

التعريف

1. المصرف: بنك الشرق ش.م.م.ع (شركة مساهمة مغفلة عامة)؛
2. المستخدم: عميل بنك الشرق المشترك بخدمة MY SHARQ؛
3. خدمة MY SHARQ: هي الخدمة التي يتم من خلالها الاستفادة من عدد من خدمات بنك الشرق عبر الإنترنت؛
4. التطبيق: هو مجموعة الواجهات التي يتفاعل معها المستخدم للاستفادة من خدمة MY SHARQ؛
5. الصيرفة عبر الإنترنت: تقديم الخدمات المصرفية عبر تطبيق على الموبايل أو عبر الموقع الإلكتروني المخصص لهذه الخدمات؛
6. الموقع الإلكتروني للخدمة: هو الموقع على شبكة الإنترنت الذي يتم من خلاله الوصول إلى خدمة MY SHARQ.

المقدمة

1. أدناه هي الأحكام والشروط الواجبة لاستخدام خدمة MY SHARQ، حيث يمكنك من الاستفادة من خدمات المصرف للصيرفة عبر الإنترنت.
2. في حال وجود أي تعارض بين هذه الشروط والأحكام، والشروط العامة لفتح الحسابات لدى بنك الشرق، تسري الشروط العامة لفتح الحسابات في بنك الشرق، عدا ما له علاقة باستخدام خدمة MY SHARQ.
3. بالموافقة على هذه الأحكام والشروط يقر المستخدم بالقبول والموافقة على الالتزام والتقييد التام بجميع هذه الأحكام والشروط موافقة مطلقة.
4. يحق للمصرف القيام بالتعديل على الشروط والأحكام والعمولات والرسوم والمصاريف في أي وقت على أن يقوم بإعلام المستخدم بذلك مسبقاً عبر أي وسيلة من وسائل التواصل أو عبر الموقع الإلكتروني قبل بدء العمل بها ويكون للعميل خيار إنهاء الخدمة أو العمل وفقاً للتعديلات المجرأة.
5. تعد هذه الشروط والأحكام داعمة ومكملة للشروط العامة لفتح الحسابات لدى بنك الشرق وتنظم استخدام خدمة MY SHARQ سواءً عبر الموقع الإلكتروني أو عبر التطبيق على الموبايل.

6. يجب على المستخدم مراجعة الموقع الإلكتروني للمصرف باستمرار والتقيد بالتعليمات والتوصيات والتحذيرات الموجودة على الموقع للحفاظ على جودة الخدمة وأمن المعلومات المستخدمة.
7. يجب على المستخدم الاحتفاظ بنسخة من هذه الأحكام والشروط في حال الحاجة للإشارة إليها في المستقبل، وسوف يقوم المصرف بتزويد أي مستخدم بنسخة عنها في أي وقت يطلب فيه ذلك باللغة العربية أو الإنجليزية بحسب الطلب.

متطلبات خدمة MY SHARQ

1. للتمكن من استخدام خدمة MY SHARQ يجب أن يكون عميل لدى بنك الشرق (أي يملك حساباً واحداً في بنك الشرق على الأقل) كما ويجب الحضور إلى أحد فروع المصرف للاشتراك بالخدمة.
2. بالنسبة للمتطلبات التقنية لتشغيل خدمة MY SHARQ فهي على الشكل الآتي:
3. بالنسبة لتطبيق الموبايل: موبايل بنظام تشغيل Android 4.1 or above؛ أو موبايل بنظام تشغيل IOS 8 or above.
4. بالنسبة لموقع خدمة MY SHARQ الإلكتروني: جهاز يتيح استخدام أحد المتصفحات التالية:
 - Mozilla® Firefox®
 - Opera
 - Google Chrome™
5. اتصال فعال بشبكة الإنترنت؛
6. التطبيق الخاص بخدمة MY SHARQ والذي يمكن تحميله إما من متجر Google Play™، أو من الموقع الإلكتروني الرسمي لبنك الشرق أو الموقع الإلكتروني لخدمة MY SHARQ.

استخدام خدمة MY SHARQ

1. تتيح خدمة MY SHARQ الاطلاع على أرصدة جميع الحسابات المفتوحة لدى المصرف، إضافة إلى القابلية لإجراء عمليات مصرفية على هذه الحسابات عند الاشتراك بباقة العمليات المصرفية؛ كما ومن الممكن الاشتراك بباقة الاستعلام لحصر الخدمة بالاطلاع على أرصدة الحسابات فقط دون تمكين القابلية لإجراء أية عمليات على هذه الحسابات.

٢. عبر اشتراك المستخدم بخدمة MY SHARQ يمكنه الاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يتيحها المصرف عبر تطبيق الهاتف الذكي، أو الموقع الإلكتروني حينها، ومن الممكن أن تتضمن هذه الخدمات ما يلي:
- ٢.١. الاستعلام عن أرصدة حسابات المستخدم لدى المصرف؛ كما ويمكن الحصول على تقرير يبين الحركات المالية على أي من هذه الحسابات وتواريخ العمليات لمدة عام كامل رجوعاً من تاريخ تقديم الطلب. إضافةً إلى ذلك، يمكنك الاطلاع على ما يقدمه المصرف من خدمات ككل؛ والاطلاع على نشرة أسعار صرف العملات الصادرة عن بنك الشرق.
- ٢.٢. التحويل المالي بين حسابات المستخدم في حال امتلاكه لأكثر من حساب واحد في المصرف؛ كما ويمكنه إجراء تحويلات لعملاء آخرين على حساباتهم الموجودة لدى المصرف والمعرفين كعملاء موثوقين من قبل المستخدم على حسابه على خدمة MY SHARQ، وبحسب سقف التحويل اليومي الذي يتم تحديده من قبل المصرف؛ كما ومن الممكن استخدام الحساب لدفع الفواتير للجهات المتعاقدة مع الشركة السورية للمدفوعات الإلكترونية.
- ٢.٣. إرسال تعليمات بإجراء حوالات مالية من حساب المستخدم لدى المصرف وإلى حساباته أو حسابات أشخاص آخرين في مصارف أخرى داخل الجمهورية العربية السورية.
- ٢.٤. تقديم الطلبات ومنها طلب إصدار دفتر شيكات؛ طلب ربط وديعة لأجل لدى المصرف؛ طلب إصدار بطاقة مصرفية؛ طلب الحصول على قرض، علماً أن معالجة هذه الطلبات متوقفة على موافقة المصرف، وتتطلب من العميل الحضور الشخصي إلى المصرف لتوقيع هذه الطلبات في حال الموافقة عليها.
٣. يلتزم المصرف بتنفيذ العمليات والتعليمات الواردة عبر خدمة MY SHARQ وفقاً للقوانين والقواعد الناظمة لهذه الأعمال والنافذة في حينه، وطبقاً للإجراءات المصرفية المعتمدة رسمياً من قبل المصرف.
٤. بالموافقة على هذه الشروط يتعهد المستخدم بتسديد كافة العمولات والرسوم والمصاريف التي يحددها المصرف والمترتبة لقاء الخدمات المقدمة من المصرف عبر خدمة MY SHARQ وعن الخدمة ذاتها ويقوم بإعلام المستخدم بها مسبقاً عبر أي وسيلة من وسائل التواصل أو عبر الموقع الإلكتروني.

طبيعة الحسابات

١. بالنسبة لحسابات الأشخاص الطبيعيين الفردية: صاحب الحساب هو حصراً من يمكنه الاشتراك بخدمة MY SHARQ.

٢. بالنسبة لحسابات الأشخاص الطبيعيين المشتركة (أي التي يحق لأي من الشركاء في الحساب التوقيع عن كافة الشركاء بكل ما يخص هذا الحساب) يمكن الاشتراك بالخدمة من قبل أي من الشركاء في الحساب.
٣. بالنسبة لحسابات الأشخاص الطبيعيين التضامنية/الاتحاد (أي التي لا يمكن الاستعلام أو تحريك الحساب إلا بحضور وموافقة جميع أطراف الحساب) فلا يمكن الاشتراك بخدمة MY SHARQ، التزاماً بالشروط العامة لفتح الحساب.
٤. بالنسبة لحسابات الأشخاص الاعتباريين يتم تفويض صلاحية الاشتراك بخدمة MY SHARQ (بإقامة الاستعلام حصراً) لشخص ما على أن يتم تحديد الحسابات التي سيتم تفويضه بالاطلاع عليها وأن يتم التفويض من خلال كتاب يتم توقيعه من قبل المفوض بالتوقيع عن الشخص الاعتباري.

الوصول إلى خدمة MY SHARQ

٥. يتم تزويد المستخدم بالخطوات والتعليمات اللازمة للوصول إلى خدمة MY SHARQ، لدى قيامه بالتسجيل على خدمة MY SHARQ في أحد فروع، كما ومن الممكن أن يقوم المصرف بإعلامه بخطوات أخرى جديدة عبر الموقع الإلكتروني لخدمة MY SHARQ في أي فترة، حيث يتختم على المستخدم اتباع جميع التعليمات والخطوات التي يعلمه بها المصرف فيما يخص استخدام خدمة MY SHARQ.
٦. خدمة MY SHARQ متاحة على مدار الساعة، عدا الأوقات التي تكون فيها الخدمة معلقة لأحد الأسباب المذكورة في الفقرة السابعة من هذه الشروط.
٧. يتطلب الوصول لخدمة MY SHARQ استخدام التفاصيل الأمنية التالية:
 - ٧.١. اسم مستخدم حيث نقوم بتزويدك به عند حضورك إلى أحد فروع بنك الشرق للاشتراك بالخدمة؛
 - ٧.٢. كلمة سر صالحة لاستخدام واحد، يقوم المصرف بتزويد المستخدم بها عبر رسالة نصية ويفرض نظام الخدمة تغييرها عقب إدخالها لأول مرة فوراً؛
 - ٧.٣. رمز تعريف شخصي PIN مؤلف من أربعة أرقام يحددها المستخدم، ويتم استعمال هذا الرمز لإتمام العمليات على خدمة MY SHARQ ذات الأثر المحاسبي بالإضافة إلى العمليات الغير ذات أثر التي يحددها المصرف ويعلم المستخدمين بها في حينه، ويعتبر هذا الرمز بمثابة توقيع العميل على العملية التي يتم إدخاله بغرض تنفيذها؛

٧.٤. الأجابة لثلاث أسئلة يختارها المستخدم من مجموعة أسئلة متوفرة في نظام الخدمة، تستعمل عند إتمام بعض العمليات؛

٧.٥. رمز تأكيد لمرة واحدة OTP والذي يتم تزويد المستخدم به عبر رسالة نصية على رقم الهاتف الذي سبق وقدمه إلى

المصرف عند التسجيل على الخدمة، ويستخدم عند كل تسجيل دخول؛

جميع الرموز التي سبق ذكرها هي رموز سرية لا يتم تداولها على شبكات الاتصالات إلا بشكل مشفر حصراً لضمان هذه السرية.

الحفاظ على سرية التفاصيل الأمنية الخاصة بالمستخدم

١. يتوجب على المستخدم حفظ التفاصيل الأمنية الخاصة بالمستخدم وألا يقوم بكتابتها على أي مستند ذو صلة بحسابه المصرفي. في حال قمت بكتابة هذه التفاصيل في مكان ما يجب على المستخدم إخفاؤها أو تمويهها بحيث لا يتعرف عليها أحد سواك.
٢. يجب ألا يقوم أبداً بإخبار أي شخص بأي من التفاصيل الأمنية الخاصة به؛ كما ويجب ألا يسمح لأي أحد باستخدام هذه التفاصيل ولا الدخول إلى حسابه على خدمة MY SHARQ؛ كما ويجب عليه توخي الحذر والتأكد من ألا يوقع أحد ما باكتشاف التفاصيل الأمنية الخاصة به.
٣. في حال استخدام أي من أجهزة المستخدم لتسجيل الدخول إلى حسابه على MY SHARQ في مكان عام يتوجب على المستخدم الانتباه إلى ألا يرى أحد ما أياً من التفاصيل الأمنية الخاصة به وهو يقوم بإدخالها.
٤. يجب أن يتأكد المستخدم من تسجيل الخروج من حسابه عند تركه لأحد الأجهزة التي قام بتسجيل الدخول منها إلى خدمة MY SHARQ. ومن باب الحرص على أمن المعلومات الخاصة بالمستخدم من الممكن أن نقوم بتسجيل الخروج من الحساب تلقائياً بعد فترة معينة من تسجيل الدخول.
٥. يجب على المستخدم ألا يخبر المصرف أو الغير بأي من التفاصيل الأمنية الخاصة به. المصرف لن يقوم أبداً وتحت أي ظرف وعبر أي وسيلة من وسائل التواصل بسؤال المستخدم عن أي من التفاصيل الأمنية الخاصة به. في حال تم سؤال المستخدم عن أي من التفاصيل الأمنية الخاصة به يجب على المستخدم إبلاغ رئيس مديرية شبكة الفروع في بنك الشرق - دمشق - الشعلان - شارع حافظ إبراهيم.

٦. يجب على المستخدم إعلام المصرف فور معرفته بأن أحدًا ما قد حصل على أحد التفاصيل الأمنية الخاصة به أو في حال ظنه بأن أحدًا ما يقوم باستخدامها. ولا يتحمل المصرف مسؤولية أي ضرر مباشر أو غير مباشر ناتج عن ذلك قبل إعلام المصرف بالأمر من قبل المستخدم.
٧. يوافق المستخدم على أن إخبار الشرطة أو أي جهة حكومية في حال تم إساءة استخدام أو ادعاء إساءة استخدام التفاصيل الأمنية الخاصة به، أو إساءة استخدام خدمة MY SHARQ. وفي حال إفادته بأنه لم يتم بالسماح بإجراء أي عمليات على حسابه باستخدام خدمة MY SHARQ، يجب على المستخدم حينها التعاون معنا ومع الجهة الحكومية المسؤولة إزاء أي تحقيق قائم بشأن سوء الاستخدام هذا.
٨. عند موافقة المستخدم على هذه الشروط والأحكام يوافق على تحمل المسؤولية كاملة عن العمليات التي يقوم بتنفيذها على حساب المستخدم بواسطة خدمة MY SHARQ إضافة للفوائد والرسوم المترتبة عليها، في الحالات التالية:
- ٨.١. إساءة استخدام أو الاحتيال باستخدام الخدمة؛
- ٨.٢. تم تنفيذ هذه العملية على حساب المستخدم من قبل شخص قمت بالإفصاح عن التفاصيل الأمنية الخاصة بالمستخدم له؛
- ٨.٣. عدم اتباع المستخدم للتعليمات ذات الصلة بخدمة MY SHARQ التي قام المصرف بإعلامه بها في حينه.
- ٨.٤. تنفيذ العمليات على خدمة MY SHARQ
- ٨.٥. عند الاشتراك بباقة العمليات المصرفية على خدمة MY SHARQ، يمكن تسجيل الدخول إلى الخدمة وتنفيذ العمليات المالية على حساب المستخدم.
٩. يقوم المصرف بتحديد العمليات التي يمكن تنفيذها عبر خدمة MY SHARQ وقد تختلف من وقت إلى آخر.
١٠. لن يقوم المصرف بتنفيذ التعليمات الصادرة عن المستخدم والتي تحرك حسابه إلا بعد إدخال رقم التعريف الشخصي الصحيح والذي يعد بمثابة توقيع على تنفيذ العملية.
١١. يعد إدخال المستخدم للتفاصيل الأمنية الخاصة به هو دليل قاطع على صحة هويتك في حال كانت جميعها صحيحة، ولا يعد المصرف ملزماً باتباع أي إجراءات إضافية للتحقق من ذلك.

١٢. المصرف غير ملزم بتنفيذ أي عملية ومن الممكن تأجيل تنفيذ أي عملية أو مجموعة من العمليات التي تتجاوز السقف الذي يحدده المصرف للتعاملات المالية عبر خدمة MY SHARQ في حينه.

١٣. المصرف غير ملزم بتنفيذ العملية المطلوبة أو التعليمات عبر خدمة MY SHARQ في حال كان لدى المصرف أسباب معقولة للظن بأنه يمكن أن يكون طالب العملية ليس مالك الحساب ولا شخص مفوض بالتوقيع عنه لهذا الغرض؛ أو في حال كانت هذه العملية تتعارض مع سياسة مكافحة غسل الأموال الخاصة بالمصرف.

المسؤولية عن المعدات اللازمة لاستخدام خدمة MY SHARQ والمسؤوليات المترتبة على الفشل التقني

١. المستخدم هو المسؤول عن ضمان عدم الدخول واستخدام خدمة MY SHARQ إلا عبر شبكات وأجهزة موثوقة، وعدم الدخول إليها واستخدامها عبر أجهزة قابلة للاستخدام من قبل الغير، ولا استعمال الخدمة عبر الشبكات العامة.
٢. يعد المستخدم هو المسؤول عن تأمين جهاز متوافق مع متطلبات تشغيل الخدمة المذكورة في الفقرة (٢.٢.١) من هذه الشروط والقابلة للتغيير من فترة إلى أخرى. وفي حال تم تغيير هذه المتطلبات يكون المستخدم هو المسؤول عن تحديث أو تبديل الجهاز الخاص به بجهاز متوافق مع المتطلبات الجديدة لتشغيل خدمة MY SHARQ.
٣. يعد المستخدم مسؤولاً عن ضمان وجود برنامج أمني فعال وموأكب لآخر التحديثات على جهازه بما يتضمن برنامج مضاد للفيروسات (Anti-virus).
٤. شبكة الإنترنت هي شبكة عامة، ومن غير الممكن أن يكون نقل المعلومات عليها آمناً كلياً، وبالرغم من اتخاذ المصرف لجميع التدابير الممكنة لحماية أمن المعلومات، فإن المصرف لا يتحمل أي مسؤولية مهما كان نوعها لأي أضرار مباشرة أو غير مباشرة ناتجة جراء تعرض جهاز المستخدم لأي برمجيات ضارة كالفيروسات وإلى ما هنالك أو خرق أمني أو تخريب لمعلومات المستخدم، مادام المصرف غير متعمد لهذه الأضرار.

وقف استخدام خدمة MY SHARQ

٥. من الممكن أن نقوم بإيقاف أو تعليق خدمة MY SHARQ لغرض إجراء صيانة أو تحسينات على تطبيق الخدمة أو الموقع الإلكتروني، وسنقوم بوضع إشعار عن أي عملية إيقاف للخدمة بغرض الصيانة مخطط لها مسبقاً، ولكن لن يكون هذا ممكناً في بعض الأحيان التي تكون فيها الصيانة طارئة أو تبعاً لأسباب خارج إرادتنا.
٦. في حال كنا سنوقف أو نعلق استخدامك لخدمة MY SHARQ، سنقوم بإخبارك مسبقاً مع شرح الأسباب الموجبة لذلك، إلا في حال لم تتمكن من الوصول إليك أو الحالات التي يكون التواصل يخرق إجراءاتنا الأمنية أو في حال كان من غير القانوني القيام بذلك. وفي الحالات التي لن نتمكن فيها من إشعارك مسبقاً لوقف أو تعليق استخدامك للخدمة سنقوم - إن أمكن - بإعلامك بعد القيام بذلك مع شرح الأسباب الموجبة لذلك.

إنهاء الاشتراك بخدمة MY SHARQ

٧. عن الرغبة بإنهاء الاشتراك بخدمة MY SHARQ يجب على المستخدم الحضور إلى أحد فروعنا وطلب إلغاء الاشتراك.
٨. في حال قمت بإنهاء اشتراكك، وثمت طلبات قمت سابقاً بطلبها ولم يتم تنفيذها من قبلنا بعد ستبقى قيد التنفيذ.
٩. من الممكن أن نقوم بإنهاء اشتراكك بخدمة MY SHARQ وإخطارك قبل شهرين من إلغاء الاشتراك، كما ويمكن أن نقوم بإنهاء اشتراكك بالخدمة فوراً وبدون إخطار في أي من الحالات التالية:
- ٩.١. في حال قمت باستخدام الخدمة بشكل غير قانوني أو احتيالي؛
- ٩.٢. في حال وجدنا أنه ضروري أو مستحسن للحفاظ على أمن المعلومات؛
- ٩.٣. في حال انتهاكك لأحد هذه الشروط والأحكام.

الحد من المسؤولية

١. بالموافقة على هذه الأحكام والشروط يتعهد المستخدم بالألا يستخدم خدمة MY SHARQ بأي طريقة أو لأي غرض مخالف لأي من اللوائح والقوانين ويتحمل كامل المسؤولية عن الأضرار المباشرة أو غير المباشرة الناتجة عن إخلاله بهذا التعهد.

الأحكام والشروط

٢. بالموافقة على هذه الأحكام والشروط يقر المستخدم بأنه هو وحده المسؤول عن صحة ودقة المعلومات والتعليمات التي يقوم بإدخالها على خدمة MY SHARQ سواءً على الموقع الإلكتروني أو على التطبيق.
٣. يقر المستخدم بأن المصرف غير مسؤول عن أية أضرار مباشرة أم غير مباشرة الناجمة عن عدم القدرة على استخدام خدمة MY SHARQ على الموقع الإلكتروني أو التطبيق على أن يقوم المصرف باتخاذ الإجراءات والعناية اللازمة للحد من وقوع هذه الحالات.
٤. يقر العميل بأنه يتحمل المسؤولية كاملة عن استخدامه لخدمة MY SHARQ وعن أي خطأ يرتكبه أثناء ذلك ولا يعد المصرف مسؤول عن أي من الأضرار المباشرة أو غير المباشرة الناتجة عن أي من هذه الأخطاء أو ما يماثلها أو عن أي سوء استخدام من قبل المستخدم أو عن اطلاع الغير على أي من المعلومات أو تفاصيل الأمن الخاصة بالمستخدم وأدى ذلك إلى الوصول إلى حسابه على الخدمة بدون موافقته على ذلك.