



سياسة الخدم



سياسة الخصوصية

مقدمة:

دلما للصرافة هي شركة مُرخصة وخاضعة لرقابة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وتوفر خدمات التحويلات المالية العالمية وخدمات صرف العملات الأجنبية وتعمل بموجب الرخصة التجارية رقم: CN-1157848 الصادرة عن دائرة التنمية الاقتصادية في أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

نلتزم بحماية خصوصية المعلومات التي نتلقاها من العملاء الأفراد والكيانات في سياق أعمالنا، بما في ذلك البيانات الشخصية التي نتلقاها منكم. توضح سياسة الخصوصية كيفية جمع البيانات من عملائنا واستخدامها وحمايتها والافصاح عنها.

جمع البيانات:

قد نقوم بجمع بيانات شخصية وتجارية منكم في سياق أعمالنا، عندما تتصل بنا أنت أو ممثلك أو تطلب معلومات منا، أو لاستخدام موقعنا الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول (أو منصات أخرى).

- ◀ البيانات الأساسية، مثل اسمك ووظيفتك / مسماك الوظيفي وصاحب/ أصحاب العمل وعلاقتك بشخص ما وبيانات الاتصال الخاصة بك (مثل عنوان بريدك الإلكتروني وعنوانك الفعلي وأرقام التواصل). تساعد هذه البيانات دلما للصرافة على التواصل مع العميل فيما يتعلق بمعاملاته والامتثال لأي التزامات قانونية أو تنظيمية.
- ◀ تمكنا معلومات تحديد الهوية من فحص هويتكم والتحقق منها. (على سبيل المثال، غالبا ما يطلب من العملاء تقديم وثائق هوية صادرة عن الحكومة للتحقق من هويتهم. قد يشمل ذلك جواز السفر وبطاقة الهوية الإماراتية وهوية دول مجلس التعاون الخليجي والرخصة التجارية ووثائق التأسيس وما إلى ذلك. قد تطلب دلما للصرافة أيضا وثائق إضافية عندما يتعلق الأمر بمعاملات معينة أو مبالغ أكبر).
- ◀ الحساب المصرفي أو المعلومات المالية الأخرى، بما في ذلك الغرض من التحويل ومصدر التمويل وأي معلومات أو وثائق أخرى، إذا كانت ذات صلة بمعاملتنا معكم.
- ◀ البيانات الفنية (بما في ذلك موقعك وعنوان بروتوكول الإنترنت وبيانات المتصفح وبيانات زيارات الموقع وبيانات الموقع)، مثل المعلومات من زيارتك لموقعنا الإلكتروني أو الهاتف المحمول (معلومات تفاعل الصفحة، وطول الزيارات، وما إلى ذلك)، أو فيما يتعلق برسائل البريد الإلكتروني التسويقية التي نرسلها إليك؛

نقوم بجمع البيانات الشخصية من عملائنا بطرق مختلفة، بما في ذلك:



- ◀ نقوم بجمع البيانات من العملاء عند زيارتهم لفرعنا لإجراء معاملات التحويل/ صرف العملات الأجنبية، وعادة ما يُطلب من العميل تقديم بيانات شخصية مباشرة إلى الموظفين. يمكن جمع هذه المعلومات من خلال استمارات التسجيل المختلفة أو نماذج طلب التحويلات أو التواصل المباشر مع الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء في الفروع.
- ◀ يمكن للعملاء تقديم بيانات شخصية عبر الهاتف أو عبر البريد الإلكتروني عند التواصل مع الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء في الفروع. يمكن أن يشمل ذلك تفاصيل حول طلبات المعاملات الخاصة بهم أو معلومات تحديد الهوية أو فيما يتعلق بأي حل متوافق مع العميل.
- ◀ البيانات التي يتم جمعها من خلال موقعنا الإلكتروني أو تطبيقات الهاتف المحمول، مثل عنوان بروتوكول الإنترنت ونوع المتصفح وملفات تعريف الارتباط.
- ◀ تستخدم دلما للصرافة كاميرات المراقبة وأنظمة المراقبة الأخرى في فروعها الفعلية لجمع البيانات حول تعاملات العملاء ومعاملاتهم. يمكن استخدام هذه البيانات لأغراض أمنية أو اكتشاف الاحتيال أو الامتثال التنظيمي.

استخدام المعلومات

عندما نتلقى بياناتكم الشخصية مباشرة منكم أو من الغير، لن نستخدم بياناتكم الشخصية إلا إذا حصلنا على موافقتكم (عند الضرورة)، أو إذا كان لدينا أساس قانوني آخر للقيام بذلك (على سبيل المثال، للامتثال لالتزام قانوني مفروض علينا أو لحماية مصالحكم الهامة). بشكل دوري، قد ندعو العملاء للمشاركة في استطلاعات اختيارية عبر الإنترنت، حيث قد نجمع بيانات الاتصال والمعلومات الديموغرافية (مثل الرمز البريدي والعمر والجنس وما إلى ذلك). يتم استخدام هذه البيانات للاستفادة من تجربتهم على المنصة، وتقديم اقتراحات تتماشى مع اهتماماتهم، وتقديم هذه التوصيات بناء على تفضيلاتهم في الاستطلاع.

تتمثل أغراض معالجة بياناتكم الشخصية فيما يلي:

- ◀ تقديم الخدمات؛
- ◀ الأمن ومنع الاحتيال؛
- ◀ الامتثال والالتزامات القانونية؛
- ◀ التواصل والدعم؛
- ◀ التسويق والإعلان؛
- ◀ الحفاظ على دقة وتحديث بيانات الاتصال الخاصة بكم باستخدام المعلومات التي تقدمونها، أو البيانات المتاحة علنًا.
- ◀ يمكن تجميع بيانات العميل لتخصيصها وإضفاء الطابع الشخصي عليها وذلك لتوفير تجربة المستخدم.
- ◀ تحسين الخدمات: تحليل بيانات العميل الذي يساعد المنظمات التي تلبية احتياجات العميل والتفضيلات وأنماط الاستخدام. ويمكن استخدام هذه البيانات لتحسين المنتجات والخدمات الحالية وتطوير العروض الجديدة وتعزيز رضا العميل بشكل عام.
- ◀ تسوية النزاعات.



إدارة علاقات العملاء

نحافظ على القائمة البريدية للعملاء، حيث نستخدمها لإخبار العملاء وجهات الاتصال الأخرى حول خدماتنا، بما في ذلك عروضنا الترويجية وأنشطتنا وتحديث صرف العملات الأجنبية. وقد تحتوي الرسائل التسويقية على تقنيات التتبع من أجل تتبع نشاط المشترك المتعلق بالمشاركة والخصائص الديمغرافية وغيرها من البيانات، وأيضاً لإنشاء ملفات تعريف المشتركين. كما نستخدم هذا الأمر كوسيلة للقيام بالتسويق المباشر.

إذا كنتم ترغبون في تعطيل تلقي المواد التسويقية منا في أي وقت. يمكنكم أيضاً تغيير تفضيلاتكم لاستلام رسائل البريد الإلكتروني التسويقية الخاصة بنا وتحديثات السوق منا في أي وقت، كما يمكنكم إلغاء الاشتراك عن طريق متابعة التعليمات الواردة في بريدنا الإلكتروني التسويقي. لذا يُرجى تحديث التفاصيل الخاصة بكم عن طريق التواصل بفريق خدمة العملاء لدى دلما للصرافة مباشرة عبر رقم الهاتف +97125088203 أو عبر البريد الإلكتروني:

customercare@delma-exchange.com

ملفات تعريف الارتباط

تعتبر " ملفات تعريف الارتباط" جزء صغير من المعلومات المخزنة عن طريق خادم الويب أو متصفح الويب بحيث يمكنك قراءتها لاحقاً من هذا المتصفح. ونستخدم ملفات تعريف الارتباط وتقنية التتبع حسب المميزات المقدمة. ولا يتم تجميع أي بيانات شخصية عبر ملفات تعريف الارتباط أو غيرها من تقنيات التتبع. وفي بعض الحالات، نجمع البيانات حول جهاز الحاسوب الخاص بك، بما في ذلك عنوان بروتوكول الإنترنت ونظام التشغيل ونوع المتصفح وذلك لإدارة النظام ولإعداد تقرير بالمعلومات الشاملة وتقديمها إلى المعلنين لدينا. تعد بيانات إحصائية حول إجراءات تصفح المستخدمين وأنماطه، ولا تحتوي على معلومات تحديدية لأي فرد.

حماية البيانات

يعد أمن بيانات العميل أمر مهم بالنسبة لنا، سواءً أكانت في شكل ورقي أو إلكتروني، حيث أننا نتخذ إجراءات مناسبة لحمايتها من سوء الاستخدام والتشويش والخسارة والوصول غير المصرح به والتعديل والافصاح غير المصرح به من خلال وضع تدابير أمنية تنظيمية ومادية وتقنية وتطبيقها. وعندما تكون هناك حاجة لنا لتخزين البيانات الشخصية مع مقدم خدمة تخزين البيانات المتعلقة بالغير، نستخدم ترتيبات تعاقدية لضمان أن هؤلاء المقدمين للخدمات يتخذون تدابير مناسبة بحيث تكون متوافقة مع أفضل الممارسات في هذا المجال في سرية البيانات وقطاع أمن المعلومات. نحفظ بنسخ من تسجيل العملاء وسجلات المعاملات لمدة (5) خمس سنوات وذلك امتثالاً لمتطلبات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

سيتم التخلص من بيانات العميل في شكل غير قابل للاسترداد وغير قابل للاستخدام وفقاً لتدابير أمن المعلومات المادية و/ أو الفنية بمجرد انتهاء فترة التحفظ. لن نبيع أو نشارك أو نؤجر بيانات العميل للغير أو نستخدم عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف المحمول للعميل لرسائل البريد الإلكتروني و/ أو الرسائل القصيرة غير المرغوب فيها بخلاف أي تواصل بشأن المعاملات. أي رسائل بريد إلكتروني و/ أو



رسائل نصية قصيرة نرسلها ستكون فقط فيما يتعلق بتوفير الخدمات أو المنتجات المتفق عليها بناء على سياسة الخصوصية. لتقديم الحماية المناسبة باستمرار لبيانات العملاء، قد نقوم بتحديث سياسة الخصوصية بشكل دوري لتتماشى مع متطلبات الخصوصية للبيانات والتغطية والتطورات في تكنولوجيا الأمان، نشجع عملائنا على التحقق من هذه الصفحة بين الحين والآخر للتأكد من أنهم على اطلاع وسعداء بأي تغييرات قد أجريناها.

نرحب بالعملاء لطرح الأسئلة عبر القنوات التالية:

أي فرع من فروع دلما للصرافة
الهاتف: (+97125088203 / +97125088200)
البريد الإلكتروني: customercare@delma-exchange.com

الإفصاح عن البيانات الخاصة بكم

في حال قيامنا ببيع أو شراء أي نشاط تجاري أو أصول، في هذه الحالة قد نفصح عن بياناتكم الشخصية للبائع أو المشتري المحتمل لهذا النشاط التجاري أو الأصول، إذا قامت شركة دلما للصرافة ببيع جميع أصولها للغير أو جزء كبير منها، في هذه الحالة ستكون البيانات الشخصية التي نحتفظ بها من بين الأصول المنقولة، إذا كنا ملزمين بالإفصاح عن بياناتكم الشخصية أو مشاركتها للامتثال لأي التزام قانوني، أو لحماية حقوق دلما للصرافة، أو عملائنا أو الغير، ويشمل ذلك تبادل المعلومات مع شركات ومنظمات أخرى لأغراض الحماية من الاحتيال وتقليل مخاطر الائتمان.

حقوقكم

لديكم الحق في مطالبتنا بعدم معالجة بياناتكم الشخصية لأغراض التسويق، عادةً ما سنُعلمكم (قبل جمع بياناتكم) إذا كنا ننوي استخدام بياناتكم لهذه الأغراض أو إذا كنا ننوي الإفصاح عن بياناتكم للغير لهذه الأغراض، يمكنكم ممارسة حقوقكم في منع مثل هذه المعالجة عن طريق التواصل معنا عبر info@delma-exchange.com

التغييرات في سياسة الخصوصية لدينا

أي تغييرات قد نقوم بها على سياسة الخصوصية في المستقبل سيتم نشرها على موقعنا الإلكتروني، وحيثما كان ذلك مناسبًا.

المحادثات الهاتفية

نقوم بتسجيل جميع المحادثات الهاتفية مع عملائنا.

الروابط لمواقع أخرى

نتصل منصتنا بمواقع أخرى قد تقوم بجمع بيانات تعريف شخصية عن العملاء، نحن لسنا مسؤولين عن ممارسات الخصوصية أو محتوى تلك المواقع المرتبطة، العملاء مطالبون بممارسة الحذر والتقدير عند النقر على أي روابط من هذا النوع.



الموافقة

باستخدام و/ أو زيارة منصة دلما للصرافة، واستخدام خدماتنا و/ أو عند تقديم بيانات العميل الشخصية، يوافق العملاء على جمع واستخدام البيانات التي يفصحون عنها على المنصة وفقاً لسياسة الخصوصية، على سبيل المثال لا الحصر موافقتهم على مشاركة بياناتهم وفقاً لهذه السياسة.

جهة الاتصال

الأسئلة والتعليقات والطلبات المتعلقة بسياسة الخصوصية الماثلة مرحب بها وينبغي معالجتها.

عبر البريد الإلكتروني: info@delma-exchange.com

عبر البريد: دلما للصرافة، ١٠٥، برج المنتزه، شارع زايد الأول، الخالدية، ص.ب 129869، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.

هذه سياسة الخصوصية التي نشرتها وشاركتها دلما للصرافة والتي تنظم استخدام البيانات الشخصية والمالية التي يقدمها عملاؤنا للاستفادة بأي من خدماتنا.

التعريفات

العميل: الفرد أو الكيان

