إشعار الخصوصية لمصرف الهلال ش. م. ع.

1. تعريفٌ بمصرف الهلال

1.1. مصرف الهلال ش. م. ع. (يشار إليه فيما بعد بلفظ "مصرف الهلال" أو "المصرف" أو "نحن" أو بضمير يشير إلى مصرف الهلال)

1.2. تخضع إجراءات حماية البيانات في مصرف الهلال لقانون حماية البيانات في دولة الإمارات العربية المتحدة (يشار إليها فيما بعد بلفظ "دولة الإمارات") وتعليمات حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي إضافةً إلى ما يقترن بها من معايير حماية للمستهلك.

1.3. طُرق التواصل معنا

1.3.1. البريد الإلكتروني: dataprivacy@alhilalbank.ae

2. مُقدّمة - غرض إشعار الخصوصية وتطبيقه

يسخّر مصرف الهلال كافّة جهوده لحماية خصوصيّة عملائه وبياناتهم الشخصيّة.

يهدف إشعار الخصوصيّة هذا (يشار إليها فيما بعد بلفظ "الإشعار") إلى تعريف عملائنا بطبيعة البيانات الشخصيّة التي نجمعها عنهم أو نخزّنها أو نُعالجها والأسس القانونيّة التي تقوم عليها هذه العمليّة والغرض منها والأطراف التي نشارك معها هذه البيانات، إن وُجدت، ومدّة احتفاظنا بهذه البيانات.

أيضًا، يشرح الإشعار حقوق العملاء والخيارات التي يمكنهم الانتقاء من بينها فيما يتعلّق بجمعنا لبياناتهم الشخصيّة واستخدمنا لها وإفصاحنا عنها.

وأخيرًا، يوضّح هذا الإشعار مجموعة الإجراءات التي نُطبّقها لحماية أمن معلومات عملائنا الشخصيّة والحد من احتمال استخدامها أو الإفصاح عنها أو إتلافها من غير تصريحٍ.

تسري أحكام هذا الإشعار على عملائنا عند استخدامهم لمنتجاتنا أو خدماتنا أو اطّلاعهم على خدماتنا الرقميّة الموجودة على الموقع الإلكتروني www.alhilalbank.ae وأيٍّ من الصفحات والمواقع التابعة له (يشار إليها فيما بعد بلفظ "المواقع") أو حين تزويدنا بياناتهم الشخصيّة.

نرجو من عملائنا مراجعة إشعار الخصوصية هذا بصورة منتظمة، وذلك لاحتمال تحديثنا للإشعار من وقتٍ إلى آخر لتطبيق أي تغييراتٍ تطرأ على طريقة تعاملنا مع البيانات.

نرجو من حضرتكم التواصل معنا عبر الوسائل الموجودة في قسم "طُرق التواصل معنا" الموجود في هذا الإشعار إن رغبتم بطرح أي أسئلة أو مناقشة أي نقاط مُشكلةٍ أو تقديم أي تعليقات تتعلّق بياناتكم الشخصيّة التي نُعالجها.

3. دورنا بصفتنا مراقبًا للبيانات ومعالجًا لها

3.1. مراقب البيانات

يمثّل المراقب الجهة المسؤولة، سواء بشكل فردي أو بالشراكة مع جهاتٍ أخرى، عن تحديد طُرق معالجة البيانات الشخصيّة والأساسات المنطقيّة للتعامل معها، وسيتصرّف مصرف الهلال في مُعظم الحالات بصفته مراقب بياناتٍ حين معالجة بيانات العملاء الشخصيّة.

3.2. معالج البيانات

يعدُّ معالج البيانات الجهة المسؤولة عن معالجة البيانات الشخصيّة نيابةً عن جهةٍ أخرى، أي نيابة عن مراقب البيانات، وينفّذ معالج البيانات هذا الدّور بشكل فرديّ على أساس التعليمات التي يقدّمها مراقب البيانات.

يتصرّف مصرف الهلال في بعض الحالات بصفة معالج البيانات حين معالجة بيانات العملاء الشخصيّة نيابةً عن جهة من جهات مجموعة شركات بنك أبوظبي التجاري، بينما يُباشر مصرف الهلال عمليّة معالجة البيانات الشخصيّة في حالاتٍ أخرى بموجب تعليمات تُحدّدها جهة تحمل صفة مراقب البيانات من جهات مجموعة شركات بنك أبوظبي التجاري.

4. فهم البيانات الشخصيّة وعمليّة معالجتها

يضع القانون الساري تعريفات دقيقة لمصطلحات "البيانات الشخصيّة" و"معالجة البيانات"، ومن المهم الإلمام بمعنى هذان المصطلحان.

4.1. ما هي البيانات الشخصيّة؟

يشير لفظ البيانات الشخصيّة إلى البيانات التي تتعلّق بشخصٍ على قيدِ الحياة وتتيح التعرُّف على ذلك الشّخص سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، ويشمل التعريف عددًا كبيرًا من معلومات التعريف الشخصيّة التي تُصنّف على أنّها بياناتٌ شخصيّة، بما في ذلك الأسماء والأرقام التعريفيّة وبيانات الموقع وبيانات التعريف الإلكترونيّة، والتي أحدثت تغييراتٍ في التقنيّات وفي طريقة جمع المؤسّسات لمعلومات الأفراد.

تتضمّن البيانات الشخصيّة الأمور المذكورة أدناه:

1) الاسم

2) العنوان

3) تاريخ الميلاد

4) الجنس

5) الحالة الاجتماعيّة

6) رقم التعريف (مثل رقم الهوية الشخصيّة ورقم جواز السّفر ورقم التأمين الوطني ورقم رخصة القيادة)

7) البريد الإلكتروني وأرقام الهاتف والهاتف النقّال والفاكس

8) بيانات الموقع (مثل إحداثيات نظام التموضع العالمي)

9) الصور ومقاطع الفيديو وتسجيلات الصوت

10) البيانات الماليّة

11) معلومات التواصل

12) بيانات المعاملات الماليّة

13) بيانات الموقع الإلكتروني التقنيّة: مثل بروتوكول الإنترنت الخاص بك وبيانات تسجيل الدخول إلى الموقع ونوع المتصفّح وإصداره وإعدادات المنطقة الزمنيّة والموقع ونوع إضافات المتصفّح وإصدارها ونظام التشغيل ونوعه وغير ذلك من التقنيّات الموجودة على الأجهزة التي تستخدمها للدخول إلى موقعنا،

14) حساب المستخدم على موقعنا وبيانات الاستخدام التي تشمل على سبيل المثال: اهتمامات العميل وتفضيلاته وملاحظاته وإجاباته على الاستبيانات وغيرها من المعلومات التي تبيِّن طريقة استخدام العميل لموقعنا الإلكتروني، إضافةً إلى تفاصيل المعاملات الماليّة عند تسديد دفعات إلكترونيًا والتي تشمل على سبيل المثال: اسم التاجر والموقع والجهاز المستخدم.

4.2. ما هي معالجة البيانات؟

يشير لفظ المعالجة إلى التصرُّف بالبيانات الشخصيّة بأي طريقةٍ كانت، سواء من خلال عرضها أو جمعها أو استخدامها أو تخزينها أو مشاركتها أو تعديلها أو طباعتها أو نسخها أو أرشفتها وما إلى ذلك.

وتشمل عمليات المعالجة أي مهمّة تتضمّن التّصرُّف بالبيانات الشخصيّة بأي طريقة كانت.

5. طبيعة بيانات عملائنا الشخصية التي نجمعها وغرضنا من جمعها

امتثالا لمتطلّبات حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، يطلب مصرف الهلال من عملائه موافقةً صريحة ليقدّم لهم منتجاته وخدماته، ونذكّر عملاءنا بأن لديهم حق سحب الموافقة التي قدّموها في أي وقتٍ كان من خلال التواصل معنا على البريد الإلكتروني dataprivacy@alhilalbank.ae، مع التنبيه إلى أن سحب الموافقة لن يؤثّر على قانونيّة أي عمليّة معالجة للبيانات نُفِّذت قبل سحب الموافقة.

يتضمّن الجدول الوارد أدناه شرحًا لأسباب معالجتنا لبيانات عملائنا الشخصيّة إلى جانب طبيعة البيانات الشخصيّة التي نجمعها والأسس القانونيّة التي تقوم عليها عمليّة المعالجة.

	عمليّة المعالجة	الوصف	الأساس القانوني
1.	**فتح الحساب**	**البيانات الشخصيّة التي نعالجها:** الاسم وتفاصيل بطاقة الهوية الإماراتيّة وتفاصيل جواز السفر وتاريخ الميلاد والجنسيّة والتفاصيل الوظيفيّة ونمط المعاملات الماليّة (عدد العمليات الدائنة والمَدِينة) مصدر الدّخل ومقداره وبيانات التواصل والعنوان. **وصف عمليّة المعالجة:** نعالج بيانات عملائنا الشخصيّة بهدف دراسة وتسيير طلبات فتح الحسابات في مصرفنا، وتعدُّ معالجة هذه البيانات ضروريّة لكونها تمكّننا من اتّخاذ خطواتٍ تنظيميّةٍ للتعامل مع طلبات عملائنا قبل إبرام اتّفاقٍ معهم وكذلك لكونها ضروريّة لاتّخاذ قرار حول ما إذا كنّا قادرين على منح عملائنا المنتج المصرفي الذي تقدّموا بطلبٍ للحصول عليه، إجمالًا، تعدُّ عملية المعالجة هذه ضروريّةً حتى يتمكّن عملاؤنا من إبرام اتّفاقيّات معنا. علاوةً على سبق، يعدُّ جمع هذه البيانات الشخصيّة ضروريًا نظرًا لدورها الأساسي في تشريعات الحماية من الجرائم الماليّة، بما في ذلك عملية اعرف عميلك التي تعدُّ خطوةً إلزاميّة ضمن خطوات فتح الحساب. نوظّف بيانات عملائنا الشخصيّة في إعداد نماذج تعريف العملاء ونماذج معيار التقارير المشتركة ونماذج W-8 وW-9 ونماذج تقديم الطّلبات إلى جانب توظيفها في تقييم ملفّات عملائنا. وفيما يتعلّق باستقصاءات مكافحة الاحتيال وعمليّات التحقّق من الشخصيّة، يعدُّ جمع هذه البيانات ضروريًا في مكافحة الاحتيال وأساسيًا لنا حتى نلبّي التزاماتنا القانونيّة. وبناء على ما سبق، ليس بإمكاننا مباشرة إجراءات طلبك في حال لم تُقدّم لنا هذه المعلومات. **نموذج المعالجة:** نموذج الطلب المطبوع والنّموذج الرقمي والنموذج الموجود في تطبيقات مصرف الهلال للهواتف الذكية.	الموافقة

.2	**بطاقة الائتمان**	**البيانات الشخصيّة التي نعالجها:** الاسم وتفاصيل بطاقة الهوية الإماراتيّة وتفاصيل جواز السفر وتاريخ الميلاد والجنسيّة وعائلة الأم قبل الزواج والتفاصيل المصرفيّة وتفاصيل عنوان سكن العميل في بلده الأم والتفاصيل الوظيفيّة وتفاصيل الدّخل واسم صديقين من أصدقائه وطريقة التواصل معهم. **وصف عمليّة المعالجة:** نعالج بيانات عملائنا الشخصيّة بهدف دراسة وتسيير طلبات منح بطاقات الائتمان، ويُحتمل أن تتضمّن عملية المعالجة في هذه الحالة إجراء تقييمٍ ائتماني للعميل ودراسة ملفه والمبيعات الائتمانيّة. نطلب من العميل موافقة للتحقّق من رصيده الائتماني لدى الاتحاد للمعلومات الائتمانية (يشار إليها فيما بعد بلفظ "مؤسسة الاتحاد"). كما نطلب موافقته للحصول على كشف حساب من المصرف المركزي للإمارات العربية المتحدة. قد نشارك بيانات التقييمَ الائتماني للعميل ونتائج دراسة ملفّه والمبيعات الائتمانيّة مع السلطات الاتّحاديّة في حال طلبها، علماً بأن العميل يُقدّم موافقته على مشاركة هذه البيانات في نموذج الطلب، ويتعيّن على العميل كذلك أن يوافق على مجموعة من العقود الشرعية ذات الصّلة (مثل عقد المرابحة وعقد العرض لبيع وعقد الخدمة) التي توضّح المبلغ الأساسي ومبلغ الربح ومدّة الاستحقاق ومبالغ الدّفعات المستحقة. **نموذج المعالجة:** نموذج الطلب المطبوع والنموذج في المنصّة الرقميّة.	الموافقة
.3	**توصيل بطاقة الخصم المباشر**	يشارك مصرف الهلال معلومات الاتصال والتوصيل حصراً مع شركة بريد خارجيّة لتوصيل بطاقة الخصم المباشر.	الموافقة
.4	**التمويل الشخصي وتمويل شراء السيارات**	**البيانات الشخصيّة التي نعالجها:** الاسم وتفاصيل بطاقة الهوية الإماراتيّة وتفاصيل جواز السفر وتاريخ الميلاد والجنسيّة وعائلة الأم قبل الزواج والتفاصيل المصرفيّة وتفاصيل عنوان سكن العميل في بلده الأم وتفاصيله الوظيفيّة وتفاصيل دخله واسم صديقين من أصدقائه وطريقة التواصل معهم. **وصف عمليّة المعالجة:** نطلب موافقة العميل للتّحقق من وضعه الائتماني لدى مؤسّسة الاتّحاد. كما نطلب موافقته للحصول على كشف حساب من المصرف المركزي للإمارات العربية المتحدة. ويتعيّن على العميل كذلك أن يوافق على مجموعة من العقود الشرعية ذات الصّلة (مثل عقود المرابحة) التي تمتثل لأحكام الشريعة وتوضّح المبلغ الأساسي ومبلغ الربح ومعدّله ومدّة الاستحقاق ومبالغ الدّفعات المستحقة. **نموذج المعالجة:** نموذج الطلب المطبوع والنموذج في المنصّة الرقميّة.	الموافقة

.5	**التمويل العقاري**	**البيانات الشخصيّة التي نعالجها:** الاسم وتفاصيل بطاقة الهوية الإماراتيّة وتفاصيل جواز السفر وتاريخ الميلاد والجنسيّة وعائلة الأم قبل الزواج والتفاصيل المصرفيّة وتفاصيل عنوان سكن العميل في بلده الأم وتفاصيله الوظيفيّة وتفاصيل دخله واسم صديقين من أصدقائه وطريقة التواصل معهم. **وصف عمليّة المعالجة:** نطلب موافقة العميل للتّحقق من وضعه الائتماني لدى مؤسّسة الاتّحاد. كما نطلب موافقته للحصول على كشف حساب من المصرف المركزي للإمارات العربية المتحدة. ويتعيّن على العميل كذلك أن يوافق على مجموعة من العقود الشرعية ذات الصّلة (مثل عقود الإجارة الشرعية) التي توضّح المبلغ الأساسي ومبلغ الربح و/أو معدّله ومدّة الاستحقاق ومبالغ الدّفعات المستحقة. **نموذج المعالجة:** نموذج الطلب المطبوع والنموذج في المنصّة الرقميّة.	الموافقة
.6	**الصناديق المشتركة**	**البيانات الشخصيّة التي نعالجها:** الاسم ومعلومات عن استثمارات العميل الحاليّة لدى مصرف الهلال وخبرات العميل الاستثماريّة السابقة والسيولة والعائدات المتوقّعة من الاستثمار والأفق الزمني للاستثمار ومبلغ الاكتتاب ورقم الحساب والعنوان والمهنة والبلد والجنسيّة وتاريخ الميلاد ومصدر الأموال وطُرق التواصل ومعلومات صاحب الحساب المشترك ومبلغ الاسترداد والوحدات الاستثماريّة والتوقيع. **وصف عمليّة المعالجة:** نعالج هذا النّوع من البيانات الشخصيّة لتقييم مدى قدرة العميل على التّعامل مع مخاطر الاستثمار وتقييم استراتيجيّته الاستثماريّة ولنتيح له استخدام خدماتنا لإدارة الاستثمار. يُحتمل أن نشارك بيانات العميل الشخصيّة مع السُلُطات في حال طلبها. **نموذج المعالجة:** نموذج المنصّة الرقميّة واستبيان حجم المخاطرة ونموذج الاكتتاب ونموذج استرداد الاستثمار.	الموافقة
.7	**الصكوك**	**البيانات الشخصيّة التي نعالجها:** الاسم ومعلومات عن استثمارات العميل الحاليّة لدى مصرف الهلال وخبرات العميل الاستثماريّة السابقة والسيولة والعائدات المتوقّعة من الاستثمار والأفق الزمني للاستثمار والتوقيع. **وصف عمليّة المعالجة:** نعالج هذا النّوع من البيانات الشخصيّة لتقييم مدى قدرة العميل على التّعامل مع مخاطر الاستثمار وتقييم استراتيجيّته الاستثماريّة وبهدف الحصول إلى تعليمات وتنفيذها نيابة عنك. يُحتمل أن نشارك بيانات العميل الشخصيّة مع السُلُطات في حال طلبها. **نموذج المعالجة:** نموذج المنصّة الرقميّة ومرفقات البريد الإلكتروني ونموذج تنفيذ الصكوك.	الموافقة
.8	**طلبات وتعليمات الجهات التنظيمية ودوائر إنفاذ القانون**	قد نعالج في بعض الحالات بيانات عملائنا الشخصيّة لتلبية طلبات وتعليمات الجهات التنظيميّة ودوائر إنفاذ القانون ووزارة الداخلية التي تتعلّق بطلب معلوماتٍ عن أفراد مُعيّنين.	الامتثال لالتزام قانوني

.9	**رفض الطلب**	في حال رفض طلب العميل، نُخزّن بياناته الشخصيّة عبر اتّباع إجراءات حفظ السجلّات المُتّبعة لدينا وبغرض الامتثال لالتزاماتنا القانونيّة.	الموافقة
.10	**إدارة الحساب**	نعالج معلومات عملائنا الشخصية من أجل إدارة حساباتهم بعدة طرق، بما في ذلك على سبيل المثال تزويدهم بكشوفات الحساب والإشعارات وغير ذلك من المعلومات مثل التغييرات في معدل الفائدة، ومن أجل إدارة أي متأخرات على حسابهم وفرض ما نطبّقه عادةً من إجراءات أمنية وللتعامل مع أي استفسارات أو شكاوى يقدّمها عملاؤنا مثل طلبات خصوصية البيانات والشكاوى. يعدُّ هذا النوع من المعالجة ضروريّاً لنستطيع الوفاء بالعقود التي نبرمها مع عملائنا وللوفاء بالتزاماتنا القانونية.	الموافقة
.11	**تحديث نموذج "اعرف عميلك"**	**البيانات الشخصيّة التي نعالجها:** بطاقة الهوية الإماراتية ونسخة عن جواز السفر وإثبات الدخل وإثبات عنوان السكن ونسخة عن الإقامة وعنوان البريد الإلكتروني. **وصف عمليّة المعالجة:** تعدُّ عملية «اعرف عميلك» عمليةً إلزاميّةً للتعرف على هوية العميل والتحقّق منها عند فتحه حساباً لدينا كما أن تنفيذها من وقتٍ إلى آخر إلزاميٌّ أيضاً، حيث تهدف هذه العمليّة إلى منع العناصر الإجراميّة من استخدام المصرف لأغراض غسيل الأموال. يُحتمل أن نشارك بيانات العميل الشخصيّة مع السُلُطات في حال طلبها. **نموذج المعالجة:** نموذج المنصّة الرقميّة ومرفقات البريد الإلكتروني وتحديث ملف المتعامل في فروع المصرف والخدمات المصرفية الإلكترونية.	الموافقة
.12	**التحقيق في حالات الاحتيال**	**البيانات الشخصيّة التي نعالجها:** الاسم ومعلومات الحساب المصرفي وأسماء أولاد العميل وملف المتعامل وكيان الشركة ومعلومات التواصل ورقم بطاقة الائتمان والتاريخ الائتماني وتاريخ الميلاد ورقم بطاقة الخصم المباشر والجنس وعنوان السكن والدور الوظيفي وبطاقة الهوية الإماراتية والجنسية وأسماء الوالدين وتفاصيل جواز السفر وعمليات التدقيق الأمنية وتدقيق المراجع والاعتقادات الدينية والتوقيع واسم الزوج. **وصف عمليّة المعالجة:** تمثّل عمليات التحقّق في حالات الاحتيال خطة استجابةٍ إلزاميّةً في الحالات التي يكون فيها شكٌّ بوقوع حالة احتيال أو وقوعها بالفعل، وتتضمّن عملية التحقّق هذه معالجة البيانات الشخصيّة ذات الصلة بموجب بروتوكولاتٍ موحّدةٍ وإطارٍ عملٍ واضح. يُحتمل أن نشارك بيانات العميل الشخصيّة مع السُلُطات في حال طلبها. **نموذج المعالجة:** نموذج المنصّة الرقميّة ونموذج التحقيق/ تقرير الحالة.	الموافقة والامتثال لالتزاماتنا القانونية
.13	**نزاعات المعاملات المالية**	**البيانات الشخصيّة التي نعالجها:** الاسم ومعلومات صوتيّة وتفاصيل الحساب المصرفي ومعلومات التواصل الموجودة في ملف تعريف العميل ورقم بطاقة الائتمان ورقم بطاقة الخصم المباشر وطُرق التواصل. **وصف عمليّة المعالجة:** يُحتمل أن نعالج بيانات العملاء الشخصيّة للاستجابة لاستعلامات العملاء والتحقق من المعاملات المالية. **نموذج المعالجة:** نموذج الطلب المطبوع والمنصّة الرقميّة ونموذج نزاع المعاملة المالية.	الموافقة

.14	**إصدار شهادة**	**البيانات الشخصيّة التي نعالجها:** الاسم ورقم الحساب والعمر معلومات الحساب المصرفي وكشف الحساب وملف تعريف العميل ووضع الإقامة القانوني وبيانات التعويض وطُرق التواصل ورقم بطاقة الائتمان والوضع الائتماني وتاريخ الميلاد ورقم بطاقة الخصم المباشر وتفاصيل التواصل في حالات الطوارئ والجنس وعنوان السكن والحالة الاجتماعيّة وتفاصيل بطاقة الهوية الإماراتية وتفاصيل جواز السفر والتوقيع. **وصف عمليّة المعالجة:** نعالج بيانات العملاء الشخصيّة لدراسة وتسيير طلبات إصدار الشهادة الخاصّة بعلاقة العميل المصرفيّة مع مصرف الهلال. **نموذج المعالجة:** المنصّة الرقميّة.	الموافقة
.15	**شكاوى العملاء**	**البيانات الشخصيّة التي نعالجها:** الاسم ومعلومات الحساب المصرفي وكشف الحساب وملف تعريف العميل وبيانات التعويض وطُرق التواصل ورقم بطاقة الائتمان والوضع الائتماني وتاريخ الميلاد ورقم بطاقة الخصم المباشر والجنس وعنوان السكن والحالة الاجتماعيّة وتفاصيل بطاقة الهوية الإماراتية وتفاصيل جواز السفر ومعلومات الأقارب والتوقيع. **وصف عمليّة المعالجة:** يُحتمل أن نعالج بيانات العملاء الشخصيّة لدراسة ملاحظاتهم وشكاويهم والتعامل معها. **نموذج المعالجة:** نموذج الشكوى المطبوع والمنصة الرقمية.	الموافقة
.16	**خاصية بصمة الوجه/تقنيّة التعرّف على الوجه (ecaf setarimE noitingocer)**	يعالج مصرف الهلال بيانات المقاييس الحيوية لوجه العميل ويشاركها مع مزود خدمات خارجي ومع إحدى الجهات الحكومية في دولة الإمارات بهدف مقارنتها مع سجلات الحكومة الإماراتية والتحقق من هويتك. يعدُّ استخدام خاصية المصادقة باستخدام بصمة الوجه اختيارياً، حيث يمكنك تفعيلها أو إيقافها من خلال تطبيق الهاتف الذكي أو الخدمات المصرفية الإلكترونية، وفي حال تفعيلها، تصبح خاصية بصمة الوجه الوسيلة الوحيدة المعتمدة للمصادقة في مجموعة محدّدةٍ من المعاملات المتوافقة مع هذه الخاصيّة، وهو ما يعني إلغاء تفعيل الخاصيات الأخرى لتأكيد الهوية والمصادقة تلقائياً، بما فيها كلمة المرور لمرة واحدة. عند تفعيل خاصية بصمة الوجه، يحصل مصرف الهلال على صورة شخصيّة للعميل ويعالجها وتخزينها لاستخدامها في أغراض تحديد الهوية والتحقق منها لأجل المصادقة على معاملات العميل سواء المالية أو غيرها.	الموافقة
.17	**العمليات التجارية**	يعالج مصرف الهلال معلومات العملاء الشخصية لإدارة العمليات التجارية داخل المصرف، مثل مهام الحوكمة الداخلية التي تتضمن مراقبة الاتصالات والأنشطة المتعلقة بحساب العميل، وتكمن أهميّة هذا الإجراء ضروري حتى نتمكّن من تنفيذ أعمالنا كما أنّه ضروري لأغراض الامتثال والمحاسبة والتدقيق والوفاء بالتزاماتنا القانونية.	الموافقة

.18	**التسويق**	يُحتمل أن نعالج بيانات عملائنا الشخصيّة لتلبية أغراضٍ تسويقيّةٍ بهدف منح عملائنا معلومات عن منتجات وخدمات قد تُهمّهم نطلب من العميل منحنا موافقة صريحة قبل استخدام بياناته الشخصية ومشاركتها لأغراض تسويقيّة مباشرةٍ أو في حال أردنا إرسالها إلى أطراف خارجيّةٍ لأغراض التسويق المباشر. يمكن للعميل في أي وقتٍ تقديم طلب لإيقاف استقبال الرسائل التسويقية، وذلك عن طريق اتباع الخطوات المذكورة في قسم "الرسائل التسويقية" ضمن إشعار الخصوصيّة هذا.	الموافقة
.19	**التحليل**	يُحتمل أن نعالج بيانات عملائنا الشخصيّة لغرض إجراء تحليلات إحصائيّة ولأغراض دراسة السوق، وهو يُعمّق فهمنا لقاعدة عملائنا وللأسواق التي نُقدّم فيها خدماتنا أو التي نستهدف تقديم خدماتنا فيها.	الموافقة
.20	**المواقع الإلكترونيّة**	نعالج بيانات عملائنا الشخصية أثناء تصفحهم لمواقعنا الإلكترونية، وتشمل تلك البيانات عنوان بروتوكول الإنترنت للعميل (IP)، والذي نعالجه لتشكيل تجربة العميل على مواقعنا الإلكترونية وإدارتها ومراقبتها وتحسينها والحفاظ على مستواها.	الموافقة
.21	**مساعدة العملاء في ممارسة حقوقهم**	نستجيب لعملائنا بما يتماشى مع التزاماتنا القانونيّة والقانون الساري عند إرسالهم طلباً لممارسة حقٍّ من حقوقهم القانونيّة أو التنظيميّة.	الموافقة
.22	**الاحتفاظ بالبيانات**	بعد انتهاء اتّفاقية العلاقة المصرفية بيننا وبين العميل، نحتفظ بيناته الشخصية تنفيذاً لإجراءات الاحتفاظ بالسجلات التي نتّبعها وكذلك بهدف الامتثال لالتزاماتنا القانونية.	الموافقة

.6 الطريقة التي نجمع بها بيانات عملائنا الشخصيّة

نلجأ لمصدرين رئيسيّين عند جمع بيانات العملاء الشخصيّة:

6.1. العميل نفسه

نتّبع عدّة طرقٍ في جمع البيانات الشخصيّة من عملائنا مباشرة، منها:

6.1.1. عند تقديم العميل طلباً للحصول على أي منتجٍ عبر موقعنا أو من خلال إرسال الطلب بالبريد أو عبر الاتّصال الهاتفي أو طلب الحصول على المنتج مباشرةً من واحدٍ من موظّفينا.

6.1.2. عند تقديم العميل لبياناته الشخصيّة إلكترونياً أو تقديمها بأي وسيلة تواصلٍ أخرى مثل نماذج "تواصل معنا" أو عند تقديمها لسبب من الأسباب المتعلّقة بالعلاقة المصرفيّة التي تجمع العميل بمصرف الهلال مثل إبلاغ المصرف بتغيير في ظروفك.

6.1.3. يُحتمل أن نجمع من العملاء عند زيارتهم لموقعنا بياناتٍ تقنيّة تشمل عنوان بروتوكول الإنترنت المُستخدم للاتّصال بالانترنت.

6.2. من أطرافٍ أُخرى بشكل غير مباشر

نلجأ في بعض الأحيان لأطرافٍ خارجيّةٍ لجمع بيانات شخصيّة عن عملائنا مُتّبعين الطُّرق الآتية:

6.2.1. عندما يزوّدنا طرفٌ خارجيٌّ، كشركات المحاسبة أو المحاماة أو شركات الاستشارات الإداريّة، ببياناتٍ عن عميلٍ من عملائنا.

6.2.2. في حال زوّدنا شخصٌ بمعلوماتٍ عن عميلٍ من عملائنا حين تقديمه لطلبٍ للحصول على منتجٍ من منتجاتنا سواء كان ذلك:

6.2.2.1. نيابةً عن العميل

6.2.2.2. أو كانت المعلوماتٍ تخصّ منتجاً سيمتلكه الشخص الآخر بالتشارك مع العميل

6.2.2.3. بالنّيابة عن أي مؤسّسة كان العميل مديراً لها أو مساهماً فيها أو مالكاً لها أو أميناً من أمنائها أو منتفعاً من منتفعيها (حسب الحالة)

6.2.2.4. في حال قدّم ذلك الشخص في اتّفاقيّةٍ بينه وبين مصرف الهلال اسم العميل على أنه ضامنٌ له أو لتقديم أي ضمانٍ آخر أو أبلغنا ذلك الشّخص أن العميل يؤدّي دور المتبرّع أو المُقرض لأي وديعةٍ ماليّةٍ أو أن العميل يشغل أي ممتلكاتٍ مقدّمة كضمان

6.2.3. عندما ننفّذ أبحاثاً بغرض معالجة طلب العميل و/أو خلال فترة علاقة العميل معنا

6.2.4. عند طلب العميل معلوماتٍ عن منتجاتنا عبر طرف خارجيٍّ استجابةً لأنشطتنا التسويقية (مثل المواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي).

في حال تقدّم العميل بطلبٍ إلينا عبر طرفٍ خارجيٍّ، يُفترض أن يزوّد ذلك الطّرف الخارجيّ العميل ببيانه المتعلّق بالخصوصيّة حتى يوضّحوا للعميل الطريقة التي قد يستخدمونها في معالجة بياناته الشخصيّة.

7. توابع عدم تقديم العميل لبياناته الشخصيّة

يحقّ لنا رفض طلب العميل للحصول على خدماتٍ مُحدّدةٍ، أو تعليق تزويد ذلك العميل بخدماتنا أو التوقّف عن ذلك كليّاً في حال كنّا نُقدّمها له في ذلك الوقت، في حال لم يزوّدنا العميل ببياناته الشخصيّة وكنّا بحاجة لها حتى نلبّي متطلّباتٍ تشريعيّةٍ أو معايير مهنيّة.

8. إجراءاتنا للحفاظ على أمن بيانات العملاء الشخصيّة

نولي أمن بيانات العملاء الشخصيّة أعلى درجات الاهتمام، ولذلك أخذنا على عاتقنا تصميم وتطبيق أنسب الإجراءات لمنع الإفصاح عن بيانات عملائنا الشخصيّة أو تعديلها أو إتلافها دون الحصول بدايةً على التفويض المطلوب. تعالج هذه الإجراءات عدداً من جوانب أمن البيانات نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

8.1. أمن الأصول: وهي المفاهيم والمبادئ التي تضمن حماية الأصول -بما في ذلك أصول المعلومات التي تتضمّن بيانات العملاء الشخصيّة – من السرقة وإساءة الاستخدام والإتلاف

8.2. الرقابة على الوصول إلى البيانات: وتغطّي التقنيات التي تنظم قدرة مختلف الجهات على التفاعل مع بيانات العملاء الشخصية (مصادقة المستخدم) ومستوى تفاعل تلك الجّهات مع هذه البيانات (تصريح المستخدم)

8.3. التشفير: استخدام الخوارزميات الرياضية لحماية بيانات العملاء الشخصية من خلال جعلها غير قابلة للقراءة باستخدام أساليب مثل التشفير والتّجزئة

8.4. أمن الشبكة: وهي المفاهيم والمبادئ التي توفر الحماية الكافية لشبكات الاتصال في مصرفنا بما يضمن حماية بيانات العملاء الشخصية التي تُنقل عبر تلك الشبكات من الوصول إلى جهاتٍ غير مصرحٍ لها

8.5. أمن التطبيقات: المفاهيم والمبادئ التي تضمن برمجةً واستخداماً آمنين لتطبيقاتنا البرمجية التي تتولى جمع بيانات العملاء الشخصية وتخزينها ومعالجتها بأي طريقةٍ أخرى.

8.6. أمن الاتصالات: المبادئ التي تُطبّق حين نقل بيانات العملاء الشخصية بشكلٍ آمنٍ بين الجهات المعنية؛

8.7. الأمن المادي: المبادئ التي تُعزّز أمن الأجزاء الماديّة التي تحوي بيانات العملاء الشخصية مثل السجلات المطبوعة.

9. ما هو الإجراء المُتّبع في حال وقوع خرقٍ لأمن البيانات الشخصيّة

حتّى مع اتّخاذنا إجراءات لحماية بيانات عملائنا الشخصيّة، تبقى تلك البيانات عُرضةً لأخطارٍ مُحدّدةٍ وتستمرّ احتماليّة تعرّضها لاستخدام أو إفصاحٍ أو تعديل أو إتلافٍ دون تصريحٍ مُسبقٍ من الجّهة المسؤولة، وفي حال وقوع خرقٍ لأمن البياناتِ الشخصيّة، فإنّنا -ضمن الحدود التي يسمح بها القانون الساري- نُبلغ العميل بوقوع الخرق وبعواقبه وبالإجراءات التي اتّخذناها للحدّ من تضاعف خطر الخرق الواقع إضافةً إلى السُّبل التي يمكن للعميل اتّباعها للحدّ من خطر ذلك الخرق.

نرجو التواصل معنا على البريد الإلكتروني dataprivacy@alhilalbank.ae للإبلاغ عن حالات خرق أمن البيانات الشخصيّة أو للحصول على المزيد من المعلومات حول طريقة تعاملنا مع الوقائع المشابهة.

10. حقوق العملاء المتعلّقة بمعالجة مصرف الهلال لبياناتهم الشخصيّة

نرجو من عملائنا التواصل مع مسؤول حماية البيانات لدينا عبر إرسال رسالة بريد إلكتروني على dataprivacy@alhilalbank.ae في حال رغبتهم بممارسة أيّ حقٍّ من حقوقهم، علماً بأن الحقوق المرتبطة بطريقة معالجتنا لبيانات العملاء الشخصيّة قد تختلف بناء على طبيعة العلاقة التي تجمع العميل بمصرف الهلال بموجب القانون الساري. يرد في الجدول أدناه حقوق العملاء المرتبطة بمعالجتنا لبياناتهم الشخصيّة:

وصف العلاقة التي تربطنا بالعميل	حقوق العميل
عملائنا	1. **حقّ الوصول إلى البيانات:** يحق للعميل طلب الوصول إلى بياناته التي نعالجها. 2. **حق تصحيح البيانات:** في ظروفٍ مُحدّدة، يحق للعميل طلب تصحيح بيناته الشخصيّة المخزّنة في حال كانت غير صحيحة أو إكمالها في حال كانت ناقصة. 3. **حق تقديم شكوى:** يحق للعميل مراسلتنا بأي شكاوى أو استعلاماتٍ تتعلّقٍ بمعالجة بياناته الشخصيّة. 4. **حق سحب الموافقة:** يحق للعميل سحب موافقته في أي وقتٍ حين تكون عمليّة معالجة بياناته الشخصيّة قائمة على موافقته، إلّا أنّ سحب العميل لموافقته لا يؤثّر على قانونيّة أي عمليّة معالجة بيانات نفّذها مصرف الهلال قبل سحب العميل لموافقته، مع التنبّه إلى أن سحب الموافقة قد يعني توقّفنا عن تقديم بعض المنتجات والخدمات للعميل، إلّا أنّنا نبلغ عملائنا في حال كان سحب الموافقة يؤدّي إلى هذا الأمر. يسري مفعول سحب الموافقة خلال 30 يوما تقويمياً من استلام مصرف الهلال لطلب العميل إلّا في حال كان هناك نصٌّ بخلاف ذلك.
الأفراد الآخرين (مثل زوار المواقع الإلكتروني والمقاولون)	1. **حق الوصول:** يحق لهؤلاء الأفراد طلب الوصول إلى معلوماتهم التي نعالجها. 2. **الحق في طلب نقل البيانات الشخصية:** يمكن للأفراد الذين زوّدونا مباشرةً بمعلوماتٍ شخصية الانتفاعُ من حقّ نقل تلك البيانات، حيث يتيح لهم هذا الحق الحصولَ على بياناتهم الشخصيّة وإعادة استخدامها بكل سهولةٍ في بيئة تكنولوجيا معلوماتٍ أخرى (سواء بنقلها أو نسخها أو تحويلها) لتحقيق أي أغراضٍ شخصيّة، علماً بأن هذه العمليّة تتميّز بالأمان ولا تؤثّر على قابليّة استخدام البيانات. 3. **حق التصحيح:** في ظروفٍ مُحدّدة، يحق لهذا النّوع من الأفراد طلب تصحيح بيناتهم الشخصيّة المخزّنة في حال كانت غير صحيحة أو إكمالها في حال كانت ناقصة. 4. **حذف البيانات:** يحق لهؤلاء الأفراد طلب حذف بياناتهم الشخصي، علماً بأن مصرف الهلال قد يمتلك حق رفض طلب حذف البيانات في بعض الحالات، كأن تكون البيانات مطلوبة لأغراض الامتثال للقوانين أو ترتبط بدعاوى قانونية. 5. **تقييد المعالجة:** في ظل ظروف معينة، يحق لهؤلاء الأفراد مطالبتنا بتقييد معالجة بياناتهم الشخصية. 6. **إيقاف المعالجة:** في ظل ظروف معينة، يحق لهؤلاء الأفراد مطالبتنا بوقف معالجة بياناتهم الشخصية، كأن نتوقّف عن استخدام بياناتهم الشخصية في حال استخدامها في التسويق المباشر و/أو الاستبيانات الإحصائية و/ أو كان استخدامها مخالفاً للقانون الساري. 7. **الحقوق المرتبطة باتّخاذ القرارات تلقائياً وحقوق دراسة ملف العميل:** يحق لهؤلاء الأفراد رفض الخضوع للقرارات التي تقوم حصراً على عمليات آلية، بما في ذلك عمليّات دراسة ملف العميل، والتي قد ينشأ عنها تبعاتٌ قانونية، مثل الأمور التي تؤثر بصورة سلبية على الحقوق القانونية. ويحق لهؤلاء الأفراد طلب توضيحٍ بشأن قرار اتُّخذ تلقائياً كما يحقّ لهم الاعتراض على ذلك القرار.

11. التزامات مصرف الهلال تجاه حقوق العملاء

يتقيّد مصرف الهلال بالالتزامات الآتية فيما يتعلّق بحقوق العملاء المرتبطة معالجة المصرف لبياناتهم الشخصيّة:

11.1. نرجو من عملائنا التواصل مع مسؤول حماية البيانات لدى مصرف الهلال عبر البريد الإلكتروني dataprivacy@alhilalbank.ae في حال رغبتهم بممارسة أيٍّ من حقوقهم.

11.2. خدمات مجانية: لا يفرض مصرف الهلال رسوماً إضافيةً على العملاء لقاء ممارستهم لحقوقهم، إلّا أنّنا قد نفرض رسماً معقولاً -أخذاً للتكاليف الإدارية بالحسبان- أو نرفض تلبية الطّلب في حال تقديم العميل لطلبات متكررة أو مبالغٍ بها.

11.3. إبلاغ الأطراف الثالثة (إن وجدت): في حال ممارسة العميل لحقّه في حذف بياناته الشخصية أو تصحيحها أو تقييد معالجتها، يضمن مصرف الهلال يضمن تلبية طلب العميل حسب الاقتضاء عبر إبلاغ الجهات المعنية بمعالجة البيانات أو جهات مراقبة البيانات المشتركة.

11.4. تحديد هوية العميل: في حال كان لدينا شكوك مُبرّرةٌ حول هويّة العميل، يحقّ لنا طلب إثبات هوية بهدف التوثّق من الأمر.

11.5. إشعار بعدم القدرة على إنجاز الطلبات: نُبلغ عملائنا في حال عدم قدرتنا على تلبية طلباتهم المتعلّقة بممارسة حقوقهم ونوضّح لهم الأسباب التي أدّت إلى ذلك، ونذكّر عملاءنا في هذه الحالات بحقهم في تقديم شكوى لدى الجهة المعنيّة المنظمة لحماية البيانات وحقّهم في طلبٍ تعويضٍ اللجوء إلى سُبُل الانتصاف القضائية.

12. نقل البيانات الشخصية خارج الدولة

سواء خلال الفترة التي تكون فيها العلاقة بين العميل ومصرف الهلال قائمة أو بعد انتهائها، قد يحتاج مصرف الهلال إلى مشاركة بيانات العملاء مع الجهات المسؤولة عن معالجة البيانات داخل وخارج المصرف، علماً بأنّنا نُبلغ عملاءنا في حال نقل بياناتهم إلى خارج دولة الإمارات ولكن في ظل ظروف معينة وحسب ما يسمح به القانون الساري.

وفي هذا الصّدد، نحرص على أخذ موافقة العميل قبل نقل بياناته الشخصية إلى خارج دولة الإمارات إلى جانب تسليمهم إشعاراً بذلك في الوقت المناسب.

كما نتخذ الإجراءات اللازمة للتأكد من تطبيق الضمانات المناسبة للحفاظ على نفس مستويات الحماية المطلوبة بموجب القوانين السارية. وتشمل هذه الضمانات على سبيل المثال لا الحصر النقاطَ الآتية:

12.1. معايير حماية البيانات على نفس المستوى: قد ينقل مصرف الهلال بيانات العملاء الشخصية إلى سلطات قضائية خارج دولة الإمارات شريطة إنفاذ هذه السلطات القضائية لتشريعاتٍ لحماية البيانات تغطي الأحكام الرئيسية لهذا الأمر.

12.2. الاتفاقيات الثنائية أو المتعددة الأطراف المتعلقة بحماية البيانات الشخصية والمنعقدة بين دولة الإمارات والدولة التي ستُنقل البيانات إليها.

12.3. الاستثناءات: قد ينقل مصرف الهلال بيانات العملاء الشخصية إلى خارج دولة الإمارات في الحالات الاستثنائية الآتية:

12.3.1. في حال وقّع مصرف الهلال عقداً يشمل الأحكام الرئيسية لحماية البيانات مع الجهة المستلمة للبيانات الشخصية خارج دولة الإمارات

12.3.2. في حال حصل مصرف الهلال على موافقةٍ صريحةٍ من العميل على نقل البيانات

12.3.3. عندما تكون عملية النقل ضرورية لسبب أو أكثر من الأسباب الآتية:

12.3.3.1. إنشاء الدعاوى القانونية أو ممارستها أو الدفاع عنها؛

12.3.3.2. تلبية أحكام عقدٍ مُبرمٍ بين العميل ومصرف الهلال أو لتنفيذ إجراءاتٍ تسبق التعاقد استجابةً لطلب العميل

12.3.3.3. توقيع عقدٍ -يخدم العميل- بين مصرف الهلال وشخص طبيعي أو اعتباري أو تلبية أحكامه

12.3.3.4. تنفيذ إجراء يتعلق بالتعاون القانوني الدولي

12.3.3.5. حماية المصلحة العامة.

13. الاحتفاظ بالبيانات

يحتفظ مصرف الهلال ببيانات العملاء الشخصية فقط طالما كان ذلك ضرورياً لتحقيق الأغراض التي جُمعت البيانات لأجلها بدايةً، بما في ذلك استيفاء أي متطلبات قانونية أو محاسبية أو لإعداد التقارير.

لتحديد المدّة المناسبة للاحتفاظ بالبيانات الشخصية، نأخذ بالحسبان حجم البيانات الشخصية وطبيعتها ومدى حساسيّتها، والمخاطر المحتملة للضرر الناجم عن استخدامها أو الإفصاح عنها دون تصريحٍ من الجهة المسؤولة، وكذلك نأخذ بالحسبان الأغراض التي نهدف لتحقيها أثناء معالجة بيانات العملاء الشخصية، وما إذا كان يمكننا تحقيق هذه الأغراض باتّباع وسائل أخرى، وأخيراً، نأخذ بعين الاعتبار المتطلّبات القانونيّة السارية.

يمكن للعميل في بعض الحالات مطالبتنا بحذف بياناته الشخصيّة. نرجو مطالعة قسم " حقوق العملاء المتعلّقة بمعالجة مصرف الهلال لبياناتهم الشخصيّة" لمزيد من المعلومات عن هذا الأمر.

14. الرسائل التسويقية

لا يباشر مصرف الهلال بإرسال مراسلات تسويقيّة للعميل إلّا بعد موافقته على ذلك.

علماً أن بإمكان عملاءنا طلب إيقاف الرسائل التسويقية في أي وقت عبر اتّباع روابط إلغاء الاشتراك الموجودة في أي رسالة تسويقية يتلقّونها أو عن طريق التواصل مع فريق خدمة العملاء في مصرف الهلال على البريد الإلكتروني contactus@alhilalbank.ae، مع التنويه إلى أن إلغاء الاشتراك في خدمة الرسائل التسويقية لن ينطبق على البيانات الشخصية المقدمة إلينا لأغراض أخرى.

نُذكّر بأن مصرف الهلال لا يستخدم بيانات العملاء الشخصيّة إلا لأغراضٍ مُحدّدة وواضحةٍ وقانونيّة تتوافق مع الأغراض التي ذُكرت حين جمع تلك البيانات.

ويبذل مصرف الهلال كافّة الجهود المعقولة للحصول على موافقة من العميل في حال اضطر المصرف لاستخدام بيانات العميل الشخصيّة لأغراضٍ جديدةٍ لا تتعلّق بسابقتها، مع التنبّه إلى أن المصرف قد يعالج بيانات العملاء الشخصيّة دون علمهم أو موافقتهم امتثالاً للقواعد المذكورة أعلاه حين يكون ذلك مطلوبا بموجب القانون أو مسموحاً قانونياً.

15. الإفصاح عن بيانات العملاء الشخصية

بهدف تلبية الأغراض التي سبق ذكرها في إشعار الخصوصيّة هذا، قد يشارك مصرف الهلال بيانات العملاء الشخصية مع الأطراف الموضّحة أدناه:

15.1. جهات معالجة البيانات واستلامها كما هو موضح في قسم "المصطلحات والتعاريف " أدناه.

15.2. قد يشارك مصرف الهلال بيانات العملاء الشخصيّة مع شركات أخرى ضمن مجموعة المصرف حتى يتمكّن من تزويد العميل بالمنتجات والخدمات المطلوبة، ويعد هذا النوع من المعالجة ضرورياً لتمكيننا من دراسة طلبك قبل إبرام عقد مع شركة ضمن مجموعة المصرف.

15.3. الأطراف الخارجيّة التي قد نختار بيع أو نقل أجزاء من أعمالنا أو أصولنا إليها أو دمجها معها، أو عند سعينا للاستحواذ على شركات أخرى أو الاندماج معها، وفي حال حدوث تغيير في أعمالنا، يحق للمالكين الجدد استخدام بيانات عملائنا الشخصية بنفس الطريقة الموضّحة في إشعار الخصوصية هذا.

نطلب من جميع الأطراف الخارجيّة مراعاة أمن بيانات عملائنا الشخصية والتعامل معها بموجب أحكام القانون، ولا نسمح للأطراف الخارجية باستخدام بيانات عملائنا الشخصيّة لتلبية أغراضٍ خاصّةٍ بهم، وإنّما نسمح للأطراف الخارجيّة بمعالجة بيانات عملائنا الشخصية فقط لتحقيق أهدافٍ محددة وطبقاً لتوصياتنا.

16. المصطلحات والتعاريف

المصطلح	التعريف
مصرف الهلال أو المصرف	يعني مصرف الهلال وجميع فروعه وخلفائه ومن يتنازل لهم.
بنك أبوظبي التجاري	يعني بنك أبوظبي التجاري ش.م.ع أو كيان مجموعة شركات بنك أبوظبي التجاري.
السلطة (السلطات)	الهيئات القانونية والإشرافية والرقابية والحكومية وشبه الحكومية، مثل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وهيئة الأوراق المالية والسلع ووكالات مكافحة الاحتيال وهيئات الضرائب وغيرها.
المعالجة التلقائية	تشير إلى معالجة البيانات باستخدام تطبيقات أو أنظمة إلكترونية تعمل تلقائياً إما بشكل مستقل دون تدخل بشري أو تحت إشراف أو تدخل بشري محدود.
القوانين السارية	جميع القوانين السارية المرتبطة بمعالجة البيانات الشخصية والخصوصية، والتي تكون في كل حالة سارية المفعول في تاريخ تحديث هذه السياسة في دولة الإمارات، وتشمل تلك القوانين قوانين حماية البيانات في دولة الإمارات ونظام حماية المستهلك الصادر عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي ومعايير حماية المستهلك الداعمة وأي تعديلات عليها.
البيانات الحيوية	أيُّ بيانات شخصية ناشئة عن عمليات معالجة تقنية مُحدّدة تتعلّق بالسّمات الجسدية أو النفسية أو السلوكية للفرد صاحب البيانات، والتي تتيح تحديد المعرّفات الفريدة لذلك الفرد والتوثّق منها، مثل صور الوجه أو بصمات الأصابع.
مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي أو المصرف المركزي	يعني مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.
الموافقة	يُقصد بالموافقة سماح مالك البيانات لمصرف الهلال أو أطراف خارجيّةٍ بمعالجة بياناته الشخصية، بحيث تكون الموافقة إشارة واضحة ومحددة وخالية من الغموض على قبول مالك البيانات معالجة بياناته الشخصية، وذلك عبر تقديمه لبيان أو تأكيدٍ واضح.
نظام حماية المستهلك	يعني نظام مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لحماية المستهلك ومعايير حماية المستهلك الداعمة له والتي تنطبق على جميع المؤسسات المالية المرخصة من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي فيما يتعلّق بأنشطتها المحددة في البند 65 من المرسوم بقانون اتحادي رقم 14 لسنة 2018.
معايير حماية المستهلك	وهي معايير حماية المستهلك الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، والتي تدعم نظام حماية المستهلك وتسري على جميع المؤسسات المالية المرخصة من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي فيما يتعلّق بأنشطتها المحددة في البند 65 من المرسوم بقانون اتحادي رقم 14 لسنة 2018.
المستهلك (المستهلكون)	ويعني العميل لغرض نظام مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لحماية المستهلك ومعايير حماية المستهلك الداعمة له، وينطبق وصف العميل على أي شخص طبيعي أو مالك وحيد حاصل -أو قد يحصل مستقبلاً- على خدمات و/أو منتجات من مصرف الهلال سواء كانت مجانية أو مدفوعة لتلبية احتياجاته الشخصية أو احتياجات الآخرين.
جهة (جهات) رقابة البيانات	تعني -بموجب معايير حماية المستهلك- أي شخص طبيعي أو اعتباري أو جهة عامة أو وكالة أو جهات أخرى مُفوَّضة بمعالجة البيانات الشخصية، وتكون هذه الجّهة محطَّ تركيز معظم الالتزامات بموجب قوانين الخصوصية والقوانين السارية، وكذلك تتولى هذه الجهة مراقبة استخدام البيانات الشخصية من خلال تحديد أغراض الاستخدام وطريقة معالجة البيانات بناءً على طبيعتها سواءً كانت مقاييساً حيويّةً ماديّةً أو بيولوجيةً أو جسديةً أو نفسيةً أو عقليةً أو اقتصاديةً أو ثقافيةً أو اجتماعية.
العميل (العملاء)	أي شخص يستخدم أيًّا من عروض مصرف الهلال أو يشارك بها أو يشتريها أو يشترك فيها.

خرق أمن البيانات	يعني-بموجب معايير حماية المستهلك- أي حالة خسارة للبيانات الشخصية أو إساءةٍ لاستخدامها أو تعديلها أو الوصول إلها أو الكشف الإفصاحٍ دون إذن الجهة المسؤولة أو عن طريق الخطأ. وتعني-بموجب قانون حماية البيانات في دولة الإمارات- خرق أمن المعلومات والبيانات الشخصية عبر وصول غير قانوني أو غير مصرح به لتلك البيانات، بما في ذلك نسخها أو نقلها أو توزيعها أو تبادلها أو تحويلها أو إرسالها أو معالجتها بطريقة تؤدّي إلى إفشائها أو الكشف عنها لأطراف خارجيّة، أو إتلاف البيانات أو تعديلها أثناء تخزينها ونقلها ومعالجتها.
حماية البيانات	حماية البيانات الشخصية.
مسؤول حماية البيانات	تعني أي شخص طبيعي أو اعتباري تعيّنه الجهة المسؤولة عن رقابة البيانات أو معالجتها لتقلّد مسؤوليّات تتمثّل في التحقق من امتثال الجهة التي ينتمي إليها هذا الشخص لضوابط حماية البيانات الشخصية ومتطلباتها وإجراءاتها وقواعدها الواردة في إشعار الخصوصيّة هذا، إضافةً إلى التّحقّق من سلامة أنظمتها وإجراءاتها لتحقيق الامتثال للأحكام الواردة في هذا المستند.
الجهة المنظمة لحماية البيانات	أي جهة أو هيئة حكومية أو تنظيمية مسؤولة عن مراقبة أو إنفاذ القوانين السارية، مثل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وفقاً لمعايير حماية المستهلك ومكتب الإمارات للبيانات (يشار إليه فيما بعد بلفظ "المكتب") وبموجب قانون حماية البيانات في دولة الإمارات.
صاحب البيانات	يعني-بموجب معايير حماية المستهلك- أي شخص يمكن الوصول إلى هويّته (بشكل مباشر أو غير مباشر) من خلال عنصر واحد أو أكثر من البيانات الشخصية التي جمعها مصرف الهلال أو استخدامها أو شاركها أو عالجها بأي طريقة أخرى في إطار عمليّاته. ويعني-بموجب قانون حماية البيانات في دولة الإمارات-الشخص الطبيعي الذي ترجع له البيانات الشخصية.
حقوق أصحاب البيانات	تعني مجموعة الحقوق الممنوحة للأفراد الموجودين في دولة الإمارات بموجب القوانين السارية، والذين يطلبون معلومات حول البيانات الشخصية التي جمعها أو خزّنها مصرف الهلال، ويختارون أو يحددون كيفية استخدام مصرف الهلال لهذه البيانات بما يتماشى مع القوانين السارية.
إتلاف البيانات الشخصية	يعني حذف البيانات الشخصية بصورة نهائية.
الموظف (الموظفون)	يعني أي موظّف لدى مصرف الهلال.
الموافقة الصريحة	تعني مؤشّراً على أن صاحب البيانات قدم موافقة فعلية وواضحة وخالية من الغموض على استخدام بياناته الشخصية بطريقة محددة، كأن يوقّع صاحب البيانات على مستندٍ أو يرسل رسالة بريد إلكتروني.
نموذج اعرف عميلك	متطلبات إلزامية تضمن تحديث المعلومات حول عملاء مصرف الهلال للتحقق من هويتهم ومنع المعاملات الماليّة غير القانونية ضمن العلاقة التجارية مع مصرف الهلال، مثل غسل الأموال وانتحال الهوية.
فقدان البيانات الشخصية	عدم فقدان الجهة المسؤولة عن رقابة البيانات القدرة على التحكم في البيانات الشخصية أو الوصول إليها.
البيانات الشخصية	تشير البيانات الشخصية إلى أي معلومات تتعلق بشخص طبيعي معروف الهويّة أو يمكن تحديد هويّته، سواءً بشكل مباشر أو غير مباشر، عن طريق ربطه ببعض العناصر مثل الاسم أو الصوت أو الصورة أو الرقم التعريفي أو بيانات معرّف الإنترنت أو الموقع الجغرافي، أو من خلال واحدٍ أو أكثر من الخصائص المادية أو الجسدية أو الثقافية أو الاجتماعية لهذا الشخص الطبيعي. وتشمل البيانات الشخصية البيانات الشخصية الحساسة والبيانات الحيوية.
المعالجة	عملية أو مجموعة من العمليات التي تُنفّذ على البيانات الشخصية باستخدام أي من وسائل الإلكترونية، بما يشمل المعالجة أو الوسائل الأخرى مثل الجمع أو التخزين أو التسجيل أو التنظيم أو التكييف أو التغيير أو الإرسال أو التعديل أو الاستعادة أو التبادل أو المشاركة أو الاستخدام أو الوصف أو الإفصاح عن طريق البث أو النقل أو الإرسال أو النشر أو أي طريقة أخرى من طرق النّشر أو التنسيق أو الدمج أو التقييد أو الحجب أو الحذف أو الإتلاف أو إنشاء النماذج المرتبطة بالبيانات الشخصية.

الجهة (الجهات) المسؤولة عن معالجة البيانات	مؤسسة أو شخص طبيعي يتولى معالجة البيانات الشخصية نيابةً عن الجهة المسؤولة عن رقابة البيانات وتحت إشرافها ووفق توصياتها.
دراسة ملف العميل	نوع من المعالجة التلقائية التي تتضمن استخدام بيانات شخصية لتقييم مجموعة محددة من الجوانب الشخصية التي تتعلّق بصاحب البيانات.
الجهة (الجهات) المستلمة	الجهة التي تُنقل إليها البيانات الشخصية. وتشمل القطاعات المستهدفة التي تُنقل إليها البيانات الشخصية على سبيل المثال لا الحصر: 1. فروع مصرف الهلال وشركاته التابعة والفرعية أو الجهات الأخرى التي يشرف عليها مصرف الهلال، أو أي شخص يخضع لسيطرة مشتركة يكون المصرف طرفاً فيها في جميع الحالات سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. 2. أي شخص يرى مصرف الهلال -على نحو معقول- أنَّ له الحق في التصرف نيابة عن العميل، وله سلطة تفوّضه للقيام بذلك، بما يشمل مستلمي المدفوعات أو المستفيدين من حساب العميل أو الوكلاء أو الوسطاء أو البنوك المراسلة أو البنوك بالوكالة أو مراكز المقاصّة أو أنظمة المقاصّة أو التسوية أو الأطراف المقابلة في السوق أو مأموري الضرائب أو جهات المقايضة أو التداول أو أسواق الأوراق المالية أو الشركات التي يملك العميل فيها أوراقاً مالية فيها (حيث يحتفظ مصرف الهلال بهذه الأوراق المالية نيابةً عنك)، مثل المؤسسات الخيرية لتسوية الديون أو وكلاء العميل أو مستشاريه المتخصصين. 3. الهيئات القانونية والإشرافية والرقابية والحكومية وشبه الحكومية، مثل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وهيئة الأوراق المالية والسلع ووكالات مكافحة الاحتيال وهيئات الضرائب والمستشارين المتخصصين لدينا والمجالس القضائيّة والمحاكم. 4. وكالات ومكاتب الاستعلام الائتماني المرخصة من الحكومة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية. ننقل البيانات الشخصيّة لهذه الجهات لأغراض الحصول على معلومات ائتمانية أو توفيرها، وغيرها من المعلومات لتقييم قدرة العميل على الوفاء بالتزاماته. 5. جميع شركات التصنيف والتأمين ووسطاء التأمين أو مزودي خدمات حماية الائتمان المباشرين وغير المباشرين للمصرف فيما يتعلّق بالمنتجات والخدمات التي يقدمها البنك. 6. المؤسسات التي تزودنا بخدمات دعم الأعمال، مثل شركات خدمات وإدارة الحسابات وخدمات الدعم الاحتياطي واستضافة الخادم وبرامج تكنولوجيا المعلومات والصيانة والمنّصات وخدمات تخزين وإدارة المستندات. يعدُّ هذا النوع من المعالجة ضروريّاً من أجل الوفاء باتّفاقنا مع العميل. 7. أي طرف بغرض إنفاذ حقوق مصرف الهلال على العميل أو الحفاظ عليها عندما يكون ذلك ضرورياً لإنشاء الدعاوى القانونية أو ممارستها أو الدفاع عنها. 8. الأطراف الخارجيّة التي قدمت العميل إلينا (مثل الوسطاء)، وذلك حتى تتمكن تلك الأطراف من إدارة سجلاتها الخاصة بذلك العميل وللتوثّق من ملاءمة نوع العمل الذي تحيله تلك الأطراف إلينا ولمساعدتنا في معالجة أي شكوى يقدّمها العميل و/أو أي نزاع بيننا وبين العميل. يعد هذا النوع من المعالجة ضرورياً لمساعدتنا على التأكد من أن الوسيط يستوفي شروط عقده معنا وللوفاء بالتزاماتنا القانونية (كالتزامات التعامل مع الشكاوى). 9. شركات أبحاث السوق التي تساعدنا على تطوير وتحسين منتجاتنا وخدماتنا. 10. أي شخص أو كيان يقدم خدمات للعميل من خلال مصرف الهلال بصفة المصرف وسيطاً، بما في ذلك خدمات إدارة الاستثمار أو خدمات التأمين إضافةً إلى المنتجات والخدمات الإضافية. 11. أي طرفٍ في معاملةٍ يملك صلةً أو مصلةً مصلحةً في علاقة العميل المصرفيّة مع مصرف الهلال أو يتحمل مخاطر مرتبطة بها. 12. أي شخص أو كيانٍ قدم أو سيقدم أي ضمان (إضافةً إلى مستشاريهم المتخصصين) فيما يتعلق باتفاقية العميل معنا ومع المستشارين المتخصصين لذلك الشّخص أو الكيان. يُعد هذا النوع من المعالجة ضرورياً لنتمكّن من تلبيّة متطلّبات عقدنا مع العميل، فعلى سبيل المثال، يمكّننا هذا النوع من المعالجة من من استرداد أي مبالغ دفعناها بموجب اتفاقيتنا مع العميل. 13. أي جهة (إضافةً إلى مستشاريها المتخصصين) تقدّم تمويلاً لمصرف الهلال أو لأعضاء مجموعة شركات بنك أبوظبي التجاري وأي جهة تُقرض مصرف الخلال أو تزوّده بتمويل أسهمٍ وأي مشترين محتملين لأي جزء من أعمالنا. ويعد هذا النوع من المعالجة ضرورياً حتى نتمكّن من تمويل أعمالنا. 14. أي جهة يستخدمها المصرف لاسترداد أو تحصيل المستحقات من العملاء المتأخرين في الدفع. 15. بموجب متطلبات القوانين ذات الصلة.

البيانات الشخصية الحساسة	جميع البيانات التي تكشف، بشكل مباشر أو غير مباشر، عن عائلة شخص طبيعي أو أصله العرقي أو انتمائه السياسي أو معتقداته الدينية أو الفلسفية أو سجله الجنائي أو بياناته الحيوية، أو أي بيانات تتعلّق بصحته بما يشمل البيانات حول حالته الجسدية والنفسية والعقلية والإدراكية والحالة الجينية أو الجنسية، ومن ضمنها المعلومات المتعلقة بتزويده بخدمات الرعاية الصحية والتي تكشف عن حالته الصحية.
الإمارات العربية المتحدة	تعني دولة الإمارات العربية المتحدة
قوانين حماية البيانات في دولة الإمارات	المرسوم بقانون اتحادي رقم 45 لسنة 2021 بشأن حماية البيانات الشخصية والصادر عن مجلس الوزراء في دولة الإمارات العربية المتحدة.