



سياسة خصوصية البيانات

المقدمة

عميلنا الكريم،

يولي البنك خصوصية بياناتك الشخصية وأمنها الأولوية اللازمة، والتعامل معها ضمن معطيات الخصوصية والسرية المصرفية، تعتبر هذه السياسة إشعاراً بخصوصية البيانات الشخصية التي يتم جمعها ومعالجتها من قبل البنك التجاري الأردني (يُشار إليه بـ: "نحن" أو "لنا" أو "البنك" أو "البنك التجاري الأردني").

نحن ملتزمون بحماية خصوصية التعامل مع بياناتك الشخصية بوضوح وشفافية ونحن ندرك أهمية البيانات الشخصية التي إطلعنا عليها.

تقدم سياسة خصوصية البيانات هذه نظرة عامة حول كيفية وسبب جمع البنك التجاري الأردني لبياناتك الشخصية ومعالجتها وإبلاغك بحقوقك بموجب قانون حماية البيانات الشخصية الأردني رقم 24 لعام 2023، والأنظمة والتعليمات الصادرة بمقتضاه وأوامر البنك المركزي ذات الصلة ويشار إليه فيما بعد بإسم "القانون".

هذه السياسة موجهة للأشخاص الطبيعيين الذين هم عملاء حاليون، أو محتملون، أو زوار البنك، أو الأطراف ذات الصلة أو زوار الموقع الإلكتروني وأي تطبيقات وتقنيات تخص البنك.

■ **البيانات (الشخصية/ الشخصية الحساسة):** تعرف بأنها أية بيانات أو معلومات متعلقة بك والتي يمكن من خلالها التعرف عليك بشكل مباشر أو غير مباشر، بغض النظر عن مصدرها أو شكلها، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بهويتك أو حالتك العائلية أو موقعك، بالإضافة إلى أي بيانات أو معلومات تدل بصورة مباشرة أو غير مباشرة على أصلك أو عرقك أو ديانتك أو حالتك الصحية (الجسدية، العقلية، الجينية) –إن وجدت- أو بصماتك الحيوية (البيومترية) أو بسجل السوابق الجنائية الخاص بك أو أي معلومات أو بيانات يقرر المجلس اعتبارها حساسة.

■ **معالجة البيانات (المعالجة):** تعرف بأنها عملية واحدة أو أكثر يتم إجراؤها بأي شكل أو وسيلة بهدف جمع البيانات أو تسجيلها أو نسخها أو حفظها أو تخزينها أو تنظيمها أو تنقيحها 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.

البنك التجاري الأردني شركة مساهمة عامة محدودة مسجلة في المملكة الأردنية الهاشمية تحت رقم التسجيل "113" ويقع مقرها في عمان، 384، شارع الملك عبد الله الثاني، 11191 حي الرونق.

يرجى قراءة ما يلي بعناية لفهم سياساتنا، ممارساتنا وإجراءاتنا المتعلقة ببياناتك الشخصية وكيفية معالجتها.

كيف نقوم بجمع بياناتك الشخصية:

نحصل على بياناتك الشخصية بشكل رئيسي من خلال إحدى الوسائل التالية:

- يتم جمع البيانات الشخصية بطريقة مباشرة عند زيارتك لأي فرع من فروع البنك التجاري الأردني أو عند دخولك واستخدام موقعنا الإلكتروني وتطبيقات البنك أو عند تواصلك معنا عبر مركز الخدمة الهاتفية الخاص بنا أو البريد الإلكتروني لأية استفسارات أو شكاوى أو في حال أردت التقدم لوظيفة من خلال موقعنا أو حصولك على خدمة معينة من البنك أو أي تعامل واتصال مع البنك أو لأي سبب آخر.
- يتم جمع البيانات الشخصية بطريقة غير مباشرة عند استخدامك أو وصولك لأي من منصات البنك بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر ملفات تتبع استخدام الموقع الإلكتروني (Cookies) وملفات تعريف الأجهزة والتطبيق البنكي، ووسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالبنك، أو الجهات الحكومية والرسومية المخولة بتزويد البنك البيانات (مثل: دائرة الأحوال المدنية والجوازات، دائرة مراقبة الشركات، مديرية الأمن العام، بما فيها مديرية الإقامة والحدود ووحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية وإدارة البحث الجنائي، وزارة العمل، وزارة الصناعة والتجارة، وزارة التنمية الاجتماعية ومسجل الجمعيات والمؤسسات التعاونية الأردنية، أمانة عمان الكبرى أو أي من البلديات الأخرى، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وزارة الاستثمار، مجموعة المناطق الحرة والمناطق التنموية، سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، الجهات المرخصة أو المخولة قانوناً بالإفصاح عن البيانات بما في ذلك قوائم الحظر والجزاءات الصادرة عن الجهات الدولية والجهات المختصة والجهات التنظيمية المختصة والمخولة قانوناً بذلك، مزودي الخدمات العامة (Utilities)، الجهات المختصة المصدرة للوثائق الرسمية المثبتة للبيانات والمعلومات التي حصلت عليها الجهة من العميل والمتعاملين معها وذلك لغايات التحقق من صحة هذه الوثائق، أي جهات أخرى يوافق عليها البنك المركزي الأردني.
- من خلال أطراف أخرى، ذوي الصلة أو العلاقة بك (مثل: أحد أفراد أسرتك المفوض، ممثل القانوني، الوكيل عنك، المفوض، صاحب العمل).
- البيانات الشخصية التي يتم جمعها من المصادر المتاحة للجمهور، مثل: الإنترنت، الصحافة ومنصات التواصل الاجتماعي، الجهات العامة و/أو التنظيمية و/أو الإشرافية، القوائم وقواعد البيانات التي تحتفظ بها الكيانات الأخرى بما في ذلك المنظمات الدولية.

ما هي البيانات الشخصية التي نجتمعها:

قد تختلف البيانات الشخصية التي قد نجتمعها أو نحصل عليها اعتمادًا على منتج الخدمة الذي قد نقدمه لك وقد تشمل (هوية، ملف شخصي، بيانات مالية، بيانات تقنية أو فنية، بيانات استخدام، بيانات اتصال) مثل:

- بيانات شخصية: مثل الاسم الكامل (باللغتين العربية والإنجليزية)، تاريخ الميلاد، مكان الميلاد، الحالة الاجتماعية، الجنسية.
- الإقامة: عنوان الإقامة الحالي، حالة الإقامة والعنوان الدائم (محلي/ في الخارج)، ومستندات إثبات العنوان.
- تفاصيل الاتصال: عنوان الفاتورة وعنوان التسليم والعنوان البريدي وعنوان البريد الإلكتروني وأرقام الهاتف وقائمة الاتصال والأسماء الخاصة بك.
- بيانات الهوية مثل: الهوية الشخصية أو جواز السفر، هوية الإقامة، تصريح العمل، أي وثيقة رسمية تتعلق بإثبات الشخصية.
- طبيعة العمل مثل: صاحب العمل والحالة الوظيفية والمنصب الوظيفي وبيانات الاتصال والتواصل مع صاحب العمل والمستندات المعززة لذلك.
- البيانات المصرفية والمالية مثل: الدخل ومصدر الدخل ومصدر الثروة والنشاط المالي للحساب.
- بيانات حول حالتك الضريبية مثل: الرقم الضريبي ورقم التعريف الضريبي الخارجي، ونماذج قانون الالتزام بالمتطلبات الرقابية للحسابات الأجنبية الأمريكي (Common Foreign Account Tax Compliance Act ("FATCA")، أو المعلومات اللازمة لعملية الإبلاغ الضريبي المشترك Reporting Standard (CRS) وغيرها من المعلومات الضرورية.
- بيانات الأفراد ذوي العلاقة بك مثل: أفراد الأسرة، الوكلاء، الأوصياء، الشهود، المعلومات الشخصية للزوج/ة، عدد المعالين، المعلومات الشخصية للوالدين، معلومات دفتر العائلة وشهادة الميلاد (لحسابات القاصرين) وجهات الاتصال في حالات الطوارئ، توقيعاتهم وعناوينهم وعلاقتهم بك.
- البيانات التقنية: عنوان بروتوكول الإنترنت (IP) وبيانات الدخول الخاصة بك ونوع جهاز التصفح وإصداره والمعلومات المخزنة، والتطبيقات الضارة المثبتة على أجهزتك، والمنطقة الزمنية وموقعها، وأنواع وإصدارات أجهزة تصفح الدخول إلى الإنترنت، ونظام ومنصة التشغيل، وتقنيات أخرى في الأجهزة التي تقوم باستخدامها للدخول إلى الموقع الإلكتروني. بالإضافة إلى ذلك، نقوم بجمع معلومات محددة عن الأجهزة مثل معرف الجهاز وطرزته لأغراض التحليلات ودعمك في حل أي مشاكل تتعلق باستخدام التطبيقات.
- تفاصيل المعاملات التي أجريتها أنت أو أي من الأشخاص المرتبطين بك بما في ذلك التواريخ والمبالغ، والعملات، وتفاصيل الدافع والمستفيد.
- البيانات البيومترية (Biometric): البصمة أو النمط الصوتي أو التعرف على الوجه التي يمكن استخدامها لأغراض تحديد الهوية والأغراض الأمنية.
- البيانات الصحية: على سبيل المثال، لإعداد بعض عقود التأمين ويتم معالجة هذه البيانات بناء على الحاجة للمعرفة فقط.
- ملفات تتبع استخدام الموقع الإلكتروني "Cookies".
- الرقابة بالفيديو: بما في ذلك التصوير التلفزيوني والصور الصوتية والمرئية والفوتوغرافية.
- معلومات تصنيف المخاطر: على سبيل المثال تصنيف مخاطر الائتمان والبيانات حول قدرتك على إدارة الائتمان الحاصل عليه.
- بيانات العناية الواجبة: على سبيل المثال البيانات المطلوبة لضمان الامتثال لمتطلبات مكافحة الجرائم المالية (مكافحة غسل الأموال، ومكافحة تمويل الإرهاب، وغيرها من المتطلبات) والبيانات اللازمة للوفاء بالالتزامات الرقابية.
- معلومات التوظيف: في حال أردت التقدم لوظيفة من خلال موقعنا.
- معلومات النزاعات: القانونية والشكاوى والتظلم القانوني.
- معلومات الاتفاقيات: العقود والفواتير والعمولات.

الغرض من معالجة بياناتك ونطاق الاستخدام لها:

يقوم البنك بمعالجة بياناتك (الشخصية/ الشخصية الحساسة) لأسباب مختلفة تتعلق بآلية التعامل المصرفي والتجاري معك أو بحصولك على أي من الخدمات أو المنتجات البنكية أو لأغراض الرقابة والإشراف المقررة من وقت لآخر من قبل البنك المركزي الأردني أو أمور خدمانية مشروعة أخرى على سبيل المثال وليس الحصر:

- لحصولك على المنتجات والخدمات البنكية.
 - لإدارة حساباتك وعلاقتك بالبنك.
 - لتزويدك بأي معلومات وبيانات أخرى حول حسابك.
 - لتسويق المنتجات والخدمات والعروض البنكية التي قد تكون مهتماً بها.
 - لتقييم وتطوير وتحسين الخدمات المقدمة لك.
 - للتعامل مع الاستفسارات والشكاوى المستلمة من خلالك.
 - للتواصل معك بالبريد والهاتف والرسائل النصية والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل الرقمية المتاحة لك.
 - لغايات تقديم كافة الخدمات المصرفية الإلكترونية المتاحة لك.
 - لمراقبة وتسجيل وتحليل أي اتصالات بينك وبين البنك، وحماية مصالحك المالية.
 - لتقييم طلباتكم المقدمة للبنك.
 - لمشاركة بياناتك مع السلطات والجهات الحكومية والضريبة والدول التي يتبع لها ضريبياً ووكالات المراجع والاستعلام الائتمانية والبيانات التنظيمية والسلطات الخارجية والبنوك المراسلة والجهات القضائية الخارجية لمعطيات القانون والاتفاقيات النافذة في المملكة.
 - لمشاركة بياناتك مع شركاء البنك ومقدمي خدماته والمدققين الخارجيين.
 - لغايات الامتثال بالمتطلبات الرقابية والتزامات الإبلاغ فيما يتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
 - لغايات اتخاذ التدابير اللازمة لمكافحة جرائم الاحتيال والجرائم المالية.
 - لغايات اتخاذ التدابير الأمنية والتقنية الاحترازية المتعلقة بالأمن السيبراني.
 - لغايات التحقق من صحة وكفاية بيانات أطراف أخرى ذي صلة بتعاملاتك مع البنك.
 - لأغراض أمنية متعلقة بك.
 - لتحصيل أي ديون مستحقة بالإضافة إلى أغراض التقاضي وطلب الاستشارات القانونية.
- الحالات التي يسمح بها القانون و/أو التشريعات الأخرى و/أو أوامر البنك المركزي الأردني:**
- موافقتك الصريحة عند الحاجة.
 - تنفيذ للعقود المبرمة معك.
 - إدارة علاقة البنك معك.
 - الالتزام القانوني والرقابي (مثل تعليمات البنك المركزي والجهات الرقابية أو متطلبات قضائية أو سلطات تنظيمية).
 - للأغراض الأمنية المتعلقة بالبنك مثل (التصوير التلفزيوني أو الرقابة بالفيديو).
 - للمحافظة على مصلحة حيوية لك.
 - مصلحة مشروعة للبنك (مثل: تطوير وتقديم المنتجات والخدمات، تسويق المنتجات والخدمات وتقديم العروض التي قد تكون مهتم بها، الإبقاء على سجلاتنا محدثة، استرداد الديون، رفع المستوى الأمني والتقني، تمكينك من إتمام المعاملات، الاتصال والتواصل بينك وبين البنك).

الإفصاح عن بياناتك الشخصية ومشاركتها:

يجوز لنا مشاركة بياناتك الشخصية خارج البنك التجاري الأردني في ظل ظروف معينة، عندما نقوم بذلك، نطلب من تلك الأطراف الثالثة أن يكون لديها التدابير الأمنية والتقنية والتنظيمية المناسبة لحماية بياناتك الشخصية.

- فروع البنك داخل المملكة الأردنية الهاشمية.
- أي شخص تقوم بتعيينه ليكون مرتبطاً بعلاقتك المصرفية مع البنك سواء بموجب وكالة أو ولاية أو وصاية أو كممثل قانوني لك أو شخص يضمن التزاماتك المالية (الكفيل) أو طرف بحساب مشترك أو مفوضي الشخصيات الاعتبارية.
- المدققين الخارجيين، البنوك المراسلة داخل وخارج الأردن، أنظمة المقاصة أو التسوية.

- المؤسسات المالية الأخرى أو السلطات الضريبية المحلية والدولية وحسب الحاجة أو مراكز المراجع والاستعلام الائتمانية أو مقدمي خدمات الدفع.
- شركات المحاماة أو المحامين أو المستشارين القانونيين.
- شركات تخمين الأصول العقارية.
- الوكلاء بالنيابة عن البنك.
- الجهات الرقابية والتنظيمية الداخلية والخارجية والسلطات والهيئات الحكومية وجهات إنفاذ القانون وتسوية النزاعات المحلية والخارجية وحسب الحالة.
- خدمات البريد والخدمات المناطة بمزودي خدمات البطاقات البنكية من إصدار وإدارة.
- شركات التأمين أو التمويل المرتبطة بالبنك.
- مزودي الخدمات التقنية والاستشارية.
- الأطراف الذين تقوم بأي عمليات على حساباتهم بموجب وكالة عدلية أو تفويض أصولي أو وفقاً لقرار قانوني (وصاية) أو عمليات مصرح لك القيام بها على حساباتهم.
- الأطراف الأخرى التي وافقت على مشاركة بياناتك معهم.
- أي أطراف أو جهات يتعامل معها البنك وينطبق عليها ما ورد ضمن بند "الغرض من معالجة بياناتك ونطاق الاستخدام لها".

لن نشارك أيًا من بياناتك الشخصية لأي أغراض أخرى غير الأغراض الموضحة في بيان خصوصية البيانات هذا، ولن نبيع بياناتك الشخصية لأي شخص.

مصفوفة كيفية استخدام البيانات

يوضح الجدول المبين أدناه والمعرف بمصفوفة استخدام البيانات بعض الحالات والامثلة الخاصة باستخدام البيانات:

الغرض / النشاط	نوع البيانات	الأساس القانوني للمعالجة (بما في ذلك المصلحة المشروعة)	الإفصاح عن البيانات
لحصولك على المنتجات والخدمات البنكية.	بيانات الهوية (اثبات الشخصية)، المصرفية والمالية	تنفيذ عقد مع العميل، مصلحة مشروعة	داخلياً (فروع ودوائر البنك)، مقدمو الخدمات التقنية الخارجية (طرف ثالث) والجهات الرقابية
لإدارة حساباتك وعلاقتك بالبنك.	بيانات الهوية (اثبات الشخصية)، المصرفية والمالية، تفاصيل المعاملات	تنفيذ عقد، مصلحة مشروعة	داخلياً (فروع ودوائر البنك)، الجهات الرقابية، والحكومية
لتزويدك بأي معلومات وبيانات أخرى حول حسابك.	بيانات الاتصال، بيانات الهوية (اثبات الشخصية)	مصلحة مشروعة، التزام تعاقدي	أنت أو ممثلك القانوني أو من ينوب عنك
لتسويق المنتجات والخدمات البنكية التي قد تكون مهماً بها.	بيانات الاتصال، بيانات الهوية (اثبات الشخصية)، البيانات التقنية والمعرفات الرقمية وملفات التتبع	موافقتك الصريحة، مصلحة مشروعة	لا يتم الإفصاح إلا بموافقة العميل
لتقييم وتطوير وتحسين الخدمات المقدمة لك.	بيانات تقنية (مثل: عنوان بروتوكول الانترنت (IP)، بيانات الدخول الخاصة بك ونوع جهاز التصفح، الخ)، المعرفات الرقمية، ملفات التتبع	مصلحة مشروعة لتحسين الخدمات	مزودو الخدمات التقنية الخارجية والأنظمة (طرف ثالث)
للتعامل مع الاستفسارات والشكاوى المستلمة من خلالك.	بيانات الاتصال، بيانات الهوية (اثبات الشخصية)	مصلحة مشروعة، إلتزام قانوني	مقدمو الخدمات التقنية الخارجية أو الجهات الرقابية وداخلياً (فروع ودوائر البنك)
للتواصل معك، بالهاتف والرسائل النصية والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل الرقمية المتاحة لك.	بيانات الاتصال، بيانات الهوية (اثبات الشخصية)	مصلحة مشروعة، موافقتك	داخلياً (فروع ودوائر البنك)

مزدود الخدمات التقنية الخارجية والأنظمة (طرف ثالث)	تنفيذ عقد، مصلحة مشروعة	بيانات الاتصال، بيانات الهوية (اثبات الشخصية)، البيانات التقنية والمعرفات الرقمية وملفات التتبع	لغايات تقديم كافة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة لك.
الجهات الأمنية والحكومية وداخلياً (فروع ودوائر البنك)، والجهات الرقابية	مصلحة مشروعة، أغراض أمنية	المعرفات الرقمية، الرقابة بالفيديو (بما في ذلك التصوير التلفزيوني، والصور الصوتية، والمرئية، والفوتوغرافية).	لمراقبة وتسجيل وتحليل أي اتصالات بينك وبين البنك، وحماية مصالحك المالية.
الجهات الضريبية، والجهات الرقابية والحكومية	تنفيذ عقد، إلزام قانوني	بيانات الهوية (اثبات الشخصية)، المصرفية والمالية، بيانات الاتصال، الإقامة، طبيعة العمل، بيانات الافراد ذو العلاقة بك، ضريبية	لتقييم طلباتكم المقدمة للبنك.
سلطات حكومية، ضريبية، قضائية والجهات الرقابية	إلزام قانوني، تشريعات محلية ودولية	كافة أنواع البيانات وحسب الحاجة فقط	لمشاركة بيانات مع السلطات والجهات الحكومية والضريبية وللدول التي يتبع لها ضريبياً ووكالات المراجع والاستعلام الائتمانية والهيئات التنظيمية والسلطات الخارجية والبنوك المراسلة والجهات القضائية الخارجية وبما لا يتعارض مع القوانين والتشريعات والاتفاقيات النافذة في المملكة.
المدققون، مزدود الخدمات الخارجية (طرف ثالث)	مصلحة مشروعة، اتفاقيات حماية بيانات	كافة أنواع البيانات الضرورية وحسب الحاجة فقط	لمشاركة بياناتك مع طرف ثالث مثل: مقدمي الخدمات والمدققين الخارجيين.
الجهات الأمنية والرقابية والحكومية	إلزام قانوني	بيانات الهوية (اثبات الشخصية)، المصرفية والمالية وبيانات ضريبية وتفاصيل المعاملات، كافة أنواع البيانات الضرورية	لغايات الامتثال بالمتطلبات الرقابية والتزامات الإبلاغ فيما يتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
السلطات القضائية والرقابية والحكومية	مصلحة مشروعة، إلزام قانوني	بيانات مالية، تفاصيل المعاملات	لغايات اتخاذ التدابير اللازمة لمكافحة الجرائم المالية.
فرق الأمن السيبراني، مزدود الخدمات التقنية الخارجية والأنظمة (طرف ثالث)	مصلحة مشروعة، أغراض أمنية	بيانات تقنية (مثل: عنوان بروتوكول الانترنت (IP)، بيانات الدخول الخاصة بك ونوع جهاز التصفح، الخ)، المعرفات الرقمية، ملفات التتبع	لغايات اتخاذ التدابير الأمنية والتقنية الاحترازية المتعلقة بالأمن السيبراني.
أطراف ذات علاقة بالعمل	مصلحة مشروعة، إلزام قانوني	بيانات الهوية (اثبات الشخصية)، المصرفية والمالية	لغايات التحقق من صحة وكفاية بيانات أطراف أخرى ذي صلة بتعاملاتك مع البنك.
الجهات الأمنية	مصلحة مشروعة، أغراض أمنية	بيانات الهوية، المعرفات الرقمية، الرقابة بالفيديو، ملفات التتبع، البيانات البيومترية	لأغراض أمنية متعلقة بك.
محامون، جهات تحصيل، سلطات قضائية	مصلحة مشروعة، إلزام قانوني	بيانات الهوية (اثبات الشخصية)، المصرفية والمالية والقانونية	لتحصيل أي ديون مستحقة بالإضافة إلى أغراض قانونية وقضائية وطلب الاستشارات القانونية.

كيف نقوم بتخزين بياناتك الشخصية:

قد نحفظ بياناتك الشخصية بتسويات مختلفة بما في ذلك:

- نسخ ورقية (على سبيل المثال، النماذج التي تملأها وتقدمها).
- النسخ الرقمية (على سبيل المثال، النسخ الورقية التي يتم مسحها ضوئياً في أنظمتنا).
- النسخ الإلكترونية (على سبيل المثال، عندما نقوم بإدخال معلومات عنك مباشرة على أجهزة الكمبيوتر والأنظمة لدينا).

حماية البيانات:

نحن نسعى جاهدين باتخاذ العديد من التدابير الأمنية والتقنية والتنظيمية والإجراءات الاحترازية اللازمة لحماية بياناتك بما في ذلك الحماية من المعالجة غير المصرح بها أو غير القانونية ومنع الإخلال بأمنها وسلامتها ومنع فقدانها أو إساءة استخدامها أو تعديلها أو الكشف عنها أو تدميرها أو إتلافها أو الوصول غير المصرح به إليها وأن الأطراف الذين لديهم إمكانية الوصول لبياناتك مطالبون بالحفاظ على سريتها من خلال العديد من الوسائل المخصصة لهذا الغرض.

لنقدم لك أمناً إضافياً ونحسن ونوسع إجراءاتنا الأمنية فيما يتعلق ببياناتك الشخصية. وتشمل هذه التدابير ما يلي:

- توفير التعليم والتدريب المستمر لموظفينا حول الوعي بالخصوصية وخاصة عند التعامل مع البيانات الشخصية.
- وجود ضوابط تنظيمية وتقنية وقيود على النظام وضبط الوصول إلى البيانات بما في ذلك بطاقة تصريح الدخول إلى مباني البنك التجاري الأردني.
- تنفيذ تدابير تكنولوجية حديثة (أي جدران الحماية وإجراءات التشفير لمنع فك التشفير من قبل أشخاص غير مصرح لهم وعمليات مكافحة البرامج الضارة).

إلى متى سيحتفظ البنك التجاري الأردني بمعلوماتك الشخصية:

من خلال تزويدك بالمنتجات أو الخدمات، نقوم بإنشاء سجلات تحتوي على معلوماتك، مثل سجلات حساب العميل وسجلات حسابات الإقراض والائتمان ويمكن الاحتفاظ بالسجلات على مجموعة متنوعة من الوسائط (المادية أو الإلكترونية) وغيرها. يتم تحديد فترات الاحتفاظ بالسجلات بناءً على نوع السجل وطبيعة النشاط والمنتج أو الخدمة المقدمة والمتطلبات القانونية أو التنظيمية المحلية المعمول بها.

نحن عادة نحتفظ بسجلات حساب العميل لمدة تصل إلى 15 عام بعد إنهاء علاقتك مع البنك، في حين يتم الاحتفاظ بالسجلات الأخرى لفترات أقصر، على سبيل المثال، يتم الاحتفاظ بسجلات كاميرات المراقبة داخل مبنى الإدارة والفروع لمدة 180 يوماً بعد تسجيلها، والبيانات المستخدمة لأغراض التسويق كسنة لحد أقصى.

قد يتم تغيير فترات الاحتفاظ من وقت لآخر بناءً على متطلبات العمل أو المتطلبات القانونية والتنظيمية.

يجوز لنا، بشكل استثنائي، الاحتفاظ بمعلوماتك لفترات أطول، لا سيما عندما نحتاج إلى منع التدمير أو التخلص منها بناءً على أمر من المحاكم أو تحقيق تجريه وكالات إنفاذ القانون أو الجهات التنظيمية لدينا ويهدف هذا إلى التأكد من أن البنك سيكون قادراً على إنتاج السجلات كأدلة، إذا كانت هناك حاجة إليها.

الاحكام المتعلقة بالتسويق

- لا يتم من قبل البنك استخدام / استغلال البيانات الشخصية الخاصة بالعملاء والمتعاملين مع البنك للأغراض التجارية أو بيع بياناتهم للغير.
- يقوم البنك بمعالجة بيانات عملائه لتسويق الخدمات والمنتجات التي يقدمها مباشرة للعملاء، وذلك في حدود الأعمال والخدمات والمنتجات المقدمة للعميل بموجب العقد المبرم مع البنك أو الخدمات والمنتجات المقاربة أو المشابهة لها على أساس المصلحة المشروعة، وذلك ضمن المحددات التالية:
- يقوم البنك بإبلاغ العميل بلغة واضحة وبسيطة وغير مضللة بحقه في إلغاء اشتراكه بقنوات التسويق المباشر خلال أول عملية تواصل، مع توضيح كيفية إلغاء الاشتراك.
- يمكن السماح للعملاء إلغاء اشتراكهم في جميع القنوات التسويقية دون أي تبعات مالية أو تعاقدية، وبطرق مبسطة.
- تأكيد استلام طلب الإلغاء للعميل وإبلاغه بأن بياناته لن تُستخدم بعد ذلك لأغراض التسويق المباشر.
- يتم الاحتفاظ ببيانات العملاء المستخدمة لأغراض التسويق لمدة سنة كحد أقصى وبعد انتهاء الغرض يتم حذف البيانات ما لم يكن هنالك مسوغ قانوني للاحتفاظ بها.

نقل بياناتك الشخصية إلى دولة أخرى أو إلى منظمة دولية:

البنك التجاري الأردني مسجل ويعمل كبنك محلي في المملكة الأردنية الهاشمية وقد يتم نقل بياناتك الشخصية إلى بلدان أخرى على سبيل المثال، قد نقوم بنقل بياناتك الشخصية إلى بنك في بلد آخر من أجل تنفيذ دفعاتك أو حوالاتك، أو إذا كان نقل البيانات مطلوباً بموجب القانون (على سبيل المثال، التزام الإبلاغ بموجب تشريعات معينة، مثل قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية ACT FATCA / Foreign Account Tax Compliance معيار الإبلاغ المشترك (CRS) Common Reporting Standard)، أو إذا كنت قد أعطيت لنا موافقتك على القيام بذلك أو للجهات القضائية الخارجية وحسب الحالة وحال وجود استدعاءات وبما يتوافق مع القانون.

حقوقك بموجب قانون حماية البيانات الشخصية:

لديك حقوق لحماية بياناتك الشخصية ولا يجوز معالجتها إلا بعد الحصول على موافقة واضحة وصريحة منك أو في الحالات التي يسمح بها القانون ويتم تنفيذ الطلب خلال مدة لا تتجاوز 15 يوم من اليوم التالي لتسليمك للطلب ويمكن للبنك تمديد هذه المدة لمدة مماثلة ولمرة واحدة مع إعلام العميل بالتمديد ومبرراته، لديك الحقوق التالية فيما يتعلق ببياناتك الشخصية التي يحتفظ بها البنك التجاري الأردني عنك:

- **طلب الوصول (الحق في أن تكون على علم):**
لديك الحق في المعرفة والاطلاع والوصول إلى البيانات الشخصية التي نحتفظ بها عنك والحصول عليها ولديك الحق في أن تكون على علم بأي خرق، أو انتهاك، أو خرق لأمن، أو سلامة بياناتك.
- **طلب التصحيح "تصحيح، تحديث":**
لديك الحق في تصحيح المعلومات الشخصية غير الدقيقة وتحديث المعلومات الشخصية غير الكاملة.
- **الحق في الاعتراض على المعالجة:**
لديك الحق في الاعتراض على معالجة معلوماتك الشخصية عندما نعتمد على مصلحة مشروعة (أو تلك الخاصة بطرف ثالث) ويوجد شيء يجعلك ترغب في الاعتراض على المعالجة على هذا الأساس.
- **الحق في طلب تقييد المعالجة:**
لديك الحق في أن تطلب منا تعليق معالجة بياناتك الشخصية ويمكنك ممارسة حقك عندما ينطبق أحد ما يلي على بياناتك الشخصية:
 - بياناتك الشخصية ليست دقيقة.
 - المعالجة التي تم إجراؤها غير قانونية، لكنك لا ترغب في حذفها.
 - لم تعد بياناتك الشخصية ذات صلة، ولكنك تريد منا أن نحتفظ بها لاستخدامها في المطالبات القانونية المحتملة.
 - لقد طلبت منا بالفعل التوقف عن استخدام بياناتك الشخصية، ولكنك تنتظر منا تأكيد ما إذا كانت لدينا أسباب مشروعة لاستخدام بياناتك.
- **الحق في طلب إمكانية نقل البيانات:**
لديك الحق في طلب إمكانية نقل البيانات "نقل" بياناتك الشخصية إلى طرف آخر وطلب الحصول على نسخة من البيانات الشخصية المتعلقة بك بتنسيق منظم وشائع الاستخدام ونقل هذه البيانات إلى مؤسسات أخرى ولديك أيضاً الحق في نقل بياناتك الشخصية مباشرة من جانبنا إلى المنظمات الأخرى التي ستذكرها.
- **الحق في سحب الموافقة:**
لديك الحق في سحب الموافقة التي قدمتها لنا فيما يتعلق بمعالجة بياناتك الشخصية لأغراض معينة، مثل السماح لنا بالترويج لمنتجاتنا وخدماتنا لك فقط.
- **الحق في أن يتم إخطارك بالانتهاكات لبياناتك الشخصية:**
علماً بأنه في حال تم الإتيان لأمن وسلامة بياناتك الشخصية والذي قد يتسبب لك بضرر كبير، سيقوم البنك بإبلاغك خلال (24) ساعة من اكتشاف الإتيان، وتزويدك بالإجراءات اللازمة لتجنب أية عواقب قد تنجم عن ذلك ويأتي ذلك امتثالاً للقانون.

مع مراعاة حقوقك المبينة أعلاه، سيتعذر الاستجابة لطلباتك وحقوقك في حال كانت تتعارض مع أحكام التشريعات النافذة أو المتطلبات الرقابية والتنظيمية للجهات الرقابية التي يتبع لها البنك، أو في الحالات التي قد تؤدي إلى إخفاء أو تعديل أو تغيير مقصود للمعلومات اللازمة لتحديد هويتك أو المستفيد الحقيقي أو صحة تقريرك الائتماني أو تؤثر على متطلبات العناية الواجبة أو التي تتعارض مع أمن وسلامة العمليات التي يقوم بها البنك أو تعرضه للخطر.

من يمكنك الاتصال به فيما يتعلق ببياناتك الشخصية:

يأخذ البنك لاتجاري الأردني حقوقك على محمل الجد، إذا كانت لديك أية استفسارات و/أو معلومات إضافية و/أو شكاوى بخصوص جمع ومعالجة وتخزين بياناتك الشخصية أو إذا كنت ترغب في ممارسة أي من حقوقك، فلا تتردد في الاتصال بمراقب حماية البيانات والفريق القائم على ذلك لدينا وسنكون سعداء بتزويدك بالرد في أقرب وقت ممكن.

يرجى التواصل معنا على البريد الإلكتروني: DPO@jcbank.com.jo أو عن طريق الاتصال برقم مركز الخدمة الهاتفية لدينا: +962 6 5209000.

تقديم الشكاوى

يمكنك تقديم الشكاوى بخصوص أي ادعاء متعلق بانتهاك بياناتك أو انتهاك لحقوقك المتعلقة ببياناتك من خلال أي من الوسائل التالية:

- الهاتف المجاني (+962-6520300) من أي هاتف أرضي أو الاتصال على الرقم (+962-065203132) خلال أوقات الدوام الرسمي.
- النموذج الإلكتروني الخاص بالشكاوى الموجود على موقع البنك الإلكتروني.
- شخصياً عن طريق زيارة وحدة شكاوى العملاء (حماية البيانات الشخصية) في مبنى الإدارة العامة خلال أوقات الدوام الرسمي.
- الكتابة خطياً على العنوان البريدي: بنك التجاري الأردني - دائرة مراقبة الامتثال ومكافحة غسل الأموال - قسم إدارة ومعالجة شكاوى العملاء.

• فاكس رقم (+962-65664110).

• من خلال البريد الإلكتروني: DPO@jcbank.com.jo.

كما تتضمن إجراءات معالجة الشكاوى ما يلي:-

1. تزويد المشتكي بما يفيد قيد الشكاوى ضمن رقم مرجعي متسلسل وإجراءات معتمدة لدى البنك تمكن المشتكي من مراجعة شكواه.
 2. الرد على الشكاوى خلال (10) عشرة أيام من اليوم التالي لتاريخ تقديمها، وإذا انقضت هذه المدة دون اتخاذ أي إجراء من قبل المسؤول يحق للمشتكي رفع الشكاوى إلى الوحدة للنظر فيها دون الإخلال بحقه في اللجوء إلى القضاء.
 3. إعلام المشتكي بالنتيجة النهائية للشكاوى المقدمة من قبله بالطريقة التي يراها البنك مناسبة على أن تكون بلغة بسيطة وسهلة ودون استعمال أي عبارات فنية متخصصة وغير مفهومة.
- يلتزم البنك بعدم إخضاع طلبات العميل بما في ذلك أي شكاوى مقدمة بهذا الخصوص لأي رسوم، وبعدم فرض أي شروط تعيق حق المشتكي في تقديم الشكاوى كما ويمكنك تقديم الشكاوى إلى أي من السلطات الرقابية المختصة.

تحديثات على سياسة خصوصية البيانات هذه:

يجوز لنا تحديث أو تعديل سياسة الخصوصية الحالية من وقت لآخر لمراعاة التغييرات في أعمالنا والمتطلبات القانونية سنقوم بإخطارك بالشكل المناسب عندما نجرى تغييرات على سياسة الخصوصية هذه، وسنقوم بتعديل تاريخ المراجعة في أعلى هذه الصفحة ومع ذلك، فإننا نشجعك على مراجعة هذه السياسة بشكل دوري حتى تكون على علم دائماً بكيفية معالجتنا لبياناتك الشخصية وحمايتها.

ملفات تعريف الارتباط (كوكيز):

يستخدم موقعنا ملفات صغيرة تعرف باسم ملفات تعريف الارتباط لجعله يعمل بشكل أفضل من أجل تحسين تجربتك، لمعرفة المزيد حول كيفية استخدامنا لملفات تعريف الارتباط، يرجى قراءة سياسة ملفات تعريف الارتباط الخاصة بنا على الموقع الإلكتروني.