

سياسية حماية الخصوصية والبيانات الشخصية للعملاء

جميع حقوق الملكية الفكرية © محفوظة لشركة كونتكت المالية الغابضة

المحتويات

بيانات الوثيقة.....	٣	.١
الإيضاحات.....	٣	.٢
تمهيد.....	٤	.٣
مرجعية إعداد الوثيقة.....	٤	.٤
صلاحية اعتماد السياسة.....	٤	.٥
الهدف من السياسة.....	٤	.٦
مجال التطبيق.....	٤	.٧
مسئولية التطبيق.....	٤	.٨
الهدف من جمع ومعالجة البيانات الشخصية للعملاء.....	٥	.٩
الأساس القانوني لمعالجة بياناتك الشخصية.....	٥	.١٠
تخزين البيانات الشخصية.....	٦	.١١
حماية أمن بيانات عملائنا الشخصية.....	٦	.١٢
مدة الاحتفاظ ببياناتك الشخصية.....	٧	.١٣
تحديث سياسة الخصوصية.....	٧	.١٤
الاتصال بنا.....	٧	.١٥

١. بيانات الوثيقة

الإيضاح	بيان	رقم
سياسة حماية الخصوصية والبيانات الشخصية للعملاء	أسم الوثيقة	١
مجموعة كونتكت المالية القابضة	الشركة	٢

٢. الإيضاحات

يقصد بالكلمات /المفردات/المصطلحات المدرجة بالجدول التالي المعنى المخصص لها قرين كل منها ما لم يقتض السياق غير ذلك.

جدول رقم (أ)

رقم	الكلمة/المفردة/المصطلح	المقصود/التوضيح
١	الجهة/الشركة/المجموعة	مجموعة كونتكت المالية القابضة
٢	الوحدة التنظيمية	شركة /فرع/قطاع/إدارة عامة/إدارة/قسم/شعبة ، تابعة لكونتكت المالية القابضة
٣	"أنا"، "لنا"، أو "نحن"	كونتكت المالية القابضة.
٤	أنت"، أو "المستخدم"	الشخص /الأشخاص الذي يستخدم خدمات كونتكت المالية القابضة
٥	السياسة	سياسة حماية الخصوصية والبيانات الشخصية
٦	القانون	قانون حماية البيانات رقم ١٥١ لسنة ٢٠٢٠

٣. تمهيد

تدرك مجموعة كونتكت المالية القابضة أهمية الخصوصية وحماية البيانات الشخصية في العصر الرقمي وبالتالي فهي ملتزمة بقانون حماية البيانات رقم ١٥١ لسنة ٢٠٢٠ وحماية خصوصية مستخدمي خدمات مجموعة كونتكت المالية القابضة أثناء تصفح أو استخدام مواقعنا الإلكترونية أو استخدام خدماتنا بأي طريقة كانت.

٤. مرجعية إعداد الوثيقة

تم إعداد هذه الوثيقة بالإستناد إلى المرجعيات التالية :-

١. قانون حماية البيانات رقم ١٥١ لسنة ٢٠٢٠
٢. دليل حماية المتعاملين فى القطاع المالى غير المصرفى ،الهيئة العامة للرقابة المالية، أبريل ٢٠١٩
٣. إصدارات الهيئة العامة للرقابة المالية
٤. النظام الداخلى لكونتكت المالية القابضة
٥. قرارات مجلس الإدارة

٥. صلاحية اعتماد السياسة

يعتمد مجلس الإدارة هذه السياسة وتعديلاتها.

٦. الهدف من السياسة

تهدف هذه السياسة إلى ضمان تحقيق حماية الخصوصية وأمن البيانات الخاصة لمستخدمى خدمات كونتكت المالية القابضة
٧. مجال التطبيق

تطبق هذه السياسة داخل مجموعة كونتكت المالية القابضة، وداخل كل شركاتها التابعة لها وجميع الوحدات التنظيمية الخاضعة لسيطرة كونتكت المالية القابضة.

٨. مسئولية التطبيق

تقع مسئولية تطبيق هذه السياسة على عاتق كل أعضاء مجلس الإدارة والرئيس التنفيذى ورؤساء القطاعات ومديرى العموم ومن فى حكمهم وكل العاملين بالمجموعة والعاملين بأى وحدة تنظيمية خاضعة لسيطرة كونتكت المالية القابضة وكافة العاملين فى أى مستوى إدارى وكل من تربطه علاقة عمل دائمة أو مؤقتة بالمجموعة. فيما يخص كل منهم وطبقاً لصلاحياته وهيكلك حوكمة المعلومات.

٩. الهدف من جمع ومعالجة البيانات الشخصية للعملاء

نقوم بجمع ومعالجة البيانات الشخصية الخاصة بعملائنا للأغراض التالية:

١. للتحقق من هويتهم
 ٢. لإرسال العروض الترويجية والتسويقية المباشرة لهم .
 ٣. السماح بالتسجيل في خدمات معينة، مثل النشرات الإعلانية أو تحديثات الرسائل النصية القصيرة .
 ٤. تزويد عملائنا بالخدمات التي يطلبونها منا.
 ٥. للتواصل معهم والاحتفاظ بسجل محادثتنا.
 ٦. للسماح لعملائنا من الاستفادة بشكل تام من خدمات الشركة المقدمه عبر الانترنت .
 ٧. للسماح بإنشاء حساب تعريفى.
 ٨. للحفاظ على جودة خدماتنا وتحسينها،ولفهم كيفية استخدامهم لخدماتنا ولتطوير خدمات وعروض جديدة.
 ٩. تحسين تجربة المستخدمين من خلال منحهم خدمات خاصة باحتياجاتهم واهتماماتهم والعروض الحصرية.
 ١٠. لتنفيذ معاملات الدفع،ولتخزين سجل المعاملات.
 ١١. المساعدة على حل أية مسائل أو مشاكل قد تواجههم.
 ١٢. الإخبار عن خدماتنا وعن برامج مقبلة أو إضافة تعديلات على ممتلكاتنا الرقمية وللاتصال بهم للمشاركة في العروض المختلفة.
 ١٣. للحفاظ على بيئة موثوقة وأمنة، و منع الاحتيال و الانتهاكات أو الحوادث الأمنية أو غيرها من الأنشطة المحظورة أو غير القانونية المحتملة.
 ١٤. الامتثال لأية قوانين أو أنظمة سارية والاتصال بهم لحل النزاعات وتقديم المساعدة في خدماتنا.
- ### ١٠. الأساس القانوني لمعالجة بياناتك الشخصية

بصفتنا مزود الخدمات المالية الخاص بكم وبناءً على نوع البيانات التي سيتم معالجتها، نقوم بمعالجة البيانات الشخصية على أحد الأسس التالية:
١٠/١ موافقة العملاء المسبقة:

عندما يقوم عملائنا بالتسجيل لطلب خدماتنا وإنشاء حساب لهم أو يطلبون الاشتراك فى رسائل البريد الإلكتروني التسويقية فنحن نطلب منهم إما قبول أو رفض جمع ومعالجة البيانات الخاصة بهم، وفي حال قبولهم، يتم الإستمرار فى الإجراء، كما يحق لهم سحب موافقتهم فى أي وقت. ، كما إننا لن نجمع بيانات عملائنا أو نستخدمها أو نكشف عنها ما لم نحتاج إلى هذه المعلومات لإحدى وظائفنا أو أنشطتنا وحصلنا على موافقتهم المسبقة .

٢/١٠ علاقة تعاقدية: فى حال اذا كانت تربطنا علاقة تعاقدية مع عميل معين فإن جمع ومعالجة بياناتهم الشخصية ضروري لتنفيذ أو إنجاز العقد بموجب القانون المعمول به فى هذا الشأن

٣/١٠ الالتزامات القانونية المطبقة على أنشطتنا. مثل قانون مكافحة غسل الاموال وتمويل الإرهاب والذي يفرض على الشركات العاملة فى النشاط المالى غير المصرفى التحقق من هوية العملاء.

١١. تخزين البيانات الشخصية

بيانات عملاؤنا الشخصية التى يتم جمعها منهم بعد موافقتهم يتم تخزينها بصورة رقمية على خوادمنا فى قواعد البيانات المؤمنة تأميناً تاماً ضد أى اختراق ومع كافة الضمانات المناسبة لحماية بيانات عملاؤنا الشخصية. من الوصول غير المصرح به أو تغييرها أو إستخدامها فى غير الغرض الأساسى الذى جمعت من أجله

١٢. حماية أمن بيانات عملاؤنا الشخصية

١/١٢ نحن نطبق إجراءات تنظيمية دقيقة وإجراءات أمنية مادية وإلكترونية وتقنية وتدابير أمنية عالية الكفاءة والفعالية بما فى ذلك نماذج حوكمة البيانات لحماية بيانات عملاؤنا الشخصية من الوصول غير المصرح به أو استخدامها فى غير الغرض الذى جمعت من أجله أو تغييرها أو الإفصاح عنها لأطراف أخرى أو إتلافها أو تعرضها للتزوير واستغلالها بأي شكل من الاشكال، ومع ذلك نحن نحث عملاؤنا على اتخاذ الإجراءات المناسبة لحماية بياناتهم الشخصية خاصة من خلال الحفاظ على أسم المستخدم وكلمة المرور وسريتها.

٢/١٢ نعمل على الحد من المخاطر باتخاذ التدابير اللازمة والمناسبة التى تكفل وتحدد وترصد وتخفف من وطأة المخاطر التى يواجهها المتعاملون كالنصب والإحتيال، أو تناول بياناتهم بشكل غير ملائم، والتي تزداد درجة خطورتها مع نمو الخدمات المالية المبتكرة.

٣/١٢ لقد طورنا أنظمة رقابية وآليات وسياسات تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملاؤنا فكل موظفينا لابد وأن يتعهدوا بحماية بيانات وخصوصية عملاؤنا بموجب إقرار موقع منهم

٤/١٢ تخضع إمكانية الوصول إلى البيانات الشخصية الخاصة بعملاؤنا لموظفينا المختصين فقط وطبقاً لهيكل حوكمة المعلومات المعمول به فى الشركة وفى بعض الاحوال قد نحتاج إلى نقل أو السماح لطرف ثالث معتمد بالوصول إلى البياناتك الشخصية الخاصة بعملاؤنا طبقاً لكل حالة على حدى مثل الموردین ومزودي الخدمات الذين نتعامل معهم لتقديم خدمات بالنيابة عنا (بناءً على تعليماتنا وتبعاً لسياسة الخصوصية الخاصة بنا وغيرها من التدابير الأمنية والسرية المناسبة)

١٣. مدة الاحتفاظ ببياناتكم الشخصية

- ١- نحتفظ ببيانات عملاؤنا الشخصية طالما أن حسابهم نشط، أو طالما كان ذلك ضروريا للغرض الذي تم جمع البيانات من أجله، مع العلم ان مدة الإحتفاظ هذه قد تصل إلى 5 سنوات. وتستند فترات الاحتفاظ لدينا على احتياجات أنشطتنا، أولفترات أطول إذا تطلب الأمر ذلك للامتثال لالتزاماتنا القانونية أو لحماية مصالحنا المشروعة.
- ٢- في حال إنتفاء سبب الإحتفاظ بالمعلومات الخاصة بعملاؤنا و التي لم يعد هناك حاجة لها، يتم تحويلها لمعلومات مجهولة غير مفيدة بشكل قاطع أو تدميرها.

١٤. تحديث سياسة الخصوصية

قد نقوم بتحديث هذه السياسة من وقت لآخر طبقاً للمتطلبات القانونية أو التنظيمية أو التشغيلية، وسيتم نشر أي تغييرات من خلال وسائل الإتصال المناسبة.

١٥. الاتصال بنا

- ١/٧ إن كنتم تعلمون أو لديكم شكوك بأن بياناتكم قد فقدت أو تمت سرقتها أو اختلست أو تعرضت لأية مخاطر أخرى أو في حال وجود أي استخدام غير مصرح به فعليا لحسابكم، يُرجى منكم الاتصال بنا
- ٢/٧ إن كنا نعلم أو أن لدينا سبب للاعتقاد أن بياناتكم الشخصية قد تعرضت للاختراق، سوف نقوم فوراً بإبلاغ المستخدمين المتضررين من حدوث خرق وفقاً للقوانين المعمول بها.
- ٣/٧ إن كان لديك أي استفسارات أخرى يرجى الاتصال بنا من خلال (موقع الويب، الرقم المختصر، البريد الإلكتروني)