سياسة الخصوصية لتطبيق (JB) وخدمة الإنترنت المصرفي

1. من نحن؟

الشكل القانوني: **بنك الجزيرة السوداني الأردني**

رقم السجل التجاري: **٢٨٥٨١**

رقم رخصة البنك: **٢٠٠٨/١١**

العنوان المسجل: **شارع أفريقيا، الخرطوم، ص.ب. ٤٢٤، الخرطوم، السودان**

يلتزم بنك الجزيرة السوداني الأردني (المشار إليه فيما يلي بـ "البنك" أو "نحن")، وهو مؤسسة مصرفية مرخصة تعمل في جمهورية السودان وتخضع لرقابة وإشراف بنك السودان المركزي (CBOS)، بحماية خصوصية وأمان البيانات الشخصية والمالية لعملائه ومستخدمي تطبيق الموبايل المصرفي (JB) وخدمة الإنترنت المصرفي. تهدف هذه السياسة إلى توضيح نوعية البيانات التي نجمعها، وكيفية استخدامها، ومشاركتها، وحمايتها، بالإضافة إلى حقوق العميل وإجراءات حذف الحساب الرقمي.

2. نطاق الخدمات المشمولة

تغطي هذه السياسة جميع العمليات والخدمات الرقمية المتاحة عبر تطبيق JB والإنترنت المصرفي، وتشمل:

- **إدارة الحساب الرقمي**: التسجيل الذاتي وتفعيل التطبيق، وإعادة تعيين الرقم السري وأسئلة الأمان.
- **الاستعلامات والكشوفات**: الاستعلام عن رصيد الحسابات ورصيد الودائع، الاطلاع على تفاصيل العمليات التمويلية، استخراج كشف حساب مختصر (آخر 5 عمليات / آخر 7 أيام / آخر 30 يوماً)، كشف الحساب التاريخي (3 أشهر)، والاستعلام عن العمليات السابقة.
- **خدمات الشيكات:** طلب دفتر شيكات، والاستعلام عن حالة شيك.
- **التحويلات المالية**: التحويل بين حسابات العميل داخل البنك، التحويل إلى حساب عميل آخر داخل بنك الجزيرة السوداني الأردني، والتحويل إلى حسابات في مصارف أخرى عبر رقم الحساب المصرفي الأساسي (BBAN).
- **المدفوعات والفواتير**: شحن الرصيد وسداد الفواتير لشبكات الاتصالات (زين، سوداني، MTN)، شراء الكهرباء، وسداد الرسوم الحكومية عبر خدمة (إيصالي).
- خدمات مساعدة: إدارة قائمة المفضلة للمستفيدين، والاطلاع على أسعار الصرف.

3. البيانات التي نقوم بجمعها

لتقديم الخدمات المذكورة أعلاه بأعلى درجات الأمان والكفاءة، يقوم التطبيق بجمع ومعالجة الفئات التالية من البيانات:

- **بيانات الهوية والتحقق (KYC):** الاسم الكامل، الرقم الوطني، الرقم التعريفي للعميل (RIM)، ورقم الهاتف المسجل لدى البنك لإتمام التسجيل الذاتي والتحقق من الهوية عبر رموز التحقق (OTP).
- **البيانات المالية والمعاملات:** أرقام الحسابات والودائع، أرقام الحسابات المصرفية الأساسية (BBAN) للمستفيدين، بيانات الشيكات، تفاصيل العمليات التمويلية، وسجلات التحويلات وسداد الفواتير والكهرباء وخدمة (إيصالي).
- **بيانات قوائم المستفيدين والمدفوعات:** أرقام الهواتف، أرقام عدادات الكهرباء، وأرقام الفواتير أو الإيصالات التي يحفظها العميل اختيارياً في قائمة المفضلة للمستفيدين لتسهيل المعاملات المستقبلية.

- **بيانات الأمان والمصادقة:** أسئلة الأمان وإجاباتها المشفرة، وبيانات المصادقة الحيوية (البصمة أو التعرف على الوجه) والتي تتم معالجتها محلياً عبر نظام تشغيل هاتفك ولا تُخزن على خوادم البنك.
- **البيانات التقنية وبيانات الجهاز**: نوع الهاتف، نظام التشغيل، عنوان بروتوكول الإنترنت (IP)، ومعرفات الجلسة الأمنية، وذلك لأغراض حماية الحساب ومنع الاحتيال وربط التطبيق بجهاز العميل.

4 .أذونات الجهاز (Device Permissions)

قد يطلب تطبيق JB الوصول إلى بعض ميزات الجهاز بناء على موافقتك الصريحة لتشغيل وظائف محددة:

- **التخزين والملفات:** لحفظ وتنزيل كشوفات الحساب وإيصالات التحويل وسداد الفواتير والكهرباء وخدمة (إيصالي).
- **الكاميرا:** لمسح رموز الاستجابة السريعة (QR Code) لتسهيل عمليات الدفع والتحويل.
- **الإشعارات (Notifications):** لإرسال التنبيهات الفورية الخاصة بالمعاملات المنفذة وتنبيهات الأمان.

5. أغراض استخدام البيانات

يستخدم البنك البيانات المجمعة حصريا للأغراض التالية:

- تنفيذ طلبات التسجيل الذاتي والتحقق من هوية العميل وتأمين الدخول إلى التطبيق.
- معالجة وتنفيذ التحويلات المالية، طلبات دفاتر الشيكات، وسداد الفواتير وشراء الكهرباء والرسوم الحكومية.
- تخصيص تجربة الاستخدام من خلال حفظ قائمة المفضلة للمستفيدين.
- الامتثال الكامل للوائح وضوابط بنك السودان المركزي، وقوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب السارية في جمهورية السودان.
- رصد ومنع الأنشطة المشبوهة ومحاولات الاحتيال الإلكتروني وحماية أمن المعلومات.

6. مشاركة البيانات والإفصاح عنها

يلتزم بنك الجزيرة السوداني الأردني بعدم بيع أو تأجير أو المتاجرة ببياناتك الشخصية أو المالية لأي طرف ثالث. وتقتصر مشاركة البيانات الضرورية لإتمام الخدمة على الجهات التالية فقط:

- مشغلو البنية التحتية للمدفوعات: الشبكة القومية للمدفوعات (شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية - EBS) لتنفيذ التحويلات عبر (BBAN)، وخدمات شراء الكهرباء، ومنظومة التحصيل الإلكتروني الحكومي (إيصالي).
- **مزودو خدمات الاتصالات**: شركات (زين، سوداني، MTN) بالقدر اللازم لإتمام عمليات شحن الرصيد وسداد الفواتير وإرسال رسائل التحقق (OTP).
- **الجهات الرقابية والقضائية**: بنك السودان المركزي، وحدة المعلومات المالية، والسلطات القضائية المختصة في جمهورية السودان متى ما طُلب ذلك بموجب القانون.

7. أمن وحماية البيانات

- **التشفير أثناء النقل**: يتم تشفير جميع البيانات المتبادلة بين تطبيق JB أو متصفح الإنترنت المصرفي وخوادم البنك باستخدام أحدث بروتوكولات التشفير القياسية المعتمدة عالمياً (TLS / HTTPS).
- **ضوابط الحماية الداخلية:** يطبق البنك أنظمة حماية متقدمة، ومصادقة متعددة العوامل (MFA)، وأسئلة أمان مشفرة لمنع أي وصول غير مصرح به إلى حسابات العملاء.

8. الاحتفاظ بالبيانات

يحتفظ البنك بمعلومات العملاء وسجلاتهم التي يتم جمعها من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وذلك وفقًا للقوانين والتوجيهات التنظيمية المعمول بها، بما في ذلك متطلبات البنك المركزي السوداني بشأن الاحتفاظ بالسجلات. ويتم الاحتفاظ بسجلات العناية الواجبة بالعملاء لمدة خمس (٥) سنوات على الأقل بعد انتهاء العلاقة التجارية، بينما يتم الاحتفاظ بسجلات المعاملات لمدة خمس (٥) سنوات على الأقل من تاريخ تنفيذ المعاملة أو محاولة تنفيذها، حسب الاقتضاء

9. إجراءات طلب حذف الحساب وإلغاء الاشتراك في تطبيق JB والخدمات المصرفية الإلكترونية

يحق للعميل طلب حذف حسابه في تطبيق JB وإلغاء اشتراكه في الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك وفق الضوابط والإجراءات التالية:

ا. قنوات تقديم الطلب:

- **فروع البنك:** زيارة أي فرع من فروع بنك الجزيرة السوداني الأردني وتقديم طلب حذف الحساب، مع إبراز مستند إثبات هوية ساري المفعول.
- **البريد الإلكتروني:** إرسال طلب إلى البريد الإلكتروني الرسمي للبنك: info@aljazeerabank.com.sd، باستخدام البريد الإلكتروني المسجل ضمن بيانات العميل (KYC)، مع إمكانية طلب استكمال إجراءات التحقق من الهوية عند الحاجة.
- **مركز الاتصال:** التواصل عبر الرقم الموحد (2344) وتقديم طلب حذف الحساب، بعد استكمال إجراءات التحقق من هوية العميل وفقاً للضوابط المعتمدة لدى البنك.

ب. إجراءات معالجة الطلب:

- يستلم البنك طلب العميل ويتحقق من هويته وملكيته للحساب والخدمات المرتبطة به.
- بعد استكمال إجراءات التحقق، يتم إلغاء اشتراك العميل في التطبيق وإيقاف إمكانية الدخول واستخدام الخدمات الرقمية المرتبطة بالطلب.
- تتم معالجة الطلب خلال **يومي عمل** من تاريخ استكمال متطلبات التحقق، رهناً باعتماد هذه المدة من الجهات المختصة بالبنك.
- يتم إشعار العميل باستكمال إجراءات الحذف عبر وسيلة التواصل المسجلة لديه.

ج. الاحتفاظ بالبيانات بعد حذف الحساب:

- إن حذف حساب التطبيق أو إلغاء الاشتراك في الخدمات المصرفية الإلكترونية لا يعني بالضرورة الحذف الفوري لجميع بيانات العميل أو سجلاته المصرفية، حيث يحتفظ البنك بالبيانات التي يتطلب الاحتفاظ بها بموجب القوانين واللوائح والتعليمات الرقابية ذات الصلة، بما في ذلك متطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وذلك للمدد المقررة قانونا.
- تُحفظ هذه البيانات بسرية تامة ولا تُستخدم إلا للأغراض القانونية والتنظيمية، وبعد انتهاء مدد الاحتفاظ المقررة يتم حذفها أو إخفاء هويتها وفقا للضوابط المعتمدة لدى البنك.
- ملاحظة هامة: طلب حذف حساب التطبيق لا يعني إغلاق الحساب المصرفي الأساسي للعميل أو إنهاء علاقته المصرفية بالبنك.

10. مكافحة غسل الأموال ومراقبة المعاملات

يراقب البنك حسابات العملاء ومعاملاتهم للكشف عن غسل الأموال وتمويل الإرهاب والاحتيال والأنشطة غير المشروعة الأخرى ومنعها، وذلك وفقًا لقوانين ولوائح وتوجيهات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المعمول بها. ويجوز للبنك إبلاغ السلطات المختصة عن أي أنشطة مشبوهة وفقًا لما يقتضيه القانون.

11. مو افقة العميل والإقراربسياسة الخصوصية

يُعد قيام العميل بتحميل تطبيق JB أو الدخول إلى خدمة الإنترنت المصرفي أو التسجيل فيهما أو الاستمرار في استخدامهما إقراراً منه باطلاعه على سياسة الخصوصية هذه وفهمه لأحكامها، وموافقته على جمع بياناته الشخصية والمالية ومعالجتها واستخدامها والإفصاح عنها وفقا لأحكام هذه السياسة والقوانين والمتطلبات الرقابية المعمول بها. وفي الحالات التي تتطلب فيها القوانين الحصول على موافقة صريحة بشأن أنشطة معينة لمعالجة البيانات، يلتزم البنك بالحصول على تلك الموافقة بصورة مستقلة.

12. حدود المسؤولية

يبذل البنك عناية معقولة ويتخذ التدابير التقنية والتنظيمية المناسبة لحماية البيانات الشخصية للعملاء وتأمين تطبيق JB وخدمة الإنترنت المصرفي. ومع ذلك، لا يكون البنك مسؤولا عن الخسائر أو الأضرار الناشئة عن إساءة العميل استخدام التطبيق، أو عدم التزامه بالتعليمات الأمنية، أو إفصاحه للغير عن بيانات الدخول أو كلمات المرور أو أسئلة الأمان أو رموز التحقق (OTP)، أو نتيجة ظروف خارجة عن نطاق السيطرة المعقولة للبنك. ولا يجوز تفسير هذا البند على أنه استبعاد أو تقييد لمسؤولية البنك في الحالات التي لا تجيز فيها القوانين واللوائح المعمول بها استبعاد تلك المسؤولية أو تقييدها.

13. التعديلات على سياسة الخصوصية

يحتفظ البنك بالحق في تحديث أو تعديل هذه السياسة من وقت لآخر لتواكب التطورات التقنية أو المتطلبات الرقابية. سيتم نشر أي تحديثات على الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك وداخل التطبيق، ويُعد استمرارك في استخدام الخدمة بعد التحديث موافقة على السياسة المعدلة.

14. القانون الواجب التطبيق

تخضع سياسة الخصوصية هذه وتُفسَّر وفقا للقوانين واللوائح المعمول بها في جمهورية السودان، والتعليمات ذات الصلة الصادرة عن بنك السودان المركزي.

15. معلومات التواصل

لأي استفسارات تتعلق بسياسة الخصوصية أو حماية البيانات، يرجى التواصل معنا عبر:

- البريد الإلكتروني: info@aljazeerabank.com.sd
- مركز خدمة العملاء: **2344**
- الموقع الإلكتروني: www.aljazeerabank.com.sd