

## إشعار الخصوصية – e& money

تلتزم e& money بحماية بياناتك الشخصية التي تجمعها. ويحدد إشعار الخصوصية المائل النهج الذي تتبعه شركة الخدمات الرقمية المالية ذ م م (يشار إليها فيما بعد بلفظ "e& money" أو "نحن" أو "لنا" أو "لدينا") في جمع معلوماتك الشخصية وتخزينها والإفصاح عنها ومعالجتها. ينطبق إشعار الخصوصية هذا على كافة المعلومات الشخصية التي نجعلها عنك ("المستخدم" أو "العميل") عند استخدامك لموقعنا الإلكتروني (www.eandmoney.com) و/أو تطبيق e& money عبر الهاتف المحمول ("تطبيق e& money") (يشار إليهما معاً بعبارة "القنوات الرقمية") والخدمات الأخرى ذات الصلة المقدّمة من خلال القنوات الرقمية ("الخدمات").

يرجى قراءة إشعار الخصوصية هذا بعناية جنباً إلى جنب مع شروط وأحكام e& money ("الشروط والأحكام"). قبل استخدام خدماتنا، يتعين عليك تحميل تطبيق e& money ومن ثم قراءة وقبول الشروط والأحكام وإشعار الخصوصية لدينا. يرجى تنزيل نسخة من الشروط والأحكام وإشعار الخصوصية المائل والاحتفاظ بهما في حال احتجت إلى الرجوع إليهما في المستقبل. إن استخدامك لخدماتنا، يعني أنك توافق على جمع ومعالجة معلوماتك الشخصية وفقاً لإشعار الخصوصية والشروط والأحكام الخاصة بنا.

يرجى ملاحظة بأننا قد نقوم بإجراء تعديلات لمحتوى إشعار الخصوصية في أي وقت. يرجى منك مراجعة إشعار الخصوصية بصورة دورية للاطلاع على أية تحديثات قد تطرأ عليه. يمكنك الاطلاع على إشعار الخصوصية هنا. إلى الحد الذي يسمح به القانون المعمول به، تعتبر زيارتك المتواصلة لقنواتنا الرقمية واستخدامك لخدماتنا بعد إجراء أي تغيير قبلاً منك لهذه التغييرات.

### 1. المعلومات التي نجعلها

#### 1.1 المعلومات التي تقدمها لنا طواعية

نقوم بجمع المعلومات الشخصية التي ترغب بمشاركتها معنا أثناء استخدام الخدمات بالطرق التالية:

(أ) عند التسجيل في تطبيق e& money الخاص بنا. سنقوم بجمع معلومات شخصية مثل: الاسم والجنس والعمر وتاريخ الميلاد والجنسية ونسخة من بطاقة الهوية الإماراتية ورقم الهاتف المتحرك وعنوان السكن وعنوان البريد الإلكتروني. نقوم أيضاً بجمع البيانات البيومترية من خلال الهوية وصور "السيلفي" المباشرة لأغراض التحقق من الهوية والتعرف على الوجه وذلك بعد الحصول على موافقتك الصريحة.

(ب) أثناء التفاعل مع خدماتنا. قد نقوم بجمع المعلومات الشخصية وغير الشخصية المتعلقة بالمعاملات المالية التي تقوم بها أثناء استخدامك لخدماتنا، مثل اسم المستلم واسمك والمبالغ التي ترسلها أو تطلبها ورصيد حسابك. قد نقوم أيضًا بجمع معلوماتك المالية، مثل رقم حسابك المصرفي ومعلومات بطاقة الائتمان وبطاقة الخصم والمعلومات المالية الأخرى ذات الصلة.

(ج) عند الاتصال بنا للحصول على خدمة العملاء (على سبيل المثال عبر صفحة التواصل الخاصة بنا)، سنقوم بجمع معلومات مثل: اسمك وعنوان بريدك الإلكتروني ورقم هاتفك المحمول المسجل لدى e& money، وقد نحفظ أيضًا بمعلومات تتعلق بمشاركتك في خدمات الدعم الخاصة بنا .

(د) أثناء المشاركة في استبيانات مستوى رضا العملاء/الملاحظات. قد نقوم بجمع المعلومات الشخصية مثل اسمك وملاحظاتك وإجاباتك عن الاستبيانات.

## 1.2 المعلومات التي يتم جمعها تلقائيًا

(أ) معلومات حول الأجهزة التي تستخدمها عند زيارة قنواتنا الإلكترونية، قد نجمع معلومات حول الجهاز الذي قد تستخدمه للوصول إلى قنواتنا الرقمية، بما في ذلك المعلومات الفنية مثل عنوان بروتوكول الإنترنت (IP) ونوع المتصفح ونظام التشغيل وإصداره ومعلومات حول شبكة الهاتف المحمول ومعرفات الأجهزة الفريدة الأخرى.

(ب) ملفات تعريف الارتباط والتقنيات الأخرى. قد نستخدم ملفات تعريف الارتباط أو أنواع أخرى مماثلة من التقنيات اعتمادًا إلى الهاتف المتحرك أو الموقع الإلكتروني. وقد نجمع بعض المعلومات الشخصية وغير الشخصية بناءً على تفضيلات المتصفح أو الجهاز الخاص بك، بما في ذلك أنماط وإجراءات تصفح الموقع الإلكتروني واستخدام التطبيق والبيانات التحليلية الأخرى.

ملفات تعريف الارتباط هي بيانات يرسلها موقع إلكتروني ليتم تخزينها على متصفح الويب الخاص بمستخدم الموقع الإلكتروني. يمكنك رفض أنواع معينة من ملفات تعريف الارتباط (عن طريق تعديل تفضيلاتك ضمن متصفح الإنترنت الخاص بك). ويمكن تصنيف أنواع ملفات تعريف الارتباط والتقنيات المشابهة الأخرى المستخدمة على قنواتنا الرقمية على النحو التالي:

(1) **ملفات تعريف الارتباط الدائمة:** نستخدم ملفات تعريف الارتباط الدائمة للتذكير بالخيارات المفضلة لديك عند زيارة قنواتنا الرقمية. على سبيل المثال، يقوم ملف تعريف الارتباط الدائم بحفظ تفضيلاتك (مثل اختيار اللغة) وبيانات تسجيل الدخول إلى الموقع الإلكتروني.

(2) **معلومات السجل:** عند استخدامك لتطبيقنا، هناك معلومات محددة يتم جمعها تلقائيًا في سجلات الخادم، بما في ذلك كيفية استخدامك لتطبيقنا وعنوان بروتوكول الإنترنت (IP) الخاص بك والمعلومات الخاصة بالجهاز (مثل الأعطال ونظام التشغيل وإعدادات الجهاز ونوع متصفح الإنترنت) والتاريخ والوقت الذي تزور فيه الموقع وعنوان موقع البحث الذي ارتبطت من خلاله بموقعنا (URL) .

(3) **معلومات الاستخدام:** يتضمن ذلك بيانات حول كيفية تفاعلك مع تطبيقنا، مثل الميزات التي تستخدمها، وعدد مرات الاستخدام، ومدة الاستخدام.

(4) **بيانات الأداء:** تتضمن معلومات حول أداء تطبيقنا على جهازك، مثل وقت الاستجابة للصفحات والأعطال والمشكلات الفنية الأخرى.

يرجى العلم أنه في حال رفضت ملفات تعريف ارتباط معينة، قد لا تتمكن من استخدام أو تفعيل بعض الميزات في قنواتنا الرقمية.

### 1.3 المعلومات التي نجمعها من مصادر أخرى

(أ) قد نقوم بجمع معلوماتك الشخصية من مصادر أخرى، مثل شركات مجموعة e& أو أطراف ثالثة بما في ذلك مزودي خدمات المدفوعات والبنوك ومقدمي خدمات التحليلات ومقدمي خدمات التحقق من الهوية وشركاء التسويق والإعلان (مثل شبكات التواصل الاجتماعي). قد نتلقى أيضًا معلومات من المتاجر الخاصة بنا (على سبيل المثال، عندما تستخدم قنواتنا الرقمية لإجراء عمليات شراء، فقد نتلقى معلومات حول هذه المعاملات من التجار الذين تتسوق منهم). لن نستخدم هذه المعلومات إلا بعد التأكد من حصول هذه الأطراف الثالثة على موافقتك الصريحة، أو بالحد الذي يسمح لها القانون بالكشف عن معلوماتك الشخصية لنا.

(ب). بعض المعلومات الشخصية التي قد نطلبها منك هي اختيارية وليست ملزمًا بتقديمها. ولكن في حال كانت تلك المعلومات ضرورية لتقديم الخدمات واخترت عدم تزويدنا بها، فقد لا تتمكن من الوصول إلى أجزاء معينة من قنواتنا الرقمية و/أو قد لا تتمكن e& money من تزويدك بالخدمة أو أي جزء منها.

### 2. كيف نستخدم معلوماتك الشخصية؟

2.1 سنستخدم معلوماتك الشخصية فقط للأغراض الموضحة في إشعار الخصوصية هذا. لن نستخدم معلوماتك الشخصية لغرض آخر ما لم يسمح بذلك القانون المعمول به.

2.2 وعموماً، قد نستخدم معلوماتك الشخصية للأغراض التالية:

(أ) توفير الخدمات التي تطلبها، بما في ذلك.

(1) إدارة حساب e& money الخاص بك والتحقق منه،

(2) معالجة معاملاتك، بما في ذلك إرسال أو استقبال الأموال، أو إضافة مبالغ إلى حساب e& money الخاص بك، أو تسديد فاتورة معينة؛ و

(3) التواصل معك بشأن حساب e& money الخاص بك أو تعاملاتك أو معاملاتك، بما في ذلك الرسائل النصية المتعلقة بالخدمة مثل التغييرات التي تطرأ على سياساتنا؛

(ب) تحليل استخدام الخدمات وتحسين محتواها ووظائفها وقابليتها للاستخدام، وتعزيز تجربة المستخدم، وتحسين أعمالنا (على سبيل المثال، نقوم بتحليل أنماط سلوك المستخدم وإجراء أبحاث حول طريقة استخدام العملاء لخدماتنا)؛

(ج) التحقق مما إذا كنت أحد عملاء e& Group الحاليين؛

(د) تقييم مدى ملاءمتك لمنتج أو خدمة. على سبيل المثال، قد نقوم بمعالجة معلوماتك الشخصية لتقييم ما إذا كان المنتج أو الخدمة المقدمة من خلال القنوات الرقمية مناسبة لك.

(هـ) توجيه الدعوة إليك لإبداء ملاحظتك؛

(و) التواصل معك اعتماداً على تفضيلاتك التسويقية بشأن العروض الخاصة والمعلومات الترويجية والمحتوى والمنشورات والمعلومات الأخرى التي نعتقد أنها تهمك عبر البريد العادي والبريد الإلكتروني والهاتف و/أو الرسائل النصية. يمكنك إلغاء الاشتراك في هذه المراسلات في أي وقت. يرجى الاطلاع على القسم 2.4 "الرسائل التسويقية" بشأن كيفية الاتصال بنا.

(ز) تخصيص تجربتك وتقديم الإعلانات ونوع المحتوى التي تتناسب مع تفضيلاتك واهتماماتك وأنماط التصفح وعمليات الشراء الخاصة بك؛

(ح) الامتثال لالتزاماتنا القانونية، بما في ذلك تلبية المتطلبات القانونية الخاصة بنا، بما في ذلك إجراءات التحقق من العميل

(اعرف عميلك) وذلك امتثالاً للقوانين واللوائح الخاصة بمكافحة غسيل الأموال؛

(ط) الكشف عن الأنشطة الاحتيالية أو غير القانونية والتحقيق فيها ومنعها؛

(ي) اتخاذ الإجراءات المناسبة للدفاع عن حقوقنا القانونية عند الضرورة، بما في ذلك إنفاذ الشروط والأحكام الخاصة بنا، وسياسات واتفاقيات الاستخدام الأخرى، أو المشاركة في أية مسائل قانونية أخرى؛

(ك) فحص المعاملات أو منع أو اتخاذ أي إجراءات ضد المعاملات غير القانونية أو الاحتيال، بما في ذلك تحديد وتحييد الهاكرز أو المستخدمين غير المصرح لهم؛

(ل) إدارة المخاطر وحماية القنوات الرقمية والخدمات المقدمة وحمياتك من الأنشطة الاحتيالية من خلال التحقق من هويتك؛  
و/أو

(م) معالجة الطلبات الواردة منك، على سبيل المثال للاتصال بك بشأن سؤال أو شكوى قدمتها إلى فريق خدمة العملاء لدينا أو لحل أي مشكلات محتملة قد تواجهك على قنواتنا الرقمية.

### 2.3 بيانات الموقع

قد نقوم بجمع معلومات بشأن موقعك لتوفير الخدمات المتعلقة بالموقع وتحسينها وذلك اعتمادًا على إعدادات جهازك. يمكنك تعطيل الخدمات المتعلقة بمشاركة المعلومات حول موقعك في أي وقت من خلال إعدادات نظام تشغيل جهازك .

### 2.4 الرسائل التسويقية

كما هو موضح في إشعار الخصوصية هذا، قد نتواصل معك عن طريق البريد الإلكتروني والبريد العادي والهاتف والرسائل القصيرة بغرض إطلاعك على المنتجات والخدمات والعروض الترويجية التي قد تهتمك. ويمكنك إلغاء الاشتراك في أي من هذه الرسائل باتباع الإرشادات الموجودة أسفل رسائل البريد الإلكتروني التي يتم إرسالها إليك. ولإلغاء الاشتراك في جميع الرسائل التسويقية الأخرى، يرجى الكتابة إلينا باستخدام بيانات الاتصال الخاصة بنا الواردة في الفقرة 10.

### 3. الأساس القانوني لاستخدام معلوماتك الشخصية

1.3 يعتمد أساسنا القانوني لجمع واستخدام معلوماتك الشخصية كما هو موضح في إشعار الخصوصية المائل على المعلومات الشخصية ذات الصلة والغرض المحدد الذي نعالجها من أجله. سنلتزم بجميع تشريعات حماية البيانات المعمول بها. وبشكل عام، نقوم بجمع ومعالجة معلوماتك الشخصية استنادًا إلى واحد أو أكثر من الأسس القانونية التالية:

(أ) الموافقة: سنطلب موافقتك الصريحة على استخدام معلوماتك الشخصية لأغراض معينة؛

(ب) تنفيذ العقد: نحتاج إلى معالجة معلوماتك الشخصية من أجل توفير الخدمات وأداء التزاماتنا وفقًا لشروطنا؛

(ج) **الالتزام القانوني:** لدينا التزام قانوني بضمان امتثالنا لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية داخل دولة الإمارات العربية المتحدة (بما في ذلك المتطلبات المتعلقة بمبدأ اعرف عميلك ومكافحة غسيل الأموال). قد تتطلب منا هذه الالتزامات جمع معلوماتك الشخصية وتخزينها وأحياناً مشاركتها مع جهات أخرى، مثل الهيئات العامة أو وكالات الإنفاذ الحكومية؛

(د) **المطالبات القانونية:** قد نحتاج إلى معالجة معلوماتك الشخصية بالقدر اللازم لممارسة المطالبات القانونية الفعلية أو المتوقعة أو التحضير والإعداد لها أو الدفاع عنها.

#### 4. الإفصاح عن معلوماتك الشخصية

4.1 يجوز لنا مشاركة معلوماتك الشخصية مع الشركات التابعة لنا أو مزودي الخدمة أو الأطراف الثالثة الأخرى حيثما يكون من الضروري تنفيذ الشروط والأحكام وكما هو موضح في إشعار الخصوصية هذا. وقد نشارك معلوماتك على وجه الخصوص مع:

(أ) **الشركات التابعة.** قد نشارك معلوماتك الشخصية مع الشركات التابعة لنا، وفي هذه الحالة سنطلب من تلك الشركات الالتزام بإشعار الخصوصية هذا. وهذا يشمل شركتنا الأم (e&) ، وأي شركات تابعة/ فرعية أو شركاء المشاريع المشتركة أو شركات أخرى نسيطر عليها أو تخضع لسيطرة مشتركة معنا.

(ب) **المؤسسات المالية.** قد نشارك معلوماتك الشخصية مع مؤسسات أو شركات مالية أخرى في قطاع الخدمات المالية لتسهيل المعاملات المتعلقة بالمدفوعات ومعالجة بطاقات المدفوعات .

(ج) **الأطراف الثالثة.** يجوز لنا مشاركة معلوماتك الشخصية مع أطراف ثالثة فقط في حالة تقديم موافقتك الصريحة على ذلك أو كما هو مسموح به قانوناً. على سبيل المثال، قد نشارك معلوماتك الشخصية مع طرف ثالث يقدم منتجات أو خدمات عبر قنواتنا الرقمية، علماً بأن لدى هذه الأطراف إشعارات الخصوصية الخاصة بها ولا تتحمل e& Money المسؤولية عنها.

(د) **التغييرات بشأن الشركات/ الأعمال.** يجوز لنا مشاركة أو نقل معلوماتك الشخصية أثناء المفاوضات بشأن أي اندماج أو بيع أصول الشركة أو الاستحواذ على كل أو جزء من أعمالنا من قبل شركة أخرى

(هـ) **مقدمي الخدمات.** قد نشارك معلوماتك الشخصية مع مزودي الخدمة الموثوق بهم وموظفيهم المصرح لهم الذين يقدمون خدمات لـ e& money بما في ذلك الاستضافة السحابية والتخزين وموفري خدمات المدفوعات ومقدمي خدمات الأمان والخدمات الأخرى ذات الصلة.

(و) **المستشارين الفنيين**. قد نشارك معلوماتك الشخصية مع مستشارينا، بما في ذلك المحامين والخبراء المصرفيين ومدققي الحسابات المقيمين في دولة الإمارات العربية المتحدة الذين يقدمون لنا الخدمات القانونية والمصرفية والمحاسبية .

(ز) **السلطات الحكومية والتنظيمية والهيئات التنفيذية**. قد نشارك معلوماتك الشخصية إذا اعتدنا أنه من الضروري بشكل معقول القيام بذلك لأسباب قانونية، بما في ذلك تلبية متطلبات القوانين الاتحادية أو المحلية أو الحكومية أو التنظيمية.

4.2 قد نقوم بمشاركة معلوماتك الشخصية مع مزودي الخدمة طالما وافقت هذه الأطراف على الحفاظ على سرية هذه المعلومات والتعامل معها وفقاً لقوانين ولوائح حماية البيانات المعمول بها. وعندما يقوم مزودي الخدمة بمعالجة معلوماتك الشخصية، يُسمح لم فقط بذلك وفقاً لتعليماتنا.

## 5. نقل المعلومات الشخصية إلى الخارج

نحتفظ بالحق في مشاركة معلوماتك الشخصية مع مقدمي خدمات تابعين لجهات خارجية كما هو موضح في القسم 4 أعلاه. فقد نحتاج إلى نقل معلوماتك الشخصية إلى مكان خارج دولة الإمارات العربية المتحدة لأسباب مختلفة، بما في ذلك معالجة فئات معينة من المعاملات (على سبيل المثال، عندما ترسل الأموال إلى طرف آخر خارج الإمارات) .

سنقوم فقط بنقل معلوماتك الشخصية إلى خارج دولة الإمارات العربية المتحدة حيث يُسمح لنا بذلك وفقاً لما تقتضيه جميع القوانين المعمول بها.

## 6. روابط الأطراف الخارجية

قد تحتوي قنواتنا الرقمية على روابط لمواقع تابعة لأطراف خارجية. وقد يكون لهذه المواقع إشعارات الخصوصية وممارسات جمع البيانات الخاصة بها. نحن لا نتحكم في مواقع الأطراف الخارجية ولسنا مسؤولين عن ممارساتهم.

## 7. الاحتفاظ بالمعلومات

7.1 سيتم الاحتفاظ بالمعلومات الشخصية التي نجمعها ونخزنها ونعالجها طالما كان ذلك ضرورياً لتحقيق الأغراض التي تم جمع معلوماتك الشخصية من أجلها (على سبيل المثال لتزويدك بالخدمة المطلوبة).

7.2 قد نحتفظ بمعلوماتك الشخصية لفترة أطول إذا اعتدنا ضمن الحد المعقول أن هناك احتمالاً للتقاضي، أو إذا طلب منا الاحتفاظ بمعلوماتك تلبيةً لأية متطلبات قانونية معمول بها (على سبيل المثال، يتطلب القانون المحلي أن نحتفظ بجميع بيانات العملاء والمعاملات لمدة لا تقل عن خمس (5) سنوات من تاريخ إنشاء سجلات العملاء).

## 8. الوصول إلى المعلومات وتصحيحها

8.1 لك الحق في طلب نسخة من المعلومات التي نحتفظ بها عنك و/أو تصحيح أي من هذه المعلومات وذلك عن طريق الكتابة إلينا عبر صفحة التواصل الخاصة بنا.

8.2 لن تضطر لدفع رسوم للوصول إلى معلوماتك الشخصية. ومع ذلك، إذا كان طلبك متكرر أو مفرط، فقد نفرض رسومًا إدارية معقولة للامتثال للطلب.

## 9 . سحب الموافقة

9.1 يمكن لك سحب موافقتك في أي وقت باستخدام رابط إلغاء الاشتراك الموجود في أي بريد إلكتروني تسويقي قد نرسله إليك، أو عن طريق الاتصال بـ e& Money باستخدام بيانات الاتصال الواردة في الفقرة 10 من هذا الإشعار. ويتم اتخاذ إجراء بشأن طلب سحب الموافقة على الفور، وفي جميع الأحوال خلال مدة لا تتجاوز 30 يومًا. يرجى ملاحظة أن سحب الموافقة لا يبطل قانونية أي معالجة كانت مبنية على الموافقة المقدمة مسبقًا.

## أمن البيانات الشخصية

9.1 نقوم باتخاذ جميع الخطوات المعقولة لضمان أمن قنواتنا الرقمية.

9.2 ويتضمن ذلك التدابير الفنية والتنظيمية اللازمة لحماية معلوماتك الشخصية من الوصول غير المصرح به أو العرضي أو غير القانوني أو معالجة الفقد أو الإلتلاف وذلك وفقًا لما يقتضيه القانون المعمول به .

9.3 قد تتم مشاركة معلوماتك الشخصية بشكل آمن ضمن مجموعة e& (بما في ذلك مع الموظفين والوكلاء والمقاولين والأطراف الخارجية الأخرى على النحو المحدد في إشعار الخصوصية هذا) فقط عندما يكون ذلك ضروريًا لتنفيذ عملهم وبموجب ترتيبات سرية صارمة.

## 10 . الاتصال بنا

10.1 للاستفسارات بشأن إشعار الخصوصية المائل، يرجى الاتصال بنا عبر صفحة التواصل أو عبر البريد الإلكتروني [eandmoneydpo@eand.com](mailto:eandmoneydpo@eand.com). تم آخر تحديث لإشعار الخصوصية المائل في يوليو 2024.

10.2 يمكنك أيضًا أن تكتب إلى العنوان التالي:

## خدمة عملاء e& money

الطابق 27 مبنى اتصالات- الكفاف

صندوق بريد 93939



دبي، الإمارات العربية المتحدة