

ينبع التزام البنك السعودي الفرنسي تجاه احترام خصوصية العملاء والمحافظة على شؤونهم ومعلوماتهم من التزام البنك نحو تقديم خدمات متميزة للعملاء ويعتبر جزءاً لا يتجزأ منها. سوف تساعدك هذه السياسة على تحقيق فهم أفضل للكيفية التي يقوم البنك بها بالحصول على معلوماتك الشخصية واستخدامها والكشف عنها مع ضمان حقك في الحصول على المعلومات الخاصة بك. تنطبق هذه السياسة على جميع عملاء البنك السعودي الفرنسي:

## مبادئ الخصوصية لدينا

يلتزم البنك السعودي الفرنسي بتطبيق المبادئ التالية عند الحصول على أو استخدام أو الإفصاح عن أو حماية به إلى حساباتك، يلزم عليك تسجيل الخروج من الخدمات وإغلاق متصفح الإنترنت فور انتهائك من الاستخدام.

### 1. بيان غرض المعلومات والحصول على موافقتك:

يبين البنك الغرض من الحصول على المعلومات الشخصية الخاصة بك عند أو قبل الوقت الذي حصلت من أجله، ويقوم البنك بالحصول على موافقتك قبل الحصول على أو استخدام أو الكشف عن المعلومات الشخصية الخاصة بك، باستثناء الحالات

### 2. تقييد الحصول على المعلومات الخاصة بك واستخدامها والكشف عنها:

تقتصر المعلومات الشخصية التي يطلبها البنك على المعلومات اللازمة لغرض تحديد هويتك.

نحن لا نستخدم أو نكشف عن المعلومات الشخصية لأغراض أخرى غير تلك التي جمعت من أجلها، إلا بموافقتك، أو عندما تسمح الانظمة بذلك أو تقضي به، ولا يحتفظ البنك بالمعلومات الشخصية إلا ما يكون لازماً لهذه الأغراض أو بما تتطلبه الانظمة.

### 3. المحافظة على صحة معلوماتك وتوفير إمكانية الوصول لها:

نحرص في البنك على المحافظة على المعلومات الشخصية دقيقة وكاملة ومحدثة للأغراض المطلوبة من أجلها.

### 4. حماية المعلومات الخاصة بك:

يعمل البنك على حماية سرية المعلومات الشخصية الخاصة بك من خلال توظيف إجراءات أمنية كافية بما يتناسب مع حساسية هذه المعلومات.

### 5. بحث مخاوفك:

يتحمل البنك المسؤولية عن المعلومات الشخصية التي تخضع والموجودة لدينا، ومن هذا المنطلق قمنا بإنشاء إدارات متخصصة لبحث ومناقشة اهتماماتك ومخاوفك.

### ( بيان الأغراض والحصول على موافقتك) الجزء 1:

يقوم البنك بالحصول على واستخدام والكشف عن المعلومات الشخصية عنك طوال علاقتنا وذلك لكي تتمكن من:

- التثبت من هويتك.

- حمايتك و حماية أنفسنا من الخطأ وعمليات الاحتيال.

- فهم احتياجاتك ومدى أهليتك للحصول على المنتجات والخدمات.
- التوصية بمنتجات وخدمات معينة لتلبية احتياجاتك.
- توفير خدمات مستمرة لك.
- التوافق مع المتطلبات القانونية والنظامية.

في حالة الحاجة إلى المعلومات الخاصة بك لأي غرض آخر فسنوف نبين هذا الغرض. نحصل على معظم المعلومات الشخصية الخاصة بك منك مباشرة وذلك من خلال المنتجات والخدمات التي تستخدمها ويمكن الحصول على بعض المعلومات من مصادر أخرى. فعلى سبيل المثال» قد نتحقق من بعض المعلومات التي تعطيها لنا مع صاحب العمل أو المراجع الخاصة بك. ونقوم عموماً بتسجيل مصدر تلك المعلومات» عندما نحصل عليها معلومات من مصدر آخر غيرك» مثل شركة سمة.

ربما نقوم باستعراض وتحليل التطبيقات الخاصة بك، والمعاملات وغيرها من المعلومات الشخصية» وربما نعمل ذلك من أجل تزويدك بالحلول التي تساعد على تلبية احتياجاتك» وتطوير المنتجات الجديدة» والاستراتيجيات لتلبية احتياجات العملاء.

قد نقوم بذلك أيضا لنتمكن من التعرف على أنواع مختلفة من المخاطر مثل مخاطر الائتمان والاحتيال وغسل الأموال. ربما نراقب ونسجل المعاملات الهاتفية التي تتم بينك وبين مندوبي البنك لضمان الدقة والأمن وجودة الخدمة ولأغراض التدريب.

يستخدم البنك كاميرات المراقبة داخل الفروع وحولها « وكذلك أجهزة الصرف وغيرها من المواقع من أجل تأمين سلامة العملاء والموظفين» وللحماية ضد السرقة وأعمال التخريب وإلحاق الضرر بالممتلكات والاحتيال» ونقوم بحفظ سجلات الفيديو والصور المسجلة لمدة لا تقل عن المدة المطلوبة نظاميا أو لأغراض تجارية أو قانونية. تتمتع المعلومات الشخصية التي نحصل عليها بالحماية على النحو المنصوص عليه في هذه السياسة.

عند تقديم طلب للحصول على منتج أو خدمة ماء سوف نطلب منك المعلومات المطلوبة بموجب اللوائح» حسب المنتج أو الخدمة المطلوبة» بما يسمح لنا بما يلي:

- التحقق من طبيعة عملك.
- الحصول على تقرير الائتمان وتبادل المعلومات مع مكتب الائتمان المختص.
- تقديم المنتجات والخدمات الأخرى لك.
- تزويدك بالمعلومات عن المنتجات والخدمات عن طريق التسويق المباشر.
- تبادل المعلومات الخاصة بك بسرية داخل المجموعة البنك السعودي الفرنسي (شريطة أن يسمح بذلك نظاميا).
- الحصول على المعلومات الخاصة بك من الآخرين « أو الكشف عن المعلومات الخاصة بك للجهات التي سوف نخبرك عنها.
- إذا كان لديك منتجاً أو خدمة تتضمن المشاركة مع آخرين (على سبيل المثال» أن يكون لديك حساباً مشتركاً أو ضامناً للقرض الخاص بك)» فيجوز لنا المشاركة بالمعلومات الخاصة بك معهم بما يخص ذلك المنتج أو الخدمة. ويجوز لنا أيضاً بعد الحصول على تفويض منك توفير معلوماتك لمحاميك؛ أو محاسبك أو غيرهم من الجهات التي تكون بينها.

ويجوز لنا أن نحصل على موافقة صريحة منك أما كتابة أو من خلال الوسائل الإلكترونية. ومن ناحية أخرى موافقتك قد تكون ضمنية من خلال إجراء كنت قد اتخذته أو عند الاستمرار في استخدام منتج أو خدمة ما بعد إعلامك بالتغيير. قد نطلب منك في بعض الأحيان أن نحصل موافقة صريحة منك حسب النظام وفي هذه الحالة فإننا سنفعل ذلك بالتأكيد.

رفض أو سحب موافقتك لن تؤثر عموماً على أهليتك للحصول على عروض البنك السعودي الفرنسي «ولكن رفض أو سحب قد يعني أننا لن نستطيع تقديم منتج أو خدمة معينة لكم.

### توفير المعلومات الخاصة بك داخل مجموعة البنك السعودي الفرنسي:

قد نوفر المعلومات الخاصة بك داخل مجموعة البنك السعودي الفرنسي لأغراض قانونية ونظامية من أجل إدارة مخاطر الائتمان ومخاطر الأعمال الأخرى والتأكد من صحة ودقة وحداثة المعلومات الخاصة بك مثل عنوانك الحالي» وتاريخ ميلادك» وغيرها.

كما يجوز لنا توفير المعلومات الخاصة بك لتحسين علاقات العمل مع مجموعة البنك السعودي الفرنسي وتمكين الأعضاء الآخرين في المجموعة من تقديم المنتجات والخدمات المناسبة لكم؛ مثل صناديق الاستثمار وحسابات الوساطة.

سيقوم البنك السعودي الفرنسي بتوفير المعلومات الخاصة بك ضمن مجموعة البنك السعودي الفرنسي لهذه الأغراض ما لم يكن ذلك محظوراً بموجب النظام أو إذا طلبت منا عدم القيام بذلك.

### تبادل المعلومات مع شركة سمة:

سوف نشرك معك بتبادل معلوماتك مع شركة سمة عند طلب خدمات أو منتجات معينة. من أجل المحافظة على سلامة نظام التقارير الائتمانية» سوف نقوم بتحديث المعلومات الخاصة بك دورياً مع شركة سمة طالما وجود منتج أو خدمة معنا ولفترة قادمة من الزمن.

### حصر الحصول على واستخدام والكشف عن المعلومات الخاصة بك (الجزء 2):

عند الحصول على أنواع مختلفة من المعلومات الشخصية منك ومن مصادر أخرى علينا أن نحصر المعلومات المطلوبة على ما هو ضروري للأغراض التي حددناها وتعتمد المعلومات التي نطلبها على المنتج أو الخدمة المطلوبة.

نحن لا نستخدم أو نكشف عن المعلومات الشخصية لأغراض أخرى غير تلك التي طلبت من أجلها إلا بموافقتك؛» أو كما هو موضح أدناه. قد نستخدم المعلومات الخاصة بك للاتصال بك بواسطة الهاتف أو البريد الإلكتروني أو البريد المباشر لأخبارك عن منتجات وخدمات البنك السعودي الفرنسي التي تقدم لتلبية احتياجاتك. ولك أن تطلب منا عدم الاتصال بك بعد إخطارنا بذلك خطياً.

هناك استثناءات نقوم بموجبها بالحصول على أو استخدام أو الكشف عن المعلومات دون الحصول على موافقة:

- إذا تعاقدنا مع مورد خارجي للقيام بعمل خاص بنا. لذلك» نحن مطالبون بالامتثال لقوانين مؤسسة النقد العربي السعودي بالاستعانة بمصادر خار. جية لهذه الأنشطة.

- إذا كان ذلك مسموحاً لنا أو مطلوباً منا بموجب القانون.

- إذا كنا مضطرين لذلك من أجل حماية مصالح البنك السعودي الفرنسي.

## نحن نحفظ بمعلوماتك:

نحن نلتزم بمتطلبات معينة للحفظ بما يلبي خدمة العملاء، والمتطلبات القانونية والنظامية، ولهذه الأسباب، فإننا نحفظ معلوماتك حتى نهاية علاقتك بنا.

## المحافظة على دقة معلوماتك وتزويد بإمكانية التعامل مع المعلومات الخاصة بك ( الجزء 3):

يحرص البنك على المحافظة على دقة وصحة وحيادية معلوماتك في سجلاته حسب الضرورة للأغراض التي يتم استخدامها، كما نطلب منك اخطارنا بأي تغيير في معلوماتك الشخصية.

يلزم التأكد أن معلوماتك الشخصية لدى البنك السعودي الفرنسي دقيقة وكاملة، بما يسمح للبنك بالاستمرار بتقديم أعلى مستوى من جودة الخدمات والتوصية بمنتجات وخدمات تلبي احتياجاتك.

في حالة الحاجة إلى معلومات، يرجى طلب ذلك عن طريق الاتصال بالفرع الذي تتعامل معه. وسنطلب منك تقديم طلبك كتابياً وتزويدنا بالتفاصيل لمساعدتنا على فهم طلبك وإجراء البحث عن معلوماتك. سوف نطلب منك تأكيد هويتك قبل البحث عن أو تزويدك بإمكانية الدخول إلى معلوماتك.

كما سوف نخبرك عن أية رسوم نتقاضاها مقدماً. قد لا يكون من المناسب بالنسبة لنا اعطائك أنواع معينة من المعلومات، إذ تحتوي سجلاتنا عن معلومات عن عملاء آخرين، وأخرى تعتبر سرية أو ملكية خاصة بالبنك السعودي الفرنسي أو المعلومات التي تخضع لاشتراطات قانونية، حيث أننا ملزمون بحماية سرية والحقوق القانونية لكافة الاطراف، ولا يمكننا تزويدك بهذه المعلومات.

إذا أخبرتنا ان هناك معلومات عنك غير صحيحة أو باطلة، فإننا نحدث سجلاتنا بتزويدها بالمعلومات الصحيحة.

## حماية معلوماتك (الجزء 4) :

يحصّر البنك امكانية الحصول على معلوماتك الشخصية ونحفظها بشكل آمن. فبالإضافة إلى التجهيزات المادية والإلكترونية التي نستخدمها لحماية معلوماتك ، يوجد لدينا معايير أمنية لحماية أنظمة الكمبيوتر، وحماية معلوماتك من العبث أو الحصول عليها من قبل جهات غير مفوضة بذلك .

تعمل أنظمتنا كذلك على حماية معلوماتك عندما ارسلها إلكترونياً، على سبيل المثال، بين مراكز معالجة البيانات الخاصة بنا، والفروع، والاجهزة المصرفية، ونقوم بمراجعة إجراءات أمن المعلومات للتأكد من عملها بصورة فعالة ومناسبة.

نقوم بأعلام الموظفين المصرح لهم بالاطلاع على المعلومات الخاصة بك على كيفية المحافظة على سرية هذه المعلومات، علماً أن وثيقة القواعد السلوكية الموقعة من قبل جميع العاملين تلزم الموظفين بالتعامل بسرية تامة مع كافة المعلومات.

يرتبط البنك بعقود وإجراءات أخرى مع الموردين والمقاولين وغيرهم من مقدمي الخدمات للحفاظ على سرية وأمن معلوماتك الشخصية ومنعها من أن تستخدم لأي غرض غير مصرح به. ولا نعطي إمكانية الاطلاع على المعلومات الشخصية الخاصة بك إلا لأولئك الذين يحتاجون لها من أجل تقديم منتجاتنا أو خدماتنا، أو عندما يسمح أو يقضي به القانون.

## هناك بعض الخطوات البسيطة ولكنها مهمة جدا يمكنك اتخاذها لحماية خصوصيتك: يرجى إبلاغنا في الاحوال التالية:

- عند فقد بطاقات ائتمان البنك السعودي الفرنسي أو سرقتها أو احتجازها في جهاز الصراف الآلي.
- عند الظن أن شخصا ما حصل رقم بطاقتك أو الرقم السري أو كلمة المرور أو غيرها.
- عندما تعتقد أن معلوماتك الشخصية أو المالية قد تم - الكشف عنها .
- عندما تعتقد أنك كنت ضحية لسرقة الهوية، أو أن شخصا ما يستخدم معلوماتك الشخصية بالاحتيال.

## حماية كلمات المرور والرقم الشخصي الخاص بك:

كلمات المرور ورقم الهوية الشخصي هي المفاتيح إلى حساباتك، ولا يجب لأي كان معرفتها غيرك.

لا تكشف رقم الهوية الشخصي الحالي أو كلمات المرور لأحد، أو تتحمل المسؤولية عن الخسائر التي قد تتعرض لها. يرجى العلم أن لا أحد من موظفي البنك السعودي الفرنسي سوف يطلب منك أي من هذه المعلومات سواء شفها أو بواسطة البريد الإلكتروني. لكن، يمكننا سؤالك عن بعض المعلومات للتحقق من هويتك عند استخدام الهاتف المصرفي. عند إجراء معاملات في جهاز الصرف أو في نقاط البيع، حاول إخفاء لوحة المفاتيح من الناظرين بيدك أو جسمك.

## متابعة أنشطة حسابك بانتظام:

تحقق فورا من بياناتك وتأكد من صحة تسجيل كل المعاملات.

إذا رأيت أن القيود لا تعكس بدقة نشاطات معاملاتك (على سبيل المثال إذا كان هناك معاملات غير واردة أو زائدة)، اتصل بالبنك السعودي الفرنسي على الفور.

## تأكد من صحة معلومات الاتصال الخاصة بك:

تأكد من حصول البنك السعودي الفرنسي على المعلومات الاتصال الحديثة الخاصة بك اتصالك، مما سيساعد على منع ارسال معلوماتك الشخصية إلى الوجهة الخطأ.

## حماية خصوصيتك على الإنترنت

لحماية خصوصيتك على الإنترنت، يجب مسح ذاكرة التخزين المؤقتة في المتصفح بعد كل جلسة، واستخدام جدار الحماية وبرنامج حديث لحماية الكمبيوتر من الفيروسات وبرامج التجسس. يعمل البنك من جانبه على حمايتك من خلال رصد وتتبع عنوان مزود الانترنت IP وغيرها من المعلومات عند استخدامك الخدمات المصرفية الإلكترونية.

إذا تلقيت مكالمة هاتفية أو بريد إلكتروني أو رسالة مشبوهة، اتصل بنا.

إذا كنت تعتقد أن شخصا ما ينتحل صفة البنك السعودي الفرنسي، أو تعتقد أنك وقعت ضحية غش أو محاولة للغش من خلال الهاتف أو البريد أو البريد الإلكتروني، اتصل بالبنك السعودي الفرنسي، إدارة التحقيق في عمليات الاحتيال على الهاتف رقم - 01-289-1867

## معالجة مخاوفك

يتابع البنك السعودي الفرنسي بانتظام تطبيق إجراءاته ومعاييره الأمنية لضمان استمرار فعاليتها. كما يلتزم البنك السعودي الفرنسي بمعاملتك باحترام شديد وبتقدير وتوفير أعلى مستوى من الخدمة. مع ذلك، ربما يحدث سوء فهم أو قد تشعر أحياناً بأنك عوملت بطريقة غير عادلة. ومهما كانت الظروف، فإن هدفنا الرئيسي هو التأكد من الأمور المعلقة لك ومعالجتها بالشكل المطلوب. إذا كان لديك سؤال أو شكوى، يرجى التحدث مع أحد موظفي الفرع، أو اتصل بفرنسي كير على الهاتف رقم **01-289-1867**

عندما نشير إلى "المعلومات الشخصية" أو "المعلومات" فإن ذلك يعني المعلومات حول فرد معين، ويشمل هذا تفاصيل مثل العمر، والحالة الاجتماعية، والتعليم، وتاريخ العمل، وأرقام بطاقات الهوية، والمعلومات المالية، والسجلات الائتمانية. لا تتضمن المعلومات الشخصية أغلب المعلومات التي تظهر على بطاقة العمل.