز شاهد وجود سازمان های داوری باشیم که از جمله به مرکز داوری اتاق بازرگانی وزارت صنعت، معدن و تجارت و مرکز داوری سازمان بورس و اوراق بهادار اشاره نمود.

گاهی نیز طرفین مایلند اختلافات فی ما بین را از طریق داوری موردی حل و فصل نمایند؛ زیرا در این نوع داوری قواعد داوری را می توان با توافق طرفین، به نحو آسان تری با اوضاع و احوال و شرایط دعوی تطبیق و موادی را حذف یا اضافه نمود و یا حتی تغییر داد (پاشا بنیاد، ۱۳۹۳).

^۴ مقاله روشهای حل و فصل اختلافات بانکی و مالی بین المللی با تاکید بر شیوه جایگزینی حل اختلاف (کارخانه و دیگران، ۱۳۹۸).

^۵ مقاله داوری پذیری دعاوی مطالباتی بانک های خصوصی (عرفی و دیگران، ۱۴۰۳).

از سوی دیگر یکی از مباحث مهم در داوری که مدنظر طرفین بوده و توجه خاص به آن می شود آنست که داور انتخابی به نوعی کارشناس در امور مورد اختلاف باشد که در این مورد داور غالباً می تواند در جریان داوری به دانش و تجربه خود، اتکایی بسیار داشته باشد و نیازی نیست که در مورد حرفه به خصوص، عرف تجاری و یا معنای اصطلاحات فنی توضیحی برای او داده شود، در صورتی که معمولاً لازم است چنین موضوعاتی را با جزئیات بسیار برای قاضی دادگاه شرح داد. داور با داشتن دانش و تجربه لازم در زمینه دعوی، در حقیقت نقش "خبیره سوم"^۶ را در کنار طرفین دعوی بازی می کند (گنینگز،^۷ ۱۹۸۹).

قرارداد داوری را می توان چنین بیان نمود که توافق طرفین معامله مبنی بر ارجاع اختلافاتی که بعداً از معامله آنان ممکن است حاصل شود به داوری، خواه توافق مذکور بصورت عقد مستقل باشد و خواه بصورت شرط ضمن عقد و یا داور یا داوران را در آن توافق معین کنند یا طریق دیگر اتخاذ نمایند (جعفری لنگرودی، ۱۳۷۰). قرارداد داوری اعم از شرط یا قرارداد، عقدی است که مطابق ماده ۴۷۲ قانون آیین دادرسی مدنی، اصل لزوم قراردادهای و همچنین هدف از ارجاع امر به داوری، ضرورت لزوم قرارداد داوری قابل توجیه است (دشتی و کریمی، ۱۳۹۲). در حقوق ایران طبق بند ج ماده یک قانون داوری تجاری بین المللی بنظر می رسد قرارداد باید بصورت مکتوب و توسط طرفین امضاء شده باشد. شرایط و محدودیت های داوری

مبنای داوری، توافق طرفین و قرارداد می باشد که باید در این زمینه از قبل قراردادی بین طرفین منعقد شده باشد تا بتوان اختلافات ناشی از آن را به داوری سپرد. لذا در رابطه با شرط داوری که ضمن عقد اصلی درج شده است عده ای معتقدند از آنجا که صلاحیت داوران برای رسیدگی به اختلافات متکی به شرط داوری مزبور است چنانچه قرارداد باطل یا فسخ گردد، شرط داوری مندرج در آن نیز به تبع، باطل خواهد شد و بنابراین داوران صلاحیت رسیدگی به بطلان یا فسخ قرارداد را نمی یابند (شیروی، ۱۳۹۲).

در مواردی نیز ممکن است در قراردادهای الحاقی از طریق تحمیل شرط داوری ارجاع اختلاف به داوری، اجباری تلقی گردد و یا اجبار مزبور مستقیم ناشی از حکم قانونگذار بوده و ربطی به اراده طرفین نداشته باشد از جمله: ماده ۵۳ شرایط عمومی پیمان که بر پیمانهای ساختمانی و تاسیساتی دولتی حاکم و طرفین در صورت بروز منازعه به داوری شورای عالی فنی مراجعه نمایند و یا ماده ۲۰ قانون پیش فروش ساختمان مصوب ۱۳۸۹ که کلیه اختلافات ناشی از تعبیر، تفسیر و اجراء مفاد قرارداد پیش فروش توسط هیات داوران متشکل از یک داور از سوی خریدار و یک داور از سوی فروشنده و یک داور مرضی الطرفین انجام می پذیرد. گنجاندن شرط داوری در این قراردادهای مطابق ماده دو همین قانون الزامی است (کریمی و پرتو، ۱۳۹۲).

البته طبق ماده ۱۶ قانون داوری تجارت بین المللی که مقرر می دارد داور می تواند در مورد صلاحیت خود و همچنین درباره وجود و یا اعتبار موافقتنامه داوری اتخاذ تصمیم کند. شرط داوری که بصورت جزئی از یک قرارداد باشد از نظر اجرای این قانون به عنوان موافقتنامه ای مستقل تلقی می شود. تصمیم داور در خصوص بطلان و ملغی الاثر بودن قرارداد فی

^۶ در واقع داور در اینجا نقش یک فرد آگاه را در کنار طرفین دعوا بازی می کند که اصطلاحاً خبیره سوم می گویند.

^۷ Arthur T. Ginnings

نفسه به منزله عدم اعتبار شرط داوری مندرج در قرارداد نخواهد بود. ولی ماده ۴۶۱ قانون آئین دادرسی مدنی برای این تصمیم به داور اجازه نمی‌دهد.

با توجه به اینکه فعالیت بانکها بر اساس قانون بانکداری بدون ربا می‌باشد و بانکها در بعضی از سپرده‌پذیری‌ها از عقد و کالت استفاده می‌نمایند، لذا سوالی که مطرح می‌شود اینکه آیا در عقد جایز از جمله و کالت امکان شرط داوری وجود دارد؟ که در پاسخ می‌توان چنین بیان نمود که اگر ضمن عقدی جایز انجام فعلی بر یکی از دو طرف شرط شود، می‌توان الزام او را از دادگاه درخواست کند. خواننده دعوا می‌تواند با فسخ عقد اصلی خود را از آن قید و التزام رها سازد ولی پیش از این اقدام، انجام کار مشروط برعهده او است. همچنین ظاهر از شرط کردن ضمن عقد جایز این است که مفاد شرط تابع عقد باشد و با انحلال آن از بین برود. ولی نکته آنکه در صورت فسخ عقد، مفاد شرط باید اجرا شود که احراز این خواست مشترک نشان می‌دهد که شرط در واقع تعهدی مستقل یا ابتدائی است که علاقه و ارتباط لازم را با عقد ندارد. در نتیجه باستناد مفاد ماده ده قانون مدنی اصل آزادی قراردادها، اگرخواست مشترک دوطرف بتواند التزام ایجاد کند نیاز به قالب و تشریفات معین نداشته باشد (کاتوزیان، ۱۳۹۲). پس درج شرط داوری بلامانع می‌باشد.

در مواقعی داورها پایه قراردادی داشته و به امضای طرفین می‌رسد ولی نظر به الحاقی بودن قرارداد در واقع اختیاری در کار نبوده و نپذیرفتن شرط داوری به قیمت عدم انعقاد قرارداد منجر خواهد شد که این امر به وضوح در قراردادهایی که بین دولت و سازمانهای دولتی با اشخاص خصوصی منعقد می‌گردد، مشاهده می‌شود. از جمله به پیمانهای که بین نهادهای دولتی و پیمانکار خصوصی صورت می‌پذیرد اشاره نمود (کریمی و پرتو، ۱۳۹۲). در این حالت شرط داوری ناشی از الزام قانون حاکمیتی و یا از نظر عرف و عادات قراردادی نشأت می‌گیرد. شرط ضمن عقد بیگمان با مفاد آن پیوند دارد خواه تراضی به صراحت بیان شود و یا از طبیعت عقد و عرف و عادت بطور ضمنی استنباط شود. شرط ضمنی وسیله بیان و کشف اراده و گاه تکمیل و تعدیل قرارداد می‌شود. همچنین ملازمه بین عقد و شرط ناشی از حکم قانون است و ضرورتی ندارد که مفاد شرط به گونه‌ای از اراده مشترک استنباط شود و لذا لوازم قانونی را باید وسیله تکمیل قرارداد شمرد نه تفسیر آن. گاه ملازمه میان شرط ضمنی و عقد ناشی از عرف و عادات قراردادی است یعنی مفاد شرط چندان در قراردادی تکرار می‌شود و به گونه‌ای شیاع پیدا می‌کند که می‌توان آن را از لوازم معامله شمرد. منتها قاعده عرفی در این زمینه همانند قانون وسیله تکمیل قرارداد است و گاه بر دو طرف تحمیل می‌شود و در نتیجه باید پذیرفت شرط ضمنی واقعی بر آن حکومت دارد (کاتوزیان، ۱۳۹۲). لذا شرط داوری مذکور در قراردادهای فوق ناشی از اراده مشترک نبوده ولی فرد با اراده خویش قرارداد را امضا نموده و شرط داوری را می‌پذیرد.

از سوی دیگر یکی از شرایط مهم ارجاع اختلاف به داوری اهلیت طرفین داوری می‌باشد که مشتریان بانک شامل افراد حقیقی و حقوقی می‌باشند؛ که براساس ماده ۱۹۰ و ۲۱۰ قانون مدنی صحت عقود و قراردادهای موقوف بر این است که طرفین برای انعقاد آن دارای اهلیت باشند و متعاملین اهل محسوب شوند تا بتوانند قراردادی را منعقد کنند. همچنین براساس ماده ۴۵۴ قانون آئین دادرسی مدنی طرفین داوری باید اهلیت اقامه دعوا داشته باشند. اهلیت اقامه دعوا مستلزم داشتن اهلیت اجرای حق و یا اهلیت استیفاء است که ضمانت اجرای این شرایط تابع قواعد عمومی قراردادها است؛ بنابراین توافق و قرارداد داوری منعقد شده از سوی سفیه غیر نافذ است و نیاز به تنفیذ^۸ ولی یا قیم^۸ او دارد. در حالیکه

^۸ - ماده ۱۲۱۴ قانون مدنی

اراده مجنون و صغیر غیر ممیز فاقد اثر بوده، محکوم به بطلان است.^۹ قرارداد منعقد از سوی صغیر ممیز بنابه ظاهر همان قانون باطل ولی بنا به تاویل قابل دفاع غیر نافذ است^{۱۰} که در صورت تأیید "وکی و قیم" او نافذ می باشد (کریمی و پرتو، ۱۳۹۲). از سوی دیگر با استنباط از قسمت الف بند یک ماده ۳۳ قانون داوری تجاری بین‌المللی که بموجب آن رای داوری در صورت فقدان اهلیت یکی از طرفین قابل ابطال شناخته شده است، این نظریه قوت می گیرد که در مقررات ایران شرط اهلیت هم ناظر به مرحله انعقاد موافقت‌نامه داوری و هم ناظر به مرحله انجام داوری است. نکته قابل اهمیت آنکه ممکن است منتقل الیه یا قائم مقام بعدی، اهلیت لازم را داشته باشند. لکن انتقال دهنده یا اصیل در تاریخ انعقاد موافقت‌نامه داوری فاقد اهلیت بوده باشد. اثر تصریح قانون نمونه آنیسترال^{۱۱} به شرط اهلیت طرفین نسبت به موافقت‌نامه داوری در همین جا معلوم می شود زیرا این شرط نسبت به منتقل الیه یا قائم مقام بعدی موافقت‌نامه داوری که به هر حال یکی از طرفین موافقت‌نامه مذکور محسوب می شوند نیز معتبر است و از آن منتفع می شوند. از مفهوم مخالف بند ۲ ماده دو قانون داوری تجاری بین‌المللی نیز قابل استنباط است؛ از آنجا که بموجب این بند فقط اشخاصی که اهلیت اقامه دعوا دارند مجاز به ارجاع اختلافات خود به داوری می باشند و با توجه به اینکه ارجاع اختلاف به داوری معمولاً طی تنظیم و امضاء موافقت‌نامه داوری صورت می گیرد. لذا می توان نتیجه گرفت که قانون‌گذار در همین زمان برخورداری طرفین از اهلیت را شرط دانسته و نه در زمان داوری (پاشا بنیاد، ۱۳۹۳).

در مورد اهلیت اشخاص حقوقی که بعضاً در قالب شرکتهای تجاری می باشند ماده ۴۵۴ قانون آئین دادرسی مدنی اعلام می نماید کلیه اشخاصی که اهلیت اقامه دعوا دارند با تراضی می توانند منازعه و اختلاف خود را به داوری ارجاع دهند. لفظ "اشخاص" در ماده فوق بصورت عام بیان شده و شامل اشخاص حقوقی هم می گردد. نکته حائز اهمیت در اشخاص حقوقی آن است که مدیران آن اشخاص حقیقی بوده و تصمیمات آنان در قالب یک محدوده تعریف شده توسط سهامداران اشخاص حقوقی می باشد. بدیهی است اقدامات و تصمیمات مدیران در مقابل اشخاص ثالث در صورتی معتبر است که در حدود موضوع شرکت باشد. این قاعده با این منطبق حقوقی منطبق است که مدیران نمی توانند بیشتر از شرکت دارای حق باشند. راه حل قانونگذار ایران برای حفظ حقوق شرکت و شرکای شرکت مقرر شده است و بیشتر با قواعد وکالت مطابقت دارد (اسکینی، ۱۳۸۸). اگر اختلاف بین اشخاص حقوقی با دیگر اشخاص اعم از حقوقی و حقیقی بروز نماید و بخواهند امر اختلاف را به داوری ارجاع دهند باید اختیارات هیئت مدیره و مدیر عامل در این خصوص مشخص باشد. لذا اگر بموجب اساسنامه شرکت، تصمیم‌گیری در خصوص ارجاع اختلاف به داوری مستلزم تصویب هیئت مدیره شرکت باشد در این صورت مدیرعامل شرکت نمی تواند راساً اقدام به ارجاع اختلاف به داوری کند بلکه باید مصوبه هیئت مدیره شرکت را اخذ نماید و الا موافقت‌نامه داوری مزبور در مقابل شرکت قابل استناد نمی باشد (شیروی، ۱۳۹۲).

همچنین اگر مدیران شرکت مقررات اساسنامه را رعایت نکرده باشند مانند زمانی که هیئت مدیره محدودیتهایی را که اساسنامه برای آنان مقرر کرده است رعایت نکرده باشند و یا مقررات مربوط به طرز کار هیئت مدیره را رعایت نکرده باشند و تصمیماتی اتخاذ کرده باشند که باطل بوده و بطلان آن به اشخاص یا شرکت زیان وارد کرده باشد بموجب ماده

^۹ - مواد ۱۲۱۲ و ۱۲۱۳ قانون مدنی

^{۱۰} - مواد ۲۱۰ و ۲۱۳ قانون مدنی

^{۱۱} United Nations Commission on International Trade Law

۱۰۴۲ قانون تجارت مسئول جبران خسارت می باشد (اسکینی، ۱۳۸۸). لذا اگر بر اساس مقررات شرکت ارجاع حل اختلاف به داوری منوط به تصویب هیئت مدیره بوده و مدیر عامل اقدام به پذیرش داوری در قالب شرط یا موافقت نامه داوری نماید و نیز به تایید هیئت مدیره نرسیده باشد پس مدیر عامل مسئول جبران خسارت شرکت و طرف دعوا می باشد.

یکی از محدودیتهای قانونگذار در امر داوری مربوط به اختلافات دعاوی عمومی می باشد. دعاوی عمومی، دعاوی هستند که موضوع آن از اموال عمومی و دولتی باشد و براساس ماده ۴۵۷ قانون آئین دادرسی مدنی ارجاع دعاوی راجع به اموال عمومی و دولتی به داوری پس از تصویب هیات وزیران و اطلاع مجلس شورای اسلامی صورت می گیرد. مطابق یک نظر طرفین دعوا باید هر دو از اشخاص خصوصی باشند. لذا حکم ماده ۴۵۷ قانون فوق الذکر و اصل ۱۳۹ قانون اساسی مانع از آن است که اختلافات مربوط به اموال عمومی قابل

ارجاع به داوری باشد. یک نظریه بنام مصونیت مطلق دولت وجود دارد که طرفداران آن معتقدند که دولتها در برابر رسیدگی هر مرجع قضائی که خارج از قلمرو حاکمیت آنها می باشد و در خصوص هرگونه اختلاف مصونیت دارند ولی طرفداران نظریه مصونیت نسبی دولت معتقدند که حاکمیتها در خصوص اموالی که از باب حاکمیت در اختیارشان قرار دارد، مصونیت دارند. لذا در حقوق داخلی به اصل مصونیت دولتها در مراجعه به داوری به عنوان یکی از توجیحات احتمالی منع موجود در اصل ۱۳۹ و ماده ۴۵۷ قانون آئین دادرسی مدنی توجهی نشده و بیشتر نظریات حول داوری پذیری اختلاف معطوف شده است (کریمی و پرتو، ۱۳۹۱).

البته در نظام حقوقی ایران آنچه حائز اهمیت است "اموال عمومی و دولتی" بوده که معمولاً موضوع چنین قراردادهایی قرار می گیرند. لذا با توجه به این موضوع داور می تواند به اختلافات مربوط به اموال دولتی رسیدگی نماید و اگر مال را عمومی تشخیص دهد از صلاحیت وی خارج شده و در غیر اینصورت قابل رسیدگی از طرف داور خواهد بود. ذکر این نکته ضروری است که در خصوص اموال عمومی چون از قابلیت نقل و انتقال برخوردار نیستند و از طرفی فقط اشخاصی می توانند به داوری مراجعه نمایند که حق انتقال آزادانه اموال موضوع اختلاف را داشته باشند و از آنجا که دولت فاقد چنین حقی است لذا نمی تواند اختلافات راجع به اموال عمومی را به داوری ارجاع نماید. اصطلاح اموال دولتی دارای دو معنای عام و خاص است که اموال دولتی به معنای عام، اموالی می باشد که در راستای اعمال حاکمیتی دولت مورد استفاده قرار می گیرد ولی اموال دولتی خاص همانا اموالی هستند که بیشتر در اعمال تصدی دولت بکار می رود و لذا اختلافات راجع به این اموال مشمول اصل ۱۳۹ قانون اساسی نمی باشد.

مال در صورتی داخل در مالکیت دولت و به عنوان درآمد دولتی محسوب می گردد که به مالکیت دولت درآمده و به خزانه داری کل واریز گردد. در غیر اینصورت مشمول اصل ۱۳۹ و ماده ۴۵۷ قانون آئین دادرسی مدنی می شود. البته در ماده ده قانون محاسبات عمومی سود سهام شرکتهای دولتی تحت عنوان درآمد عمومی منظور شده و ماده ۱۵ همان قانون نیز درآمد شرکتهای دولتی را عبارت از درآمدهایی که در قبال ارائه خدمت یا فروش کالا و سایر فعالیتهایی که شرکتهای مذکور بموجب قوانین و مقررات مجاز به انجام آنها هستند، دانسته که عاید آن شرکتهای می گردد. لذا این سود زمانی محقق و جزء اموال عمومی است که ترازنامه این شرکتهای از جمله بانک های دولتی به تصویب برسد تا قبل از این تصویب، شرکت دولتی می تواند در محدوده کاری خود هر دخل و تصرفی در این اموال بعمل آورد و شرکتهای دولتی

که به فعالیت‌ها و مبادلات بازرگانی اشتغال دارند همانند اشخاص خصوصی نگریسته می‌شوند. البته با ارائه تفسیرهای مضیق از مفهوم اموال عمومی و دولتی می‌توان از دامنه بطلان قرارداد داوری کاست و به اعتبار شرط داوری در این گونه قراردادها کمک کرد (کریمی و پرتو، ۱۳۹۱).

در این خصوص نیز قانونگذار ایران بعضاً در زمان تشکیل شرکتهای دولتی از جمله شرکت ملی نفت ایران در قالب اساسنامه اجازه گنجانیدن شرط داوری را در قراردادهای منعقد شده داده است که این امر ناشی از آن است که اموال یک شرکت دولتی، اموال همان شرکت محسوب می‌شود و در صورت تصفیه آن اموال به دولت مسترد می‌گردد و تا زمانی که شرکت وجود دارد اموال و دارایی‌های وی اموال دولت محسوب نمی‌شود (شیروی، ۱۳۹۲). این اقدام قانونگذار ناشی از این امر است که محور اساسی تصمیم‌گیری در خصوص طرف داوری قرار گرفتن دولت در قراردادهای داوری که توسط موسسات دولتی منعقد می‌شود قصد و رضای طرفین بویژه قصد و رضای دولت، یا در موارد عکس، قصد و رضای موسسه دولتی، به متعهد و ملتزم شدن به قرارداد داوری است (ایران‌شاهی، ۱۳۹۱).

سوالی که در اینجا مطرح می‌شود اینکه آیا بانک‌ها اهلیت ارجاع دعوا به داوری را دارند یا خیر؟ که در این خصوص لازم است وضعیت حقوقی بانک‌ها را بررسی نماییم.

وضعیت حقوقی بانکها

بنا به تعریفی، بانک موسسه‌ای است که بصورت شرکت سهامی مطابق قانون بازرگانی تشکیل می‌شود. (جعفری لنگرودی، ۱۳۷۰)؛ که می‌توان گفت این تعریف عام بانک می‌باشد. در تعریف دیگری بیان شده که در کشور ایران با توجه به قانون عملیات بانکداری بدون ربا، بانک یک موسسه انتفاعی بوده که با سرمایه خویش و سپرده‌های مشتریان، به منظور کسب سود به جمع‌آوری سپرده‌ها، دادن وام و اعتبارات و ارائه خدمات بانکی اقدام می‌کند (موسویان، ۱۳۹۳). بانک‌ها را از لحاظ شخصیت سهامداران و نحوه تشکیل آنان می‌توان به چهار دسته کلی تقسیم نمود که عبارت از: بانک‌های دولتی - بانک‌های خصوصی - بانک‌های نیمه دولتی و موسسات اعتباری می‌باشند.

بانک‌های دولتی در قالب شرکتهای دولتی تشکیل شده و بیش از ۵۰ درصد سهام آنان متعلق به دولت بوده و شخصیت حقوقی مستقل از سهامداران خود را دارا بوده و در قالب تصدی‌گری دولت تشکیل می‌شود. بانک‌های خصوصی شامل بانک‌هایی بوده که پیش از پنجاه و یک درصد سرمایه آنان متعلق به اشخاص حقیقی و حقوقی بخش خصوصی بوده و در قالب شرکتهای سهامی عام و طبق قانون تجارت تشکیل شده ولی می‌بایستی الزامات قانونی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران را برای تشکیل بانک رعایت نمایند. بانک‌های نیمه دولتی شامل بانک‌هایی بوده که قبلاً در قالب شرکتهای دولتی تشکیل شده و بانک دولتی محسوب می‌گردیده ولی در راستای اجرای سیاستهای اصل ۴۴ قانون اساسی به بخش خصوصی واگذار شده است و سهام دولت در آنان کمتر از پنجاه درصد بوده و بیشتر نیز متعلق به شرکتهای شبه دولتی می‌باشد و به‌عنوان یک بانک تجاری شناخته می‌شوند. موسسات اعتباری به موسساتی گفته می‌شوند که توسط اشخاص حقیقی و حقوقی بخش خصوصی تشکیل شده ولی سرمایه اولیه آنان کمتر از بانک‌های خصوصی بوده و در قالب قانون بانکداری بدون ربا به فعالیت پرداخته و حوزه عمل این موسسات نسبت به بانک‌های خصوصی محدودتر می‌باشد.

بانک ها جهت سپرده پذیری و پرداخت تسهیلات اقدام به تنظیم قراردادهایی با مشتریان می نمایند که سوال مطروحه اینست که آیا در این نوع قراردادها امکان ارجاع اختلافات آتی به داوری میسر می باشد که در این خصوص باید ابتدا وضعیت حقوقی سپرده ها و تسهیلات بانکی را بررسی نمود.

۱- وضعیت حقوقی سپرده های بانکی

همانطور که بیان شد بانک ها بعنوان واسطه مالی عمل نموده که به منظور کسب سود به جمع آوری سپرده های مشتریان اقدام نموده کلیه این فعالیتها می بایستی در قالب قانون بانکداری بدون ربا صورت پذیرد و لذا طبق این قانون سپرده پذیری در بانک ها را می توان به دو دسته اصلی تقسیم نمود که عبارتند از:

۱- حسابهای غیرانتفاعی شامل حسابهای قرض الحسنه جاری و حسابهای قرض الحسنه پس انداز که ماهیت حقوقی این حسابها عقد قرض می باشد.

۲- حسابهای انتفاعی شامل سپرده های سرمایه گذاری کوتاه مدت و بلندمدت که در این بخش از عقد وکالت استفاده شده است بانک وکیل مردم می شود تا با سپرده های ایشان فعالیت اقتصادی انجام دهد و بعد از برداشتن حق الزحمه خود، باقی مانده سود را بین سپرده گذاران تقسیم کند.

بدیهی است اختلافات بین بانک و مشتری ایجاد شده ولی مرتبط به اشخاص ثالث گردد، نمی تواند مشمول داوری قرار گیرد از جمله اختلافات در خصوص چک. همچنین طبق بند سه ماده ۱۹۰ قانون مدنی شرط صحت قراردادی، وجود موضوع معینی است و موافقتنامه داوری نیز از این اصل کلی خارج نبوده و باید موضوع موافقتنامه داوری مشخص باشد. لذا اگر زمانی بخواهیم که موافقتنامه داوری در زمان افتتاح حساب و قبل از بروز اختلاف منعقد شود، مشکل است که ریز این اختلافات ارائه و بیان شود و دقیقاً موضوع موافقتنامه داوری را مشخص کرد. برای رفع این مشکل لازم نیست که ریز اختلافات بیان شود، بلکه اگر رابطه حقوقی که باعث اختلاف شده مشخص گردد در این صورت می توان اختلافات راجع به آن رابطه حقوقی را به داوری ارجاع نمود (شیروی، ۱۳۹۲). البته در قراردادهای منعقد این حسابها توسط بانک ها شروطی ذکر شده که مورد قبول مشتری واقع شده است. در این شروط تفسیر اختلافات بعهدہ کارشناسی بانک بوده و اشاره ای به ریز اختلافات نگردیده است و در مواقعی نیز مشتری در خصوص اقدامات بانک حق اعتراض را از خویش سلب و اسقاط می نماید. نکته قابل توجه آنکه شرط ارجاع به داوری در قراردادها ذکر نشده است.

همچنین طبق ماده ۶۶۶ قانون مدنی اگر وکیل تعهد برانجام عمل مورد وکالت نموده باشد، مسئول خسارات ناشی از عدم انجام تعهد می باشد و ضامن خسارت وارده بر موکل بوده و همچنین اموال موکل که بدست وکیل رسیده، نزد او بطور امانت مالکانه است و مشمول رد آن به موکل می باشد. بر همین اساس است که بانک ها استرداد اصل سپرده ها را تضمین نموده اند (امامی، ۱۳۷۱). همانطور که قبلاً بیان شد در خصوص داوری در حل اختلافات ناشی از رابطه حقوقی وکالت در سپرده های سرمایه گذاری منع قانونی وجود نداشته است. اختلافات عمده این رابطه حقوقی ناشی از اعمال وکیل (بانک) بوده از جمله نرخ سود- اتمام قرارداد و عدم تمدید توسط کاربربانک- عدم افتتاح حساب سپرده سرمایه گذاری توسط بانک علیرغم داشتن رسید توسط مشتری و کاهش ارزش سرمایه مشتری بوده که اختلافات فوق از دسته اختلاف پولی و مالی محسوب گردیده و برای داوری نیاز به متخصصین آگاه به این رشته می باشد. البته بانک ها در

زمان افتتاح حساب سرمایه گذاری اقدام به انعقاد قراردادی با مشتری نموده که در راستای ماده ده قانون مدنی تنظیم شده است و حاوی شرایطی بوده که با قبول مشتری، امضاء می گردد. در صورت عدم قبول توسط مشتری، افتتاح حساب صورت نمی پذیرد. در این شرایط تلاش شده که مسئولیتهای ناشی از افراط و تفریط و کیل (بانک) را پیشگیری نموده و در صورت هرگونه اختلاف، تفسیر بانک بدون هیچ قید و شرطی حاکم می باشد. بدیهی است مشتری می تواند برای پیگیری حل اختلاف با بانک به محاکم قضایی مراجعه نماید.

۲- وضعیت حقوقی تسهیلات بانکی

با توجه به اینکه کلیه بانک ها بعنوان وکیل سپرده گذاران مکلف هستند سرمایه آنها را در انواع فعالیت های اقتصادی بکار گیرند. لذا بر اساس نوع نیاز متقاضیان، عقد شرعی مناسب را انتخاب نموده و مطابق احکام و شرایط آن عقد، تسهیلات پرداخت کنند (موسویان، ۱۳۹۳). بانک ها برای پرداخت این تسهیلات اقدام به انعقاد قراردادهایی می نمایند که براساس ماده ۱۱ آئین نامه فصل سوم قانون عملیات بانکی بدون ربا مکلفند در قراردادهای تنظیمی خود با مشتریان قید نمایند که قراردادهای منعقد شده براساس توافق حاصله، در حکم اسناد لازم الاجرا و تابع آئین نامه اجرائی اسناد رسمی می باشد. در انعقاد این قراردادها ماده ۱۹۰ قانون مدنی در خصوص شرایط اساسی برای صحت معامله خصوصا اهلیت طرفین رعایت گردیده و در قالب ماده ۱۰ قانون مدنی تنظیم می گردد.

با توجه به اینکه در بخش جمع آوری منابع، بانک ها از عقد وکالت و قرض استفاده می نمایند لذا در راستا بخش تخصیص منابع نیز در بانکداری بدون ربا از دو دسته عقود استفاده می شود که عبارتند از:

۱-۲- قراردادهای غیرانتفاعی: شامل وام قرض الحسنه می باشد که از محل منابع حسابهای قرض الحسنه پس انداز و جاری بانک ها اقدام به پرداخت تسهیلات قرض الحسنه به افراد یا شرکتهای می نمایند. براساس ماده ۱۴ قانون بانکداری بدون ربا، بانک ها در موارد خاص مجاز به پرداخت تسهیلات قرض الحسنه می باشند

۲-۲- قراردادهای انتفاعی: به دو دسته از عقود تقسیم می شوند: عقود با بازدهی ثابت که قراردادهای انتفاعی - مبادله ای و عقود با بازدهی متغیر یا مشارکتی که قراردادهای انتفاعی - مشارکتی نامیده می شود.

۱-۲-۲- قراردادهای انتفاعی - مبادله ای: این گروه قراردادها شامل فروش اقساطی - خرید سلف - خریددین و مباحه می باشد. چون گیرنده تسهیلات، مالک می شود لذا بانک در برابر رفتار او مسئولیتی ندارد. البته می توان جهت اطمینان از بازگشت منابع بانک در ضمن قرارداد شرط شود که با نظارت مستمر منوط باشد (موسویان، ۱۳۹۳). نکته مهم آنکه در این نوع قراردادها، بانک و مشتری مالی را با مال دیگری مبادله می کنند و در قبال آن بانک سود شرعی می برد و این نوع قراردادها در بانکداری الکترونیک رایج می باشد.

۲-۲-۲- قراردادهای انتفاعی - مشارکتی: این گروه قراردادها شامل عقد مضاربه - مشارکت مدنی - مشارکت حقوقی - مزارعه و مساقات می باشد؛ که بارزترین آنها عقد مضاربه و مشارکت می باشند. در این گروه قراردادها بانک و مشتری با هم به یک فعالیت اقتصادی مشترک اقدام می کنند تا منفعی که حاصل می شود را به نسبتی که در قراردادها مشخص شده، بین خود تقسیم می کنند. ویژگی های این قراردادها عبارتند از: ۱- انتظاری بودن سود - اذنی بودن قرارداد ۳- نظارت و کنترل مستمر بانک بر اجرای پروژه (موسویان، ۱۳۹۳).

این قبیل قراردادها فعلا در بستر بانکداری الکترونیک رایج نمی باشد و بیشتر به صورت حضوری پرداخت آن صورت می پذیرد. اختلافات ناشی از این قراردادها متنوع می باشد.

ماهیت حقوقی عملیات بانکداری الکترونیک

امروزه با گسترش فناوری اطلاعات و کاربرد آن در صنعت بانکداری، شاهد رشد عملیات بانکی در بستر بانکداری الکترونیک می باشیم. در بانکداری الکترونیک انتقال الکترونیکی وجوه، انتقال ارزش (پول) توسط موسسات ذخیره سازی (بانک) بصورت ارسال و دریافت وجوه صورت می گیرد و بدلیل امکان دریافت، پرداخت و انتقال وجه از طریق دستگاههای خودپرداز و شبکه اینترنت نیاز کمتری به حضور فیزیکی مردم در شعب و مراکز خرید است (علوی، ۱۳۸۸). یکی از این موارد، رواج کارتهای مالی است که با تعبیرهای کارت های بانکی - الکترونیکی، اعتباری و ... از آنها یاد می شود. این کارتها با سرعت خیره کننده ای در حال گسترش است بطوریکه بیش از ۷۰٪ معامله ها در کشورهای پیشرفته از راه آنها انجام می گیرد.

تکنولوژی پردازش - ثبت - نگه داری - تغذیه و تبادل اطلاعات مشتریان را بانکداری الکترونیک می گویند. برای استفاده مردم از بانکداری الکترونیک ایجاد سیستم پرداخت الکترونیکی که قادر باشد زیرساخت تکنولوژیک و قانونی که انتقال ارزش را بین دو طرف معامله را میسر سازد، نیازمند می باشد.

مشتریان با داشتن کارت و یا نام کاربری^{۱۲} و رمز^{۱۳} می توانند از دستگاهها و کانالهای ارتباطی با سیستم پرداخت الکترونیکی ارتباط برقرار کرده و نسبت به انتقال الکترونیکی وجوه بصورت عام اقدام کنند. بانک ها با استفاده از نرم افزارهای مربوطه، وظیفه پردازش - ثبت - نگهداری - تغذیه و تبادل اطلاعات مشتریان را بعهده دارند (نیکخواه، ۱۳۹۰).

در سیستم اطلاعاتی پرداخت الکترونیک، مشتری اقدام به تولید داده پیام می کنند که عبارت از نمادی از واقعه یا اطلاعات یا مفهوم است که با وسایل الکترونیکی، نوری و یا فناوری های جدید اطلاعات تولید، ارسال، دریافت، ذخیره و پردازش می شود. مشتری برای تولید داده پیام نیاز به امضاء الکترونیکی دارد که هر نوع علامت منظم شده یا به نحو منطقی متصل شده به داده پیام است که سیستم از طریق آن برای شناسائی امضاء کننده داده پیام استفاده می کند. سیستم پرداخت الکترونیکی باید داده پیام را دریافت و امضاء الکترونیکی که همان رمز وارده می باشد را تایید نماید تا بتواند عملیات بانکی را انجام دهد لذا تبادل پیغام الکترونیکی جایگاه خاص دارد زیرا داده پیام که خدمت را توصیف می کند باید بر اراده قطعی گوینده مبنی بر التزام به مفاد آن در صورت مثبت بودن پاسخ مخاطب و بر قبول وی دلالت نماید. بدیهی است در صورت فقدان تائید توسط سیستم پرداخت الکترونیکی، ایجاد داده پیام محسوب نمی شود (مافی و همکاران، ۱۳۸۹). مشتریان از طریق بانکداری الکترونیک با دیگر افراد جامعه اقدام به معامله می نمایند که این معامله در قالب قراردادی می باشد. قرارداد الکترونیک نوع خاصی از قراردادها نمی باشد بلکه وصف الکترونیک آن فقط بیانگر نحوه تشکیل آن است یعنی شکل این نوع قراردادها بصورت الکترونیک می باشد و تابع قواعد عمومی قراردادها می باشد. قصد و اراده مهمترین عنصر اساسی هر عمل حقوقی است که قصد و اراده باطنی به تنهایی برای ایجاد عقد کافی نیست و اراده باطنی نیاز به " مبرز" دارد؛ یعنی طرفین معامله باید قصد رضای باطنی خود را بوسیله لفظ یا عملی اظهار و ابراز نمایند در غیر اینصورت نقل و انتقالی انجام نمی گیرد. اهلیت متعاملین شرط دیگر معامله است که توسط

¹²-user

¹³-password

بانک ها در هنگام افتتاح حساب بررسی و رعایت می گردد. مشروعیت معامله نیز از دیگر شروط صحت معامله است که در بانکداری الکترونیک، بانک ها به وکالت از مشتریان نسبت به انجام معامله اقدام می نمایند و فرض بر آنست که مشروعیت معامله توسط مشتریان رعایت شده است. در مبادلات الکترونیک، انتقال اطلاعات و ایجاد تبادل از طریق اینترنت و از طریق واسطه های الکترونیک می تواند روش معتبری برای اعلام اراده انشایی افراد در ایجاد آثار حقوقی باشد. در واقع اگر اشخاص برای ایجاد ماهیت حقوقی بین خویش، ابزارهای الکترونیک را برگزینند. قانون، روابط معاملاتی و حقوقی آنها را به رسمیت می شناسد و به آن اعتبار لازم را می بخشد بدون اینکه قانون خاصی بطور جداگانه برای قراردادهای مدنی نیاز باشد. ایجاب و قبول عقد می تواند در صورت توافق طرفین بوسیله تبادل داده پیام از طریق نامه الکترونیک، اینترنت می باشد. در صورت استفاده از داده پیام برای تشکیل قرارداد، نمی توان اعتبار یا قابلیت اجرائی آنرا انکار کرد (ملاکریمی، ۱۳۹۰).

در مراجعه مشتریان برای استفاده از کانالهای ارتباطی، توسط بانکها فرمی به آنان تحویل که با تکمیل و مطالعه شرایط مربوطه، ضمن قبول، آنرا امضاء می نماید. در این شروط قید شده که مسئولیت حفظ و نگهداری نام کاربر و رمز مربوط به عهده مشتری بوده و در غیر اینصورت در مقابل هرگونه سوء استفاده احتمالی، بانک پاسخگو نمی باشد. همچنین بانک ها موظف به نگهداری اطلاعات پایه مبادلات الکترونیکی مشتریان برای حداقل پنج سال می باشند. اعتبار و نفوذ قراردادهای الکترونیکی

با توجه به اینکه در بانکداری الکترونیکی تمامی عملیات بر اساس قرارداد منعقد شده بین بانک و مشتریان می باشد لذا لازم است اعتبار و نفوذ این قراردادها بررسی شود.

قراردادهای الکترونیکی را میتوان قراردادهایی دانست که ایجاب و قبول آنها با بکارگیری وسایل الکترونیکی و یا با استفاده از سیستم کامپیوتری انجام می شود. از نظر برخی از حقوقدانان قراردادهای الکترونیکی قراردادهایی است که از طریق ایجاب و قبول الکترونیکی، قراردادهای آنلاین، مبادله الکترونیکی داده ها و یا از طریق سامانه هوشمند انجام می گیرد (نیکوند و اسدی، ۱۴۰۱).

در حقوق کشور ما اصل رضایی بودن قراردادها از ماده ۱۹۰ قانون مدنی که شرایط صحت عقد را احصا میکند و ماده ۱۹۱ این قانون که در وقوع عقد مقرون بودن آن به چیزی دال بر قصد انشاء را کافی می داند و استقراء در شرایط صحت عقد که جز در موارد نادر، قیدی بر شرایط عمومی ماده ۱۹۰ نمی افزاید قابل استنباط است. از آنجا که وجه فارق قراردادهای الکترونیک از غیر الکترونیک صرفاً ابزار بیان قصد است آنچه در میان ارکان صحت عقد موضوع ماده ۱۹۰ قانون مدنی جای تامل دارد قابلیت داده پیام در مقام بیان قصد است؛ اما مسئله اعتبار و قابلیت داده پیام در انعقاد قراردادهای رضایی پاسخی ساده و روشن دارد. آزادی در گزینش شیوه بیان اراده و اصل رضایی بودن قراردادها چنان انعطافی به اشکال انعقاد قرارداد و شیوه های بیان قصد داده است که پذیرش اعتبار و نفوذ قراردادهای الکترونیک از حیث ابزار بیان قصد قابل انکار نیست بی تردید داده پیام نیز مانند لفظ نوشته می تواند دلالت بر قصد انشاء داشته باشد. امکان بیان الکترونیک قصد انشاء و اعتبار عقود که از این طریق منعقد می شوند، در قوانین راجع به معاملات و تجارت الکترونیک به منظور رفع هر گونه ابهام، مورد تصریح قرار گرفته است؛ چنانکه ماده ۵ قانون نمونه انسیترال در تجارت الکترونیک مقرر می دارد: اثر حقوقی و اعتبار و نفوذ اطلاعات نباید به صرف اینکه در شکل داده پیام است انکار شود؛ بند ۱ ماده ۱۱ این قانون نیز می افزاید: «در خصوص انعقاد قرارداد اگر خلاف این میان طرفین توافق نشده

باشد. ایجاب و قبول می‌تواند به وسیله داده پیام ابراز گردد. هنگامی که داده پیام در انعقاد قرارداد مورد استفاده قرار می‌گیرد اعتبار و نفوذ قرارداد نباید به صرف آنکه داده پیام به آن منظور بکار رفته است، مورد انکار قرار گیرد.

قانون تجارت الکترونیکی ایران تصریحی در این خصوص ندارد با این وصف، قاعده "نفوذ و اعتبار داده پیام در مقام بیان قصد" از اصول کلی و نیز مواد مختلف قانون تجارت الکترونیکی از جمله مواد ۶ و ۷ که دلالت بر برابری داده پیام با نوشته و امضا دستی می‌نماید نیز ماده ۱۲ قانون که اسناد الکترونیکی را به عنوان دلیل مورد شناسایی قرار می‌دهد. قابل استنباط است. بر خلاف امضا دستی که به صاحب امضا وابسته بوده و عادات شخص در آن منعکس می‌شود؛ کلید خصوصی کدی است که بوسیله نرم افزاری تولید شده و بوسیله مراجع گواهی به شخص معین اختصاص داده می‌شود پیام رمز شده با کلید مزبور با به عبارتی، امضا دیجیتال از تاثیر عوامل شخصی بری بوده و در واقع به مثابه مهر است. مهری که امکان سوء استفاده از آن بوسیله شخصی غیر از دارنده وجود دارد؛ بی آنکه این امر قابل کشف و اثبات باشد.

در شرایطی که گواهی دیجیتال به نحوی اطمینان بخش بوسیله مرجعی قابل اعتماد صادر شده و مرجع مزبور حین صدور گواهی هویت متقاضی را به درستی احراز کرده باشد و تا هنگامی که کلید خصوصی تولید کننده امضا افشاء نشده و مورد سوء استفاده قرار نگرفته باشد. امضا مطمئن یا دیجیتال نه تنها اهداف و نقش امضا دستی را به خوبی ایفا می‌کند؛ بلکه از حیث عدم قابلیت جعل متن پیام بر امضاء دستی رجحان دارد.

ماده ۱۴ قانون است که سعی دارد تا به داده پیام مطمئن موقعیتی برتر از داده غیر ایمن بدهد. این ماده مقرر می‌دارد: تمامی داده پیامهایی که به طریق مطمئن ایجاد و نگهداری شده اند از حیث محتویات و امضای مندرج در آن تعهدات طرفین با طرفی که تعهد کرده و تمامی اشخاصی که قائم مقام آنها تلقی می‌شوند اجرای مفاد آن و سایر آثار در حکم اسناد معتبر و قابل استناد در مراجع قضایی و حقوقی است (آهنی، ۱۳۹۱).

از سوی دیگر قاعده عمومی در قراردادها نبود اشتباه است بنابر این مدعی اشتباه باید آن را اثبات کند این قاعده برای کاستن از انگیزه طرح دعوا در رابطه طرفین قرارداد اندیشیده شده و در عین حال با اصل صحت هماهنگی دارد از سوی دیگر به آن دلیل که اشتباه به عنوان مانعی در مسیر اعتبار قصد طرفین به شمار می‌آید تفسیر محدودی از آن ارائه می‌شود در قرارداد الکترونیکی ممکن است خطا ناشی از فعل انسان برای مثال اشتباه تاپی یا درست نکردن سامانه ای باشد که از آن برای ایجاد و یا ارسال ایجاب و قبول استفاده می‌شود رویداد خطا در فرآیند قرارداد الکترونیکی می‌تواند از دو جهت موثر باشد از یک سو ممکن است خطا منجر به عدم انتصاب داده به شخصی شود که سامانه الکترونیکی از جانب او برنامه ریزی شده و کار می‌کند؛ و از سوی دیگر امکان دارد طرفی که خطا منتسب به او شده است مدعی بطلان یا قابل فسخ بودن قرارداد گردد. در حقوق کشور ما به تبعیت از فقه، اگرچه قصد باطنی در فرضی که مفاد آن اثبات شود بر اراده ظاهری تقدم دارد اما اصل لازم الاجرا بودن قراردادها و اصل صحت بر این امر دلالت دارد که هر قرارداد باید معتبر و لازم الاجرا محسوب شود مگر اینکه خلاف آن از سوی مدعی بی اعتباری اثبات گردد. از این رو تا زمانی که بروز خطا اثبات نشده قرارداد الکترونیکی معتبر و قابل اجرا خواهد بود از حیث آثار باید خطا را همانند اشتباه دانست بنابراین هر خطا یا اشتباهی که ناشی از مفروضات شخصی بوده و نامتعارف باشد اساساً اعتبار و قابل اجرا بودن قرارداد را تحت تاثیر قرار نمی‌دهد مگر در شرایطی که با ارکان و شرایط اساسی انعقاد حق ارتباط یابد برای مثال اشتباه در

موضوع مورد معامله که اساس قرارداد را در معرض بی اعتباری قرار دهد عیب اساسی اراده به شمار می آید و باعث بطلان قرارداد خواهد شد (خانه کشی و صادق تبریزی، ۱۴۰۳).

همچنین قراردادهای بانکی در بستر بانکداری الکترونیک را می توان نوعی قرارداد «کلیک رپ» تعدیل شده دانست که در این قرارداد به کاربر اعلام میشود متعاقب کلیک حاکی از رضایت، عواقب الزام آوری علیه وی ایجاد میشود و همچنین اطلاعیه ای در خصوص چگونگی پی بردن به مفاد این الزامات، نمایش داده می شود. مزیت قراردادهای کلیک رپ این است که کاربر میتواند پیش از اعلام رضایت خود، شروط ضمن عقد را مطالعه کند. در قراردادهای کلیک رپ با کلیک کاربر روی گزینه پذیرش اعلام اراده را باید محرز دانست. بدین ترتیب ایراد خوانده نشدن یا بی اطلاعی کاربر از مفاد شروط قراردادی به علت حمل عمل کلیک بر قصد به هیچ وجه خدشه ای به صحت عقد وارد نکرده و حداکثر در صورت ادعای اشتباه ضمانت اجرای عدم نفوذ قابل تصور است. در این حالت عمل کلیک کردن مانند امضای قرارداد است و کاربر با این عمل رضای خود و آگاهی به مفاد عقد را اعلام میکند، لهذا بار اثبات خلاف این فرض بر عهده وی است و فرضاً با اثبات عدم رعایت قواعد حقوق مصرف کننده مبنی بر عدم نمایش متعارف شروط قراردادی معیوب بودن رضای وی حاصل است (نبی فیضی و دیگران، ۱۳۹۵).

از سوی دیگر در قراردادهای ماده ۳۷ قانون تجارت الکترونیک در قراردادهایی که با استفاده از ارتباطات الکترونیکی منعقد می شوند برای مصرف کننده به مدت هفت روز کاری، فرصت انصراف از قرارداد را به رسمیت شناخته است. حق انصراف به معنای مهلتی که در آن یکی از طرفین در قراردادهای الکترونیکی اختیار کناره گیری از قرارداد را داشته باشد؛ که در بند «د» ماده ۳۸ و ماده ۴۲ قانون تجارت الکترونیک و تصویب نامه های مربوط به این دو ماده، مواردی از قرارداد از راه دور ذکر شده که در آنها برای مصرف کننده حق انصراف وجود ندارد. در تصویب نامه موارد فقدان حق انصراف، به استناد بند الف ماده ۴۲ قانون تجارت الکترونیک خدمات مربوط به سرمایه گذاری، خدمات بیمه ای و نیز خدمات سایر موسسات مالی و اعتباری را از شمول قواعد حمایت از مصرف کننده خارج دانسته است (السان، ۱۴۰۱). لذا قراردادهای بانکی در بانکداری الکترونیک فاقد فرصت انصراف می باشند.

داوری در اختلافات بانکی

بانکها برای ارجاع به داوری باید دارای اهلیت باشند. بانکهای دولتی که عمده سهام آنان مربوط به دولت می باشد براساس ماده ۴۵۷ قانون آئین دادرسی مدنی ارجاع دعاوی راجع به اموال عمومی و دولتی به داوری پس از تصویب هیئت وزیران و اطلاع مجلس شورای اسلامی صورت می گیرد ولی اموال دولت در بانکهای دولتی که در قالب شرکت دولتی می باشند به عنوان اموال خاص دولت محسوب می شوند که بیشتر از تصدی گری دولت ناشی می شود و لذا اختلافات راجع به این اموال مشمول اصل ۱۳۱ قانون اساسی و ماده ۴۵۷ آئین دادرسی مدنی نمی باشد (کریمی و پرتو، ۱۳۹۲). بانکهای خصوصی در قالب شرکت های سهامی عام تشکیل می شوند و سهامداران آن اشخاص حقیقی و حقوقی بخش خصوصی هستند. طبق ماده ۴۵۴ قانون آئین دادرسی مدنی کلیه اشخاصی که اهلیت اقامه دعوا دارند با تراضی می توانند منازعه و اختلاف را به داوری ارجاع دهند. در اشخاص حقوقی مدیران آن، اشخاص حقیقی بوده و تصمیمات آنان در قالب یک محدوده تعریف شده و توسط سهامداران آنان می باشد و تصمیمات آنان در مقابل اشخاص ثالث در صورتی معتبر است که در حدود موضوع شرکت باشد. در بانکهای خصوصی اگر در اساسنامه شرکت ارجاع به داوری منع شده باشد، هیئت مدیره بانک نمی تواند در این خصوص تصمیم گیری کند زیرا تصمیم خلاف اساسنامه و

فاقد اعتبار است. اگر به موجب اساسنامه بانک، تصمیم‌گیری درخصوص ارجاع اختلاف به داوری مستلزم تصویب هیئت مدیره باشد، مدیر عامل راساً نمی‌تواند اقدام به ارجاع اختلاف به داوری کند. بلکه باید مصوبه هیئت مدیره را اخذ نماید و الا موافقتنامه داوری مزبور در مقابل بانک قابل استناد نمی‌باشد. همچنین اگر ارجاع به داوری براساس اساسنامه در اختیار هیئت مدیره باشد و آنان نیز بطور عام اختیار را به مدیر عامل تفویض نمایند، لذا ارجاع به داوری میسر می‌باشد. حال اگر اساسنامه بانک درخصوص ارجاع اختلاف داوری ساکت بوده با توجه به ماده ۵۸۸ قانون تجارت می‌توان چنین استنباط نمود که شرکت دارای اهلیت مراجعه به داوری است (کریمی و پرتو، ۱۳۹۲).

بانکداری الکترونیک شامل دستگاه‌ها و کانال‌های ارتباطی مرتبط با سیستم پرداخت الکترونیکی می‌باشد که دستگاه‌ها شامل خودپرداز و پایانه فروش و کانال‌های ارتباطی شامل اینترنت بانک- موبایل بانک و تلفن‌بانک بوده که جهت استفاده از آنان، مشتریان باید ابتدا دارای کارت الکترونیکی بوده که توسط بانک‌ها در اختیار آنان قرار می‌گیرد. مشتریان متقاضی استفاده از کانال‌های ارتباطی از طریق سکو‌ها و یا سامانه‌های الکترونیکی و یا مراجعه حضوری به شعب بانک‌ها، اقدام به تکمیل فرم مربوطه نموده که شرایطی در آن به صورت قرارداد ذکر شده که براساس ماده ده قانون مدنی تنظیم شده است. در شروط مذکور وضعیت مسئولیت ناشی از اختلافات آتی به گونه‌ای مشخص شده که عبارتند از:

۱- مشتری موظف به نگه‌داری و استفاده صحیح از نام کاربری و رمز ورود و کارت الکترونیکی مربوط به خویش بوده و در صورت قصور، در قبال سوء استفاده‌های احتمالی مسئولیتی متوجه بانک‌ها نخواهد بود. همچنین مشتری برای استفاده از کانال‌های ارتباطی براساس نوع آن می‌باید نسبت به نصب نرم‌افزار موبایل بانک بر روی دستگاه موبایل خویش و یا استفاده از آدرس سایت اینترنت بانک مربوط جهت اینترنت بانک و تماس با مرکز پیام بانک برای ارتباط از طریق تلفن‌بانک اقدام نماید. در جهت استفاده از کانال‌های ارتباطی مشتری باید طبق راهنمای اعلامی بانک عمل نماید که در غیر این صورت مسئولیت ناشی از عدم استفاده صحیح به عهده مشتری می‌باشد.

۲- در سیستم اطلاعات پرداخت الکترونیکی، مشتری اقدام به تولید داده پیام می‌نماید که امضاء الکترونیکی که همان رمز ورود بوده را وارد نموده و سیستم پرداخت الکترونیکی باید داده پیام را دریافت و پس از تأیید امضاء الکترونیکی، عملیات بانکی را انجام می‌دهد. لذا در مواردی که مشتری اقدام به ورود اطلاعات نادرست نموده و به هشدارهای سیستم اطلاعاتی توجه ننموده و وجوه اشتباهاً به حساب دیگری واریز شود، بانک مسئولیتی در این خصوص به عهده نداشته است زیرا داده پیام توسط مشتری تولید و امضاء الکترونیک شده و کانال‌های ارتباطی در واقع بستر ارتباطی می‌باشد و ایجاب توسط مشتری انجام شده است. لذا اختلافات ناشی از این اقدامات مشتری برای بانک قابل مسموع نبوده که نیاز به ارجاع داوری داشته باشد. از سوی دیگر سیستم پرداخت الکترونیکی بانک‌ها با امنیت و قابلیت اطمینان بالا همواره در دسترس کاربران بوده و میزان خطا و اشکال امنیتی در آن نزدیک به صفر باشد و کاربر با ورود اطلاعات صحیح و تأیید به انجام عملیات بانکی می‌پردازد (نیکخواه، ۱۳۹۲). در مواردی که اختلاف ناشی از سیستم اطلاعاتی بانک باشد، مسئولیت به عهده بانک بوده و مشتری می‌تواند اعتراض خویش را به بانک اعلام تا توسط کارشناسان متخصص بررسی شود. در این حالت نقش کارشناس بانک به عنوان داور محسوب شده که در صورت تأیید اختلاف، بانک راساً اقدام به

اصلاح عملیات می‌نماید. بدیهی است مشتری می‌تواند به محاکم قضائی نیز مراجعه نماید که در این صورت نیز قاضی مربوطه بررسی موضوع را به کارشناسی ارجاع داده و براساس نظر او رأی مربوط را صادر نماید.

۳- در مواردی نیز مشتری حق هر گونه اعتراض را از خویش سلب و اسقاط می‌نماید که از جمله مواردی که در اثر اختلال در سیستم‌های مخابراتی و خرابی شبکه رایانه امکان استفاده از خدمات میسر نباشد و یا در هنگام سرقت گوشی و سیم کارت، مشتری مراتب را جهت انسداد به بانک اعلام ننماید. بدیهی است ارجاع این اختلافات به داوری میسر نمی‌باشد زیرا مشتری حق اعتراض را از خویش سلب کرده است.

نتیجه گیری

در دعاوی ناشی از مراودات مالی مشتریان و بانک طرفین تمایل به حل اختلاف با سرعت زیاد و دقت و حفظ محرمانگی اطلاعات مالی می‌باشند تا ارزش پول آنان حفظ و روابط اقتصادی جامعه مستحکم تر باشد. براین اساس ارائه خدمات اصلی بانکداری به مشتریان در قالب قرارداد تنظیمی توسط بانک‌ها در قالب ماده ده قانون مدنی بوده که در آن شروطی ذکر شده است که مشتری در زمان دریافت این خدمات ناچار به قبول و امضاء این قراردادهای الحاقی می‌باشد که در غیر این صورت بانک‌ها حاضر به ارائه خدمات مورد نظر مشتری نمی‌باشند.

از سوی دیگر باید در اساسنامه بانک‌های دولتی و خصوصی جهت ارجاع اختلاف با مشتریان به داوری، این موضوع قید شده باشد و سطح اختیارات هیئت مدیره و مدیر عامل در این خصوص مشخص شود. بدیهی است در بانک‌های دولتی به علت آنکه ناشی از اعمال تصدی‌گری دولت محسوب شده ارجاع به داوری مشمول ماده ۴۵۷ قانون آئین دادرسی مدنی و اصل ۱۳۹ قانون اساسی نمی‌باشد.

در سپرده‌پذیری و قراردادهای تسهیلات اعطایی، بانک‌ها برای حل اختلاف از روش جایگزینی کارشناسی برای این موضوع استفاده نموده اند که در قراردادها شروطی ذکر شده که مشتری می‌بایستی اعتراض خویش را به بانک اعلام نموده تا توسط کارشناسان بانک بررسی گردد. در عین حال در صورتی که مشتری از امضاء و قبول این شروط امتناع ورزد، تسهیلات قابل پرداخت نخواهد بود که می‌توان آن را به نوعی داوری اجباری تلقی نمود. همچنین در پروژه‌های احداثی نقش کارشناس بانک به داوری نزدیک‌تر می‌شود که در چنین حالتی شرط مندرج در قرارداد در حکم داوری یا صلح دعوی می‌باشد.

در قراردادهای فی مابین بانک و مشتریان شرط شده که کارشناس بانک در خصوص اختلاف حاصله از کمیت و کیفیت و زمان اجراء موضوع قرارداد اظهار نظر نماید که این امر بدون تشریفات دادرسی توسط کارشناسی بانک صورت می‌پذیرد. در قراردادهای بانک تفسیر و تعبیر قرارداد توسط بانک و بوسیله کارشناسان آنها انجام می‌شود که به نوعی می‌توان ارجاع به داوری تصور نمود ولی در قرارداد فی مابین بانک و مشتری شرط داوری به صراحت ذکر نشده و مشتری جهت اعتراض به نظریه کارشناسی بانک باید در محاکم قضائی اقامه دعوا نماید و دادگاه از ابتدا به موضوع اختلاف وارد می‌گردد

در بانکداری الکترونیکی چون مشتری رأساً به تولید داده پیام از طریق بسترهای ارتباطی با سیستم اطلاعات بانک پرداخته و تمامی مراحل را تأیید و با ورود رمز شخصی، اقدام به انجام عملیات بانکی می‌نماید. لذا مسئولیت تمامی عملیات با مشتری بوده و حق اعتراض را نیز در این خصوص طی قرارداد فی مابین با بانک از خویش سلب و اسقاط می‌نماید. همچنین در صورتی که به واسطه اشکال در سیستم اطلاعات بانک اختلاف رخ دهد موضوع به وسیله کارشناسان بانک

بررسی و مرتفع می‌شود. لازم بذکر است که می‌توان بیان نمود مشتری حق رجوع به محاکم قضائی را داشته و در این صورت قاضی نیز موضوع را به کارشناسی ارجاع داده و براساس نظر او رأی مربوطه را صادر می‌نماید. در عملیات بانکی توسط مشتری از طریق بانکداری الکترونیک، مشتری می‌بایستی اطلاعات را برای تولید داده پیام وارد نموده و این امر به منزله ایجاب بوده و با تأیید عملیات بوسیله ورود رمز شخصی، اقدام به ارسال آن به سیستم اطلاعاتی بانک می‌نماید که این امر اماره‌ای بر انتساب داده پیام به مشتری می‌باشد و با توجه به شرایط اثباتی و نحوه انتساب داده پیام در قراردادهای الکترونیکی چنانچه اصل ساز نتواند انتساب داده پیام را به خود اثبات نماید و مدرکی در این خصوص بدست نیامورد ولی مخاطب مطابق مفاد داده پیام اقدامی نموده باشد این امر اماره‌ای بر انتساب داده پیام خواهد بود و مسئولیت اثبات عدم انتساب داده پیام به عهده مشتری می‌باشد.

در بازار پول ایران هیچ گونه هیئت داوری در حل اختلاف همانند هیئت داوری بازار سرمایه وجود نداشته است و مشتری در نهایت امر می‌تواند به مراجع قضائی مراجعه نماید. علت این موضوع می‌تواند نگرانی بانک‌ها از ارجاع به داوری بوده که احکامی توسط داوران غیر صالح صادر شود که در این صورت حکم داوری قابل تجدیدنظر قضائی نبوده و لذا بانک‌ها تمایلی به داوری ندارند. در این حالت بانک‌ها از روش‌های جایگزین همچون مذاکره و کارشناسی استفاده می‌نمایند؛ و در نهایت همواره دادگاه‌ها را به داوری ترجیح می‌دهند. همچنین بانک‌ها به صورت یکطرفه قراردادها را تنظیم نموده به گونه‌ای که از ایجاد اختلاف آتی پیشگیری کرده و در صورت بروز اختلاف نیز بررسی و تفسیر به عهده بانک بوده و مشتری نیز حق اعتراض را از خویش سلب و اسقاط می‌نماید.

منابع و مأخذ

- آهنی، بتول. ۱۳۹۱. اعتبار و نفوذ قراردادهای الکترونیک. فصلنامه حقوق. ۲۲: ۵۲-۳۷
- اسکینی ر. ۱۳۸۸. حقوق تجارت شرکت‌های تجاری. جلد دوم، چاپ یازدهم. تهران: انتشارات سمت، ۲۹۸ صفحه.
- السان م. ۱۴۰۱. حقوق تجارت الکترونیکی. چاپ هشتم. تهران: انتشارات سمت، ۳۲۵ صفحه.
- السان م. ۱۳۹۳. نقش بانک مرکزی در حل و فصل اختلافات بانکی. نشریه پژوهش‌های پولی و بانکی. ۲۱: ۴۴۲-۴۲۵
- امامی س. ۱۳۷۱. حقوق مدنی. جلد دوم، چاپ هفتم. قم: انتشارات اسلامی، ۴۲۷ صفحه.
- ایرانشاهی ع. ۱۳۹۱. نقض و توسعه قلمرو قرارداد داوری. مجله حقوقی بین‌المللی، ۴۷: ۱۳۸-۱۱۶.
- پاشا بنیاد م. ۱۳۹۳. داوری. چاپ دوم. تهران: انتشارات نگاه بینه، ۱۹۱ صفحه.
- جعفری لنگرودی م. ۱۳۷۰. ترمینولوژی حقوق. چاپ پنجم. تهران: کتابخانه گنج دانش، ۷۹۱ صفحه.
- خانه کشی ح، صادق تبریزی م. ۱۴۰۳. بررسی حقوقی شرایط قراردادهای الکترونیکی. فصلنامه پژوهش‌های حقوقی قانون یار. ۱۴۰۳: ۴۲-۳۰.
- دشتی م، کریمی ع. ۱۳۹۲. مطالعه تطبیقی قرارداد داوری، رضایی یا تشریفاتی. مجله مطالعات حقوق تطبیقی، دوره چهارم، ۱: ۹۹-۱۱۵.
- زنگی آبادی م. ۱۴۰۰. اعتبار سنجی شرط داوری در قرارداد های بانکی با رویکرد فقهی و حقوقی. نشریه تحقیقات کاربردی فقه و حقوق. ۱: ۷۲-۴۶
- شیروی ع. ۱۳۹۲. داوری تجاری بین‌المللی. چاپ دوم. تهران: انتشارات سمت، ۳۷۰ صفحه.

- عرفی م، کریمی ع، منصوری س. ۱۴۰۳. داوری پذیری دعاوی مطالباتی بانک های خصوصی. فصلنامه علمی اقتصاد و بانکداری اسلامی. ۴۸: ۱۰۹-۸۵
- علوی س. ۱۳۸۸. بانکداری بدون ربا (چالش ها و راهکارها). چاپ اول. تهران: دانشگاه امام صادق (ع)، ۱۶۴ صفحه.
- کاتوزیان ن. ۱۳۹۲. قواعد عمومی قراردادها. جلد اول، چاپ یازدهم. تهران: شرکت سهامی انتشار، ۵۸۷ صفحه.
- کارخانه م، حسینی م، صلحچی م، نژندی منش ه. ۱۳۹۸. روش های حل و فصل اختلافات بانکی و مالی بین المللی (با تاکید بر شیوه جایگزینی حل اختلاف (ADR)). ۳۷: ۳۸۲-۳۵۷
- کریمی ع، پرتوح. ۱۳۹۱. داوری پذیری دعاوی مربوط به اموال عمومی و دولتی. مجله پژوهش حقوق و سیاست، ۱۴، ۳۶: ۱۸۴-۱۵۷.
- کریمی ع، پرتوح. ۱۳۹۲. حقوق داوری داخلی. چاپ دوم. تهران: انتشارات دادگستر، ۳۲۸ صفحه.
- گنینگر آ. ۱۹۸۹. داوری تجاری و اصول حاکم بر آن در حقوق انگلیس. مترجم حسین میرمحمد صادقی. مجله حقوقی بین المللی، دوره ۹، ۱۰: ۳۰۱-۲۱۱.
- مافی ه، محمدی س، کاویارح. ۱۳۸۹. مفهوم قرارداد تجاری الکترونیکی و ارتباط آن با قرارداد بین المللی. ماهنامه کانون، ۱۱۳: ۱۲۲-۱۰۴.
- مجتهدی م. ۱۳۹۱. بررسی اوصاف داوری های داخلی، خارجی و بین المللی و نقش تعیین کننده هر یک. نشریه کانون وکلای دادگستری، سال هشتم، ۲۸ و ۲۷: ۸۲-۶۹.
- ملاکریمی ف. ۱۳۹۰. بررسی حقوقی بانکداری الکترونیک براساس قواعد عمومی قراردادها. مجله تازه های اقتصاد، ۱۳۴: ۱۶۴-۱۶۱.
- موسویان س. ۱۳۹۳. مقدمه ای بر بانکداری بدون ربا در ایران. چاپ اول. تهران: مؤسسه فرهنگی دانش و اندیشه معاصر (فام)، ۵۹۱ صفحه.
- نبی فیضی چکاب غ، نوربخش ن، لکناهور ج. ۱۳۹۵. کشف عنصر «رضا» در قراردادهای «کلیک رپ». فصلنامه پژوهش حقوق خصوصی. ۱۷: ۹۹-۷۱.
- نیکخواه ب. ۱۳۹۰. مدیریت کیفیت خدمات بانکداری الکترونیک. چاپ اول. تبریز: نشر اختر، ۲۳۷ صفحه.
- نیکوند ش، اسدی ح. ۱۴۰۰. انواع حق فسخ در قراردادهای مشمول قانون تجارت الکتورنیکی. فصلنامه تحقیقات حقوق خصوصی و کیفری. ۵۱: ۱۶۲-۱۵۱.

The Place of Arbitration in Resolving Disputes Between Customers and Banks in the Field of Electronic Banking in Iran

Saeid Eshraqh Abad Shapouri¹

Abstract

In today's money market and business environments, banks, as financial intermediaries, interact with customers through contracts, and these financial transactions give rise to numerous disputes. The parties often prefer to resolve disputes outside of formal courts to maintain future relationships, the value of money, and respect the principle of confidentiality. With the development of computer technologies, the growth of Neo banks, and the expansion of electronic services, these disputes have become more apparent in the field of electronic banking. The purpose of this study is to examine the role of arbitration in resolving disputes between banks and customers in electronic banking. It is conducted with a descriptive-analytical method and has an applied aspect for the banking system. The findings of the study show that the money market lacks a specific arbitration institution to resolve these disputes, and banks are often reluctant to refer to arbitration and mostly resort to methods such as referring to the bank's internal experts and inserting unilateral conditions in electronic contracts, which require the acceptance of customers. This highlights the need to review the process of resolving banking disputes and develop coherent arbitration mechanisms in electronic banking.

Keywords

Bank, electronic banking, granted facilities, deposit acceptance, arbitration.

¹Responsible author: eshraqh523@gmail.com