

سياسة الخصوصية

المقدمة:

في بنك القاهرة عمان وكافة العلامات التجارية التابعة له CAB/Signature/LINC، نلتزم التزامًا كاملاً بحماية خصوصية وأمن بياناتكم الشخصية وفقًا لأحكام قانون حماية البيانات الشخصية رقم (24) لسنة 2023، وتعليمات البنك المركزي الأردني. من خلال سياسة الخصوصية هذه يتم توضيح كيفية جمع واستخدام والإفصاح عن بياناتكم الشخصية ومعالجتها بشكل عام، إضافةً إلى الإجراءات المتبعة لحمايتها عند تقديم خدماتنا لكم بشكل مباشر، أو عند زيارتكم لموقعنا الإلكتروني، أو استخدامكم لخدماتنا الرقمية عبر الإنترنت، أو أي تفاعل إلكتروني آخر مع البنك أو العلامات التجارية التابعة له.

أهداف سياسة الخصوصية

تهدف سياسة الخصوصية إلى حماية البيانات الشخصية للأشخاص الطبيعيين من عملاء البنك و المتعاملين معه، وضمان سرية المعلومات ومعالجتها بشكل آمن وفقًا للتشريعات والأنظمة المعمول بها. كما تسعى إلى تحقيق الشفافية في جمع واستخدام البيانات، وتمكين الأشخاص من ممارسة حقوقهم القانونية، وتحديد الأغراض المشروعة لمعالجة البيانات بما يضمن تقديم الخدمات المصرفية بكفاءة، والامتثال للمتطلبات الرقابية، وتعزيز الثقة والمصداقية بين البنك وعملائه من خلال تطبيق أعلى معايير الأمان والتدابير التقنية لحماية المعلومات.

1. المعلومات التي نجمعها

نجمع أنواعًا مختلفة من المعلومات لتقديم وتحسين خدماتنا، وإدارة علاقتنا معكم، والامتثال للالتزامات القانونية. قد تتضمن هذه المعلومات ما يلي:

1.1 البيانات الشخصية التي تقدمها مباشرة:

المعلومات التي تقدمها لنا عند التقدم بطلب للحصول على منتج أو خدمة، أو التسجيل في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، أو الاتصال بخدمة العملاء، أو التفاعل معنا من خلال نماذج على موقعنا الإلكتروني. قد يشمل ذلك مثلًا:

- بيانات الهوية: الاسم، تاريخ الميلاد، الرقم الوطني، رقم جواز السفر، الجنسية، الجنس.
- معلومات الاتصال: العنوان، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف.
- المعلومات المالية: أرقام الحسابات، الدخل، التاريخ الائتماني.
- بيانات أخرى: المعلومات التي تقدمها في الاستبيانات أو الملاحظات أو تفاعلات خدمة العملاء.

1.2 البيانات التي يتم جمعها بطريقة غير مباشرة:

قد نحصل على بيانات شخصية عنك بطريقة غير مباشرة من مصادر متنوعة:

- تلقائيًا: يستخدم موقعنا الإلكتروني ملفات تعريف الارتباط وتقنيات التتبع المماثلة لتحسين تجربة تصفحك، وتحليل حركة المرور على الموقع، وتخصيص المحتوى والإعلانات. يمكنك إدارة تفضيلات ملفات تعريف الارتباط الخاصة بك من خلال إعدادات متصفحك أو الموافقة على ملفات

- تعريف الارتباط الخاصة بموقعنا الإلكتروني عند زيارتك لموقعنا الإلكتروني، و قد يشمل ذلك مثلاً:
- معلومات الجهاز: عنوان بروتوكول الإنترنت (IP)، نوع الجهاز، نظام التشغيل، نوع المتصفح.
 - بيانات الاستخدام: الصفحات التي تمت زيارتها، الوقت المستغرق في الصفحات، الروابط التي تم النقر عليها، عناوين URL المرجعية، أنماط التفاعل.
 - بيانات الموقع: الموقع الجغرافي العام بناءً على عنوان بروتوكول الإنترنت (IP).

1.3. معلومات من أطراف ثالثة: قد نتلقى معلومات عنك من أطراف ثالثة، مثل الاستعلام الائتماني، وخدمات التحقق من الهوية ذوي الصلة أو العلاقة بك مثل: ممثلكم القانوني، الوكيل عنكم، المفوض، صاحب العمل

1.4. من المصادر المتاحة للجمهور: مثل قواعد البيانات العامة وموقع مراقب الشركات ووفقاً للقوانين المعمول بها.

2. كيفية استخدام معلوماتكم (الأغراض والأساس القانوني)

نستخدم بياناتكم الشخصية لأغراض مختلفة:

- تقديم الخدمات المصرفية ومعالجة المعاملات (ضرورة تعاقدية)
- التحقق من هويتك وضمان أمن الحساب (ضرورة تعاقدية)
- التواصل معك بخصوص حساباتك وخدماتنا (ضرورة تعاقدية/ مصلحة مشروعة)
- تحسين منتجاتنا وخدماتنا وتعزيز تجربتك (مصلحة مشروعة)
- الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية (أسس قانونية)
- الكشف عن الجرائم المالية والاحتيال وغسل الأموال ومنعها (أسس قانونية)
- إجراء تحليلات البيانات والبحوث وللأغراض الإدارية الداخلية (مصلحة مشروعة).

المصفوفة التالية تبين كيفية استخدام البيانات الشخصية:

| نوع البيانات | الغرض من المعالجة | الأساس القانوني |
|---|---|---|
| التفاصيل المتعلقة بالهوية الشخصية (الاسم، تاريخ الميلاد، البريد الإلكتروني، الجنسية، الحالة الاجتماعية، الجنس، معلومات الاتصال) | إدارة الحسابات، التواصل، تقديم الخدمات البنكية، الامتثال للمتطلبات الرقابية | الحالات التي يسمح بها القانون، تنفيذ العقود، التزام قانوني ورقابي |
| التفاصيل الصحية (الجسدية، النفسية، الوراثية) | تقديم خدمات خاصة عند الحاجة، الامتثال لمتطلبات قانونية | الحالات التي يسمح بها القانون، التزام قانوني ورقابي |
| العناوين ومستندات إثباتها | إدارة الحسابات، الامتثال للمتطلبات الرقابية | الالتزام القانوني ورقابي، تنفيذ العقود |
| مستندات إثبات الشخصية (هوية، جواز سفر) | التحقق من الهوية، الامتثال للمتطلبات الرقابية و مكافحة غسل الأموال | الالتزام القانوني ورقابي |
| atad reyoipme dna tnemyolpmE | تقديم طلبات القروض، إدارة الحسابات | الحالات التي يسمح بها القانون، تنفيذ العقود، الالتزام القانوني ورقابي |
| htlaew fo ecruos ,emocni) sliated laicnaniF (ytivitca laicnanif | بيانات العمل وصاحب العمل | الامتثال للمتطلبات الرقابية |
| التفاصيل المالية (الدخل، مصدر الثروة، النشاط المالي) | إدارة الحسابات، تقييم المخاطر، الامتثال للمتطلبات الرقابية | الالتزام القانوني ورقابي، مصلحة مشروعة |
| بيانات الحالة الضريبية (رقم التعريف الضريبي، ACTAF) | الامتثال للمتطلبات الضريبية الدولية | الالتزام القانوني ورقابي |
| تفاصيل العمليات المالية | إدارة الحسابات، مكافحة الاحتيال، الامتثال للمتطلبات الرقابية | الالتزام القانوني ورقابي |
| المعرفات الرقمية (PI، البريد الإلكتروني) | الأمن السيبراني، تقديم الخدمات الإلكترونية | مصلحة مشروعة، الالتزام القانوني |
| بيانات الموقع الجغرافي واستخدام أجهزة الصراف والفرع | تحسين الخدمات، مكافحة الاحتيال | مصلحة مشروعة، الالتزام القانوني |
| ملفات seikooC | تحسين تجربة المستخدم، الخدمات الإلكترونية | موافقة صريحة، الحالات التي يسمح بها القانون |
| الصور الصوتية والمرئية والفوتوغرافية بما في ذلك الصور الملتقطة عبر كاميرات المراقبة | الأمن، التحقق من الهوية | الالتزام القانوني، مصلحة مشروعة |
| معلومات تصنيف المخاطر | تقييم الائتمان، إدارة المخاطر | مصلحة مشروعة |
| بيانات العناية الواجبة | الامتثال للمتطلبات الرقابية | الالتزام القانوني ورقابي، الحالات التي يسمح بها القانون |
| بيانات الأفراد ذوي العلاقة بك | إدارة الحسابات، الامتثال للمتطلبات الرقابية | موافقة صريحة، الالتزام القانوني |

3. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

تم تصميم خدماتنا المصرفية عبر الهاتف المحمول لتوفير وصول آمن ومريح إلى حساباتك. عند استخدامك لتطبيق الهاتف المحمول الخاص بنا، نقوم بجمع بيانات محددة لتعزيز الأمان وتجربة المستخدم، والتي قد تشمل:

• معلومات الجهاز: نجمع معلومات حول جهازك المحمول، مثل الطراز، ونظام التشغيل، ومعرفات

الجهاز الفريدة لمصادقة جهازك وحماية حسابك.

• تحديد الموقع الجغرافي: قد نستخدم موقع جهازك لتقديم خدمات تعتمد على الموقع ولأغراض منع الاحتيال.

• البيانات البيومترية: بموجب موافقتك الصريحة التي سيتم الحصول عليها بشكل منفصل من خلال واجهة تطبيق الهاتف المحمول، يجوز لنا استخدام المصادقة البيومترية (مثل بصمة الإصبع أو التعرف على الوجه) لتسجيل الدخول وإجراء المعاملات بأمان.

4. ملفات تعريف الارتباط وتقنيات التتبع Cookies

يستخدم موقعنا الإلكتروني ملفات تعريف الارتباط وتقنيات التتبع المماثلة لتحسين تجربة تصفحك، وتحليل حركة المرور على الموقع، وتخصيص المحتوى والإعلانات. يمكنك إدارة تفضيلات ملفات تعريف الارتباط الخاصة بك من خلال إعدادات متصفحك أو أداة الموافقة على ملفات تعريف الارتباط الخاصة بموقعنا الإلكتروني.

5. كيفية مشاركة معلوماتك

قد نشارك بياناتك الشخصية مع أطراف ثالثة فقط عند الضرورة، وللأغراض الموضحة في هذه السياسة، وبما يتوافق مع المتطلبات القانونية، قد تشمل هذه الأطراف:

• مقدمو الخدمات: الجهات الوسيطة في تنفيذ العمليات المالية والمصرفية والصيرفية بما في ذلك البنوك المراسلة وشركات الدفع والتحويل الإلكتروني للأموال المرخصة أو الممتدة بالحصول على البيانات بموجب القانون، حيث يتم مشاركة البيانات ومعالجتها بالقدر اللازم لتنفيذ تلك العمليات ولتنفيذ المتطلبات التشريعية والرقابية.

• السلطات التنظيمية والقانونية: الهيئات الحكومية، والجهات الرقابية (مثل البنك المركزي الأردني، ووحدة مكافحة غسل الأموال)، والمحاكم، عندما يقتضي القانون أو بناء على طلب مشروع.

• مزودي التقارير الائتمانية: لأغراض التقييم وإعداد التقارير الائتمانية، حسب ما يسمح به القانون.

• المستشارون المهنيون: المدققون، والمحامون لغايات التدقيق والامتثال وتمثيل البنك في القضايا القانونية

6. نقل البيانات الدولية

قد يتم نقل بياناتك الشخصية إلى بلدان خارج المملكة الأردنية الهاشمية وذلك ضمن الشروط التالية:

• وجود أساس قانوني لنقل البيانات، مثل: الحاجة إلى تنفيذ عقد مع الشخص المعني (مثل تحويل الاموال) أو وجود موافقة مسبقة منه، أو لغايات الامتثال لالتزامات قانونية تفرضها التشريعات.

• وجود مبرر للنقل خارج المملكة والذي تتطلبه طبيعة عمل البنك، مثل: وجود امتداد إقليمي خارج حدود المملكة أو الحاجة إلى نقل البيانات بسبب طبيعة العملية أو الخدمة.

• وجود ضمانات أمنية مناسبة لحماية حقوق خصوصيتك بما يتوافق مع قانون حماية البيانات الأردني 2023.

7. أمن البيانات

يلتزم بنك القاهرة عمان بحماية خصوصية بياناتك، تتضمن سياساتنا مجموعة شاملة من التدابير التقنية والمادية والتنظيمية المصممة للحفاظ على سلامة بياناتك وسريتها. تحمي هذه التدابير بياناتك من فقدان، أو سوء الاستخدام، أو الوصول غير المصرح به، أو اختراق البيانات، أو التعديل،

أثناء التخزين، أو المعالجة، أو النقل.

نقوم بتقييم وتحديث تدابيرنا الأمنية باستمرار لضمان الحماية المستمرة. لا يمكن الوصول إلى معلوماتكم الشخصية إلا من قبل الموظفين المصرح لهم الذين يحتاجون إليها لتقديم خدمات أو منتجات بنك القاهرة عمان .

8. الاحتفاظ بالبيانات

يلتزم البنك بالاحتفاظ ببياناتكم الشخصية فقط للمدة اللازمة لتحقيق الأغراض التي جُمعت من أجلها، وكذلك للامتثال للالتزامات القانونية والتنظيمية والقانونية و بما يتوافق مع تعليمات البنك المركزي الأردني (CBB) والقوانين الأخرى المعمول بها، والتي قد تتطلب منا الاحتفاظ بمعلومات معينة للعملاء لمدة لا تقل عن عشر (10) سنوات بعد انتهاء العلاقة المصرفية، ما لم تتطلب فترة أطول بموجب القانون.

سنستخلص من بياناتكم الشخصية بطريقة آمنة عند الانتهاء من الحاجة لها

9. حقوقك (حقوق صاحب البيانات)

بموجب قانون حماية البيانات الشخصية الأردني و تعليمات البنك المركزي، يحق للبنك إجراء معالجة البيانات الشخصية دون موافقة الشخص المعني أو اعلامه ، وذلك لأغراض تمكين البنك من قيامه بأعماله المرخص لها، وما عدا ذلك، لديكم حقوق معينة فيما يتعلق ببياناتكم الشخصية. و تشمل هذه الحقوق:

• الحق في الوصول: طلب نسخة من البيانات الشخصية التي نحتفظ بها عنك.

• الحق في التصحيح: طلب تصحيح البيانات الشخصية غير الدقيقة أو غير المكتملة.

• الحق في المسح (الحق في النسيان): طلب حذف بياناتكم الشخصية بموجب شروط معينة ووفقا لتعليمات البنك المركزي الأردني والقوانين الملزمة والمعمول بها في المملكة الأردنية الهاشمية، طالما كانت معالجة بياناتكم لغیر الأغراض المشروعة للبنك للقيام بأعماله

• الحق في تقييد المعالجة: طلب تقييد الطريقة التي نستخدم بها بياناتكم الشخصية، بحيث نوقف أو نحد من استخدام بياناتكم الشخصية لفترة معينة، طالما كانت معالجة بياناتكم لغیر الأغراض المشروعة للبنك للقيام بأعماله

• الحق في الاعتراض على المعالجة: الاعتراض على معالجة بياناتكم الشخصية بموجب شروط معينة (مثل لأغراض التسويق المباشر).

• الحق في نقل البيانات: طلب استلام بياناتكم الشخصية بتنسيق منظم يمكنك من استخدام وقابل للقراءة آليا و تمكينكم من استخدامها أو نقلها إلى جهة أخرى

• الحق في سحب الموافقة: لديكم الحق في سحب تلك الموافقة في أي وقت، طالما كانت معالجة بياناتكم لغیر الأغراض المشروعة للبنك للقيام بأعماله .

مع التأكيد على عدم إمكانية الاستجابة لأي طلبات تتعارض مع أحكام التشريعات النافذة أو المتطلبات الرقابية والتنظيمية التي يخضع لها البنك، أو التي قد تؤدي إلى إخفاء أو تعديل أو تغيير مقصود للمعلومات اللازمة لتحديد هوية العميل والمستفيد الحقيقي، أو صحة تقريره الائتماني، أو تؤثر على متطلبات العناية الواجبة أو التي تتعارض مع أمن وسلامة العمليات التي يقوم بها البنك أو تعرضها للخطر

* معالجة البيانات: عملية واحدة أو أكثر يتم إجراؤها بأي شكل أو وسيلة بهدف جمع البيانات أو تسجيلها أو نسخها أو حفظها أو تخزينها أو تنظيمها أو تنفيذها أو استغلالها أو استعمالها أو إرسالها أو توزيعها أو نشرها أو ربطها ببيانات أخرى أو إتاحتها أو نقلها أو عرضها أو إخفاء هويتها أو ترميزها أو إتلافها أو تقييدها أو محوها أو تعديلها أو توصيفها أو الإفصاح عنها بأي وسيلة كانت.

10. آليات تقديم الطلبات والشكاوى

لممارسة أي من هذه الحقوق أو لتقديم شكوى، يرجى الاتصال بمسؤول حماية البيانات (DPO) لدينا عبر القنوات المذكورة أدناه. سنتعامل مع جميع الطلبات و الشكاوى و الرد عليها كما يلي:

- الطلبات المتعلقة بالبيانات الشخصية: تنفيذ الطلب خلال 15 يوم من اليوم التالي لاستلام الطلب و يحق للبنك تمديد الفترة لفترة مماثلة و لمرة واحدة

- الشكاوى: الرد عليها خلال 10 ايام من اليوم التالي لاستلام الشكاوى

ملاحظة: قد لا تتمكن من تلبية بعض الطلبات إذا كانت تتعارض مع المتطلبات القانونية، أو الالتزامات التنظيمية، أو إذا كانت تعرض أمن عملياتنا للخطر.

11. إخطار العميل في حال وقوع خرق للبيانات

في حال وقوع خرق للبيانات الشخصية، سيتم إخطار صاحب البيانات خلال 24 ساعة إذا كان الخرق من المحتمل أن يشكل خطراً كبيراً على حقوق وحرية الشخص.

12. الاحكام المتعلقة بالتسويق:

يقوم البنك باستخدام بيانات عملائه لغايات تسويق خدمات ومنتجات البنك بشكل مباشر، وذلك في حدود الأعمال والخدمات والمنتجات المقدمة للعميل بموجب العلاقة بينه وبين البنك، بما فيها الخدمات والمنتجات المقاربة أو المشابهة لها بما في ذلك الخدمات والمنتجات المقدمة من الشركات المملوكة بالكامل للبنك، و للعميل الحق في إلغاء اشتراكه بقنوات التسويق المباشر خلال أول عملية تواصل

13. التغييرات على سياسة الخصوصية

نقوم بتحديث سياسة الخصوصية هذه من وقت لآخر لتعكس التغييرات في ممارساتنا أو المتطلبات القانونية. سنقوم بإخطارك بأي تغييرات جوهرية من خلال نشر السياسة المحدثة على موقعنا الإلكتروني مع تاريخ جديد. نشجعك على مراجعة هذه السياسة بشكل دوري.

14. اتصل بنا

إذا كانت لديك أي أسئلة حول سياسة الخصوصية هذه، أو ممارساتنا المتعلقة بالبيانات، أو إذا كنت ترغب في ممارسة حقوقك، يرجى التواصل مع مراقب حماية البيانات (DPO) لدينا على

بنك القاهرة عمان

مراقب حماية البيانات الشخصية: احمد خليفات

البريد الإلكتروني: DPO@cab.jo

هاتف: 065007700