



سياسة الخصوصية

نحن في بنك صفوة الإسلامي نلتزم بحماية معلوماتك الشخصية وفقاً لأحكام قانون حماية البيانات الشخصية الأردني رقم 24 لسنة 2023 والأنظمة والتعليمات الصادرة بمقتضاه والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي الأردني بهذا الخصوص، ومسؤوليتنا هي الحفاظ على خصوصيتك وأمن بياناتك المالية والشخصية وتهدف السياسة إلى تزويدك بمعلومات حول كيفية معالجة البنك لبياناتك وآلية الحصول عليها وطبيعة تلك البيانات التي يتم جمعها ومعالجتها، والإجراءات الوقائية والاحترازية المتنوعة والتدابير التقنية والمادية والتنظيمية التي سيتخذها للتأكد من بقائها في بيئة آمنة وسرية تضمن حمايتها من فقدان أو سوء الاستخدام أو الوصول غير المصرح به أو الكشف العرضي أو التغيير أو التلف سواء كان ذلك أثناء تخزينها أو معالجتها أو نقلها، بالإضافة إلى تعريفك بحقوقك فيما يتعلق ببياناتك.

ماذا نعرف عنك؟

- البيانات التي يتم جمعها منك مباشرة من خلال تعبئة النماذج الخطية أو الإلكترونية، التواصل المباشر، البريد الإلكتروني، الخدمات والتطبيقات الرقمية.
- البيانات التي يتم جمعها منك بطريقة غير مباشرة من خلال تفاعل الشخص المعني مع الموقع الإلكتروني والقنوات الرقمية، تقنية ملفات تعريف الارتباط، الجمع التلقائي للمعلومات والبيانات التقنية حول الأجهزة وإجراءات التصفح، تحليلات الموقع الإلكتروني والقنوات الرقمية أو الربط البيئي مع جهة أخرى.
- البيانات التي يتم جمعها عنك من أطراف أخرى، كالبيانات التي تقدمها الأطراف التالية، على سبيل المثال لا الحصر: صاحب العمل، أو أحد أفراد العائلة، أو الممثل القانوني، أو المستفيد من المعاملة أو العقد، أو ممثلي الأشخاص الاعتبارية، أو المستفيد الحقيقي، أو مالك العقار.
- المصادر المتاحة للعموم.
- نستخدم ملفات تعريف الارتباط (Cookies) الضرورية لتشغيل الموقع، بالإضافة إلى ملفات اختيارية لتحسين الأداء وتجربة المستخدم بعد الحصول على موافقتك. ويمكنك إدارة أو رفض أو حذف ملفات تعريف الارتباط غير الضرورية في أي وقت من خلال إعدادات المتصفح أو إعدادات الموقع.
- فئات البيانات التي يتم جمعها عنك:
 - البيانات الأساسية مثل الاسم، الرقم الوطني، تاريخ الميلاد، الجنسية، الحالة الاجتماعية.
 - بيانات الاتصال مثل رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، العنوان
 - البيانات المالية مثل الراتب، رقم الحساب، الرصيد، التحويلات
 - البيانات البيومترية مثل بصمة الإصبع، بصمة الوجه، التوقيع الإلكتروني
 - البيانات الصحية مثل التأمين الصحي، الحالة الصحية (إن وجدت)
 - البيانات الجنائية، السجل الائتماني، التقارير المالية
 - البيانات الرقمية والتقنية مثل IP address، سجل التصفح، بيانات التطبيق

كيف ولماذا نحصل على هذه المعلومات منك؟

- إلى جانب المعلومات التي تشاركها معنا، نجمع ونحتفظ بمعلوماتك الشخصية لعدة أسباب واضحة وبسيطة:
- عندما نقوم بتنفيذ عقد أو اتفاقية معاً.
- لتقديم أفضل المنتجات والخدمات المالية الإسلامية لك، وإصدار بطاقتك، وإدارة حساباتك.
- عندما نكون ملزمين قانونياً.
- للتعامل مع الاستفسارات والشكاوى المستلمة من خلالك.
- لغايات الامتثال للمتطلبات الرقابية والتزامات الإبلاغ فيما يتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- لغايات اتخاذ التدابير اللازمة لمكافحة جرائم الاحتيال والجرائم المالية.
- للأغراض الأمنية المتعلقة بالبنك مثل التصوير التلفزيوني أو الرقابة بالفيديو.
- لغايات اتخاذ التدابير الأمنية والتقنية الاحترازية المتعلقة بالأمن السيبراني.



- لغايات التحقق من صحة وكفاية بيانات أطراف أخرى ذي صلة بتعاملاتك مع البنك.
- عندما تستدعي مصلحة البنك المشروعة (دون التعدي على حقوقك وحريتك).
- لضمان استمرار خدماتنا، وحماية عملائنا وموظفينا وممتلكاتنا بما فيها المصلحة الحيوية للأشخاص المعنية، واتخاذ قرارات مسؤولة من خلال تحليل البيانات لمنع الاحتيال.
- عندما تمنحنا موافقتك الصريحة.
- لنرسل لك العروض التسويقية والمنتجات التي قد تهمك وتناسب تطلعاتك.
- لتحصيل أي ديون مستحقة، بالإضافة الى أغراض التقاضي وطلب الاستشارات القانونية.

مع من نشارك معلوماتك الشخصية؟

- قد نشارك المعلومات الخاصة بك والمتعلقة بتعاملاتك معنا، وإلى الحد الذي تسمح به القوانين والتشريعات ذات العلاقة، مع الجهات التالية:
- مع فروع البنك والشركات التابعة أو المملوكة لنا لأغراض تشغيلية وتأمين نسخ احتياطية أمنة لبياناتك.
- 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.
- 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.
- مع البنوك المراسلة، وأنظمة المقاصة أو التسوية، ومزودي خدمات البطاقات وخدمات البريد، وشبكات الدفع الرقمية داخل وخارج الأردن.
- الجهات الرقابية والتنظيمية الداخلية والخارجية والسلطات والهيئات الحكومية وجهات إنفاذ القانون وتسوية النزاعات.
- مع الجهات الخارجية التي تقدم خدمات لنا ولحمايتك، مثل المدققين الخارجيين، وشركات المحاسبة، وشركات الاستعلام الائتماني، وشركات طباعة الشيكات، مقدمو الخدمات من أطراف ثالثة وشركات خدمات الأمن السيبراني، وخدمات التأمين المصرفي ومؤسسات تحليل السوق.

كم من الوقت نحتفظ بمعلوماتك؟

- نحتفظ ببياناتك الشخصية بأمان للمدة اللازمة لتحقيق الأغراض التي جُمعت لأجلها، أو حسب ما يحدده القانون وقد تمتد لفترات محددة بعد انتهاء العلاقة مع المتعامل إذا اقتضى ذلك وفقاً للمتطلبات القانونية والأنظمة المعمول بها والتعليمات الرقابية.
- يتم التخلص من بياناتك الشخصية بطريقة آمنة بعد انتهاء الحاجة لها وفق التشريعات والقوانين.

كيف نحافظ على بياناتك آمنة؟

- يتخذ البنك كافة التدابير التقنية والتنظيمية اللازمة لضمان حماية بياناتك الشخصية المحفوظة لدينا، وحمايتها من الضياع، أو الوصول غير المصرح به، أو سوء الاستخدام، أو التعديل، أو الإفصاح غير المشروع. وتظل معلوماتك الشخصية في عهدتنا آمنة من خلال التدابير والتقنيات الأمنية الصارمة التي نستخدمها لمنع الاحتيال وحماية أنظمتنا من الاختراقات الأمنية.
- قد تخزن بياناتك أو تنتقل أو تعالج خارج المملكة الأردنية الهاشمية لتنفيذ عمليات مصرفية دولية أو للاستعانة بمزود خدمة أو شركة مرتبطة. ولا يتم ذلك إلا وفق قانون حماية البيانات الشخصية وقرار محافظ البنك المركزي، وبعد تحديد الدول التي تستضاف أو تعالج فيها البيانات فعلياً، والتحقق من مستوى الحماية، والحصول على الموافقات الرقابية المطلوبة، وقصر النقل على الحد الأدنى اللازم، ووضع ضمانات تعاقدية وتقنية وخطة لإنهاء الخدمة وإعادة البيانات أو إتلافها.
- إذا كان بلد الاستقبال لا يوفر مستوى حماية كافياً، فلا ننقل البيانات إلا في حالة استثنائية يجيزها القانون، مثل ضرورة تنفيذ عملية مصرفية دولية وبالحد الأدنى اللازم، أو بناءً على موافقة صريحة بعد إبلاغك بمستوى الحماية، مع تطبيق الضمانات المطلوبة.
- تقع على عاتقك مسؤولية عدم مشاركة معلوماتك السرية مع الآخرين. لا تشارك أبداً كلمات المرور، أو الرمز السري لبطاقتك، أو رمز التحقق (OTP) مع أي شخص تحت أي ظرف. تذكر دائماً أن



البنك لن يطلب منك هذه التفاصيل السرية أبداً عبر الهاتف أو وسائل التواصل الاجتماعي.

ما هي حقوقك

- احتفاظنا ببعض المعلومات الشخصية عنك يمنحك عدداً من الحقوق التي نود منك معرفتها. لديك الحق في:
- الاطلاع على البيانات الشخصية التي نحتفظ بها عنك، أو الحصول على نسخة منها، ومعرفة كيف نستخدمها.
- طلب تصحيح معلوماتك الشخصية إذا كانت غير دقيقة أو غير محدثة.
- أن تطلب منا التوقف مؤقتاً عن استخدام معلوماتك إذا كنت تعتقد أنها تُستخدم بشكل غير عادل، أو تقييدها في نطاق محدد.
- سحب الموافقة التي زدتنا بها (مثل طلب التوقف عن إرسال الرسائل التسويقية) في أي وقت.
- طلب مسح بياناتك وفقاً لقوانين المملكة الأردنية الهاشمية والقيود الرقابية المصرفية.
- طلب نسخة من بياناتك بصيغة قابلة للقراءة ألياً لترسلها إلى مزود آخر، إذا كنا نعالجها بناءً على موافقتك أو لتنفيذ عقد.
- إعلامك وإخطارك خلال 24 ساعة إذا أدى أي خرق للأمن أو البيانات إلى خطر كبير يؤثر على حقوقك أو حرياتك.
- في حال كانت بيانات الشخص المعني تخص شخصاً غير مؤهل قانونياً (أقل من 18 عاماً)، فإننا نحرص على الحصول على الموافقة المسبقة من ولي الأمر أو الوصي القانوني قبل جمع أو معالجة أي بيانات شخصية.
- من غير الممكن 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 تعرضه للخطر.

لأي استفسارات، أو طلبات تتعلق بالبيانات الشخصية:

لقد قمنا بتعيين مراقب حماية البيانات (Data Privacy Officer) الذي يكون مسؤولاً عن الإشراف على الاستفسارات المتعلقة بسياسة الخصوصية. إذا كان لديك أية استفسارات حول سياسة الخصوصية، بما في ذلك، أية طلبات لممارسة حقوقك القانونية، يمكنك التواصل معنا عبر الهاتف بالاتصال على مركز الاتصال 962 6 4602100+، أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على data.privacy@safwabank.com

لأي شكاوى تتعلق بحماية البيانات الشخصية:

- تتولى وحدة الشكاوى قيد الشكاوى وتزويدك برقم مرجعي والتحقق من هويتك ومتابعتها بسرية. ويصدر الرد خلال المدة المحددة في تعليمات حماية المستهلك المالي النافذة، وبعد أقصى (30) يوم عمل حيثما ينطبق، ولا يترتب على تقديم الشكاوى أي أثر سلبي على حقوقك أو خدماتك. ويمكن تقديم الشكاوى عبر القنوات الآتية:
- من خلال الأجهزة اللوحية المتواجدة داخل الفروع.
- تبويب الشكاوى ضمن الموقع الإلكتروني للبنك.
- الحضور الشخصي لدى وحدة الشكاوى - مبنى بنك صفوة الإسلامي في جبل عمان، خلال أوقات الدوام الرسمي.
- الاتصال المباشر على هاتف وحدة الشكاوى (064602300) خلال أوقات الدوام الرسمي.
- البريد الإلكتروني لوحدة الشكاوى complaints.info@safwabank.com
- مراجعة وتحديث السياسة:
- نراجع هذه السياسة دورياً لضمان توافيقها مع قانون حماية البيانات الشخصية رقم (24) لسنة 2023 والتعليمات الصادرة من البنك المركزي الأردني.
- سيتم إخطارك بأي تغييرات جوهرية من خلال القنوات الإلكترونية المتاحة، واستمرارك في استخدام الموقع الإلكتروني يُعتبر موافقة ضمنية منك على هذه التعديلات وما يترتب عليها.