

١. ثقتكم بنا والتزامنا بالتعامل معكم بكل سرية وخصوصية: -

إن الثقة التي وضعتموها فينا مسألة في غاية الأهمية بالنسبة لبنك الاسكندرية والعلاقة القائمة بيننا. لذا، فنحن ملتزمون بتقدير هذه الثقة والحرص على الإبقاء عليها في كافة المناسبات من خلال ما نقدمه لكم من منتجات وخدمات ومعلومات لتلبية احتياجاتكم وتطلعاتكم وحماية معلوماتكم في كل خطوة نخطوها على الطريق ... ولهذا فإننا ننتهز هذه الفرصة لنضع بين أيديكم سياستنا وإجراءاتنا للحفاظ على سرية معلوماتكم وتوضيح كيفية الإفصاح عنها لشركائنا لتحقيق أغراض محددة نزولاً عند رغبتكم. في حال إجراء أي تعديلات على هذه السياسة والإجراءات سنفيدكم بذلك لتبقوا على إطلاع أولاً بأول على مجريات هذه المسألة الهامة.

٢. وعدنا لكم باحترام سرية معلوماتكم وخصوصيتها: -

- أ - نلتزم بحماية سرية معلوماتكم وخصوصيتها في جميع الأوقات، وذلك طبقاً للقوانين والتعليمات الرقابية المرتبطة بهذا الخصوص.
- ب- نلتزم بعدم إطلاع الشركات الخارجية على معلوماتكم من أجل أن يقوموا ببيع منتجاتهم وخدماتهم لكم إلا في حال موافقتكم سلفاً على ذلك.
- ج - نلتزم بتقديم المنتجات والخدمات التي تحقق لكم نجاحاً مالياً.
- د - نلتزم بتبني مقاييس وإجراءات أمنية مصممة من أجل حماية معلوماتكم وسنستمر بفحص ما لدينا من تقنية وتطويرها لتحسين مستوى الحماية المقدمة لمعلوماتكم وسريتها، وهذا طبقاً لسياسة البنك والمجموعة في هذا الخصوص.

٣. سياساتنا الخاصة بجمع معلومات العملاء واستخدامها والإفصاح عنها: -

إن هدفنا هو أن نقدم لكم جميع الخدمات التي تحتاجونها لتحقيق النجاح المالي. وهذا يعني أننا ملتزمون وعلى المدى القريب والبعيد بتوفير خدمات شخصية وفريدة لكم وإبقاءكم على إطلاع أولاً بأول على ما لدينا من خدمات جديدة قد تكون ماثراً اهتمامكم أو منافع جديدة قد تمكنكم من تحقيق الفائدة القصوى من علاقتكم بنا ومعنا. ولتحقيق هذا الهدف فإننا نقوم بجمع معلوماتكم والتعرف على رغباتكم ليكون ذلك بمثابة حجر الأساس لنا في تقديم خدمات مصرفية مثالية لكم عند حاجتكم لها

٤. جمع المعلومات: -

- إن السبب الرئيسي لقيامنا بجمع المعلومات عن العملاء وحفظها هو العمل على خدمتكم وإدارة العلاقة القائمة معكم بطريقة فاعلة. ومصادرنا لجمع المعلومات تتمثل فيما يلي:
- أ- المعلومات التي تزودنا بها حال قيامكم بتعبئة الطلبات أو النماذج الخاصة ببنك الاسكندرية بما في ذلك المعلومات المتوفرة لدينا في الوقت الحاضر أو المعلومات التي ستتوافر على صفحات موقعنا مستقبلاً.
 - ب- المعلومات المتعلقة بالعمليات التي تطلبون تنفيذها من خلال البنك أو المتوفرة عنكم لدى وحدات البنك المختلفة.

ج- المعلومات التي نحصل عليها من البنوك والمؤسسات المالية الأخرى مثل معلومات الائتمان وتعاملاتكم المالية.

٥. استخدام المعلومات والإفصاح عنها: -

يمكن لبنك الاسكندرية استخدام معلومات العملاء أو مشاطرة شركائنا الآخرين - مثل الوكلاء والموردين والبنوك والمجموعة بايطاليا والمؤسسات المالية - في الإطلاع عليها لجملة من الأسباب التالية:

أ- تأمين الحماية لكم حيث أن المعلومات التي نحفظ بها عنكم تساعدنا في التعرف عليكم ومنع الأشخاص غير المعنيين من الوصول إليها أو إلى حساباتكم أو الخدمات المشتركين فيها لدينا.

ب-تقديم خدمات فائقة المستوى حيث تتيح المعلومات المتوفرة عنكم إمكانية الاستجابة السريعة والفاعلة لرغباتكم وتطلعاتكم.

ج- اطلاعكم على الخدمات المالية الجديدة أو المحسنة حيث يكون بوسعنا من خلال فهم العلاقة القائمة بيننا على تلبية احتياجاتكم وتحديد مدى إمكانية الاستفادة من خدمات بنك الاسكندرية الأخرى التي قد تجدون فيها الفائدة.

د- لتطوير وتحسين منتجاتنا وخدماتنا حيث أن كل منتج أو خدمة نقوم بتوفيرها مصممة أصلاً لتعكس الطرق التي تستخدمونها فعلياً في تشغيل حساباتكم لدينا. وهذا هو السبب من وراء قيامنا بجمع المعلومات عنكم وتحليلها لتتعرف بذلك على نشاطاتكم وتاريخكم الاستثماري وكيف يمكننا تصميم منتجات مصرفية جديدة تفي باحتياجاتكم وتلبي تطلعاتكم.

هـ- كي تتمكن من الإجابة عما تطرحه البنوك والمؤسسات المصرفية الأخرى من استفسارات حول قدراتكم الائتمانية عندما تقومون بإعطاء اسم البنك كمرجع لمثل هذه المؤسسات أو البنوك للرجوع إليه عند الاستفسار عنكم وعن تاريخكم الائتماني. وسنعمل على الإفصاح بالمعلومات بما يتماشى مع الممارسات والأعراف المصرفية المقبولة عالمياً بهذا الصدد، وبموجب موافقتكم المسبقة على ذلك الإفصاح.

و - العمل بموجب القوانين حيث سيتم الإفصاح عن المعلومات حسبما تقضيه الأنظمة السائدة في لجمهورية مصر العربية والقواعد واللوائح المعمول بها.

ز- الرد على أي استفسار يرد بخصوص توافر رصيد أو أرصدة في أي من حساباتكم لدينا لتغطية أي شيكات حررتوها.

ح - خدمة أهداف محددة حيث نقوم بالإفصاح عن المعلومات لهيئات وجهات محددة مثل: -

الشركات غير المالية والتي تؤدي خدمات نيابة عنا على سبيل المثال وليس الحصر شركات طباعة دفاتر الشيكات أو شركات إصدار كشوف الحسابات وتأمين وصولها بالبريد والعاملة لحسابنا في الوقت الحاضر أو التي ستعمل لحسابنا مستقبلاً أو الشركات التي تساعدنا في تسويق منتجاتنا إليكم.

٥-١ المعلومات التي يتم الإفصاح عنها لموردي الخدمات المالية الخارجيين: -

تماماً كما جاء في وعدنا إليكم لن نقوم بمشاطرة الشركات الخارجية بالمعلومات المتوفرة عنكم لدينا من أجل تسهيل بيع منتجاتهم وخدماتهم لكم دون إعطاءكم الفرصة الكافية للموافقة على ذلك. قد نقوم من وقت لآخر بترتيب برامج مع موردين خارجيين لتوفير خدمات مالية لعرض ما لديهم من خدمات ومنافع حسب رضاكم.

وفي مثل هذه الحالات ونزولاً عند رغباتكم قد نقوم بالإفصاح عن الأصناف التالية من المعلومات المتوافرة عنكم لمثل هذه المؤسسات المالية والتي ترتبط معها باتفاقيات تسويقية مشتركة:

- أ. المعلومات الواردة منكم والموجودة في الطلبات أو النماذج - على سبيل المثال لا الحصر - الاسم والعنوان.
- ب. المعلومات المتعلقة بعملياتكم وتاريخكم المصرفي مع بنك الاسكندرية مثل أرصدة حساباتكم ودفع المستحقات والأداء الائتماني واستخدام بطاقات الائتمان والملاحظات الاعتيادية حول علاقتكم الكلية مع البنك. إننا سنقوم بالإفصاح عن المعلومات إذا اعتقدنا أن مثل هذه المعلومات تعتبر هامة للعرض أو الأسعار علماً بأن اتفاقيتنا المشتركة مع هذه الشركات تخضع لشروط وقيود التعامل واستخدام المعلومات بسرية وفي نطاق الغرض الذي أعطيت من أجله وليس من أجل أي أغراض أخرى.

٥-٢ المعلومات التي يتم الإفصاح عنها لجهات خارجية أخرى: -

بموجب القوانين السائدة في جمهورية مصر العربية بما في ذلك القواعد واللوائح المصرفية سنقوم بالإفصاح عن معلومات العملاء لأي جهات حكومية معنية. سيتم الإفصاح عن المعلومات في بعض الحالات بناءً على أمر أو تعليمات رسمية صادرة من جهة حكومية معتمدة استجابةً لقوانين أو تشريعات صادرة من مصدر قضائي. إن السياسات والممارسات التي نتبعها بخصوص جمع المعلومات عن عملائنا السابقين والإفصاح عن هذه المعلومات هي ذات السياسات والممارسات المتبعة في الوقت الحاضر بخصوص عملائنا الحاليين بعد انقضاء العلاقة التي كانت قائمة مع العميل، علماً بأن استخدام المعلومات عن عملائنا السابقين يأخذ في التضاؤل شيئاً فشيئاً مع مرور الوقت على انتهاء علاقتنا التي كانت قائمة مع العميل.

٦-١ سرية المعلومات وممارسات الحماية: -

كما سبق وأوضحنا في وعدنا لكم، إن بنك الاسكندرية ملتزم بمنع الآخرين من الوصول إلى معلوماتكم وقد وضعنا الإجراءات والتصاميم التقنية لتحقيق هذا الهدف واتخذنا تدابير متعددة لحماية معلوماتكم بما في ذلك:

- أ. تحديث ما لدينا من تقنية وفحصها بانتظام لتحسين مستوى الحماية المقدمة لمعلوماتكم.
- ب. إلزام الشركات والمقاولين ممن نزودهم بمعلومات عن العملاء بهدف التسويق أو الخدمة أو تنفيذ العمليات للدخول معنا في اتفاقيات تنص على الالتزام بالسرية ومنع استخدام المعلومات لأغراض أخرى غير تلك الواردة في الاتفاقيات المبرمة أو تقديمها إلى طرف ثالث (آخر).
- ج. وضعنا إجراءات داخلية للحد من الدخول لقواعد بياناتكم ومعلوماتكم واقتصار الدخول إليها عند الحاجة فقط وبواسطة الموظفين المخولين. كذلك يوجد لدينا سياسات بخصوص الأمن الفعلي لأماكن العمل والسجلات. وهذه الإجراءات الوقائية تتوافق مع القواعد والأنظمة الحكومية الصادرة لحماية معلومات العملاء وأمن عملياتهم المصرفية المنفذة من خلال شبكة الانترنت.

٦-٢ إجراءات التأكد من سلامة المعلومات: -

يعمل بنك الاسكندرية على الحفاظ على سلامة المعلومات من خلال التدابير والإجراءات التالية:

- أ. الاحتفاظ بنسخ احتياطية من بيانات حساب العميل لاستخدامها حال انقطاع التيار الكهربائي أو في الحالات الطارئة التي قد تؤثر على سير العمل.
- ب. استخدام برامج كشف ومكافحة الفيروسات في أجهزة الكمبيوتر التي تحتوي على قواعد بيانات العملاء.

ج. تركيب أنظمة أمن مناسبة على شكل أجهزة وبرامج واستخدام وسائل تقنية أخرى معروفة (مثل الحواجز النارية) لمنع الأشخاص غير المخولين من الدخول إلى أجهزة الكمبيوتر التي تحتوي على معلومات العملاء

٦-٣ مسؤولية العميل حيال التأكد من أمن المعلومات: -

يرجى العلم بأن موظفي بنك الإسكندرية لا يقومون بالاتصال بكم لمعرفة التفاصيل السرية الشخصية مثل: رقم التعريف الشخصي، رقم التعريف الهاتفي، كلمة المرور السري، أو الثلاث أرقام الموجودة على ظهر بطاقة الائتمان. وفي حالة تلقىكم أي مكالمات هاتفية تطلب منكم معلومات شخصية، نرجو منكم عدم الإدلاء بأية معلومات والاتصال بمركز خدمة العملاء فوراً على رقم ١٩٠٣٣، ودولياً على ١٩٠٣٣ ٢٠٢+ و طبقاً للاتفاقية المبرمة إنك توافق وكجزء من مسؤوليتك على اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لضمان توافر الأمن المناسب في جهاز الكمبيوتر الخاص بك وما يحمله من برامج والذي تستخدمه في الدخول إلى هذا الموقع وتوافق أيضاً على الحفاظ على أمن المعلومات الموجودة في موقعنا سواء دخلت إليها من خلال جهازك المنزلي أو هاتفك الشخصي. ونذكركم بضرورة عدم الدخول على خدمة الانترنت البنكي من خلال أجهزة الكمبيوتر/ الهاتف المحمول العامة أو المشتركة (كمقاهي الانترنت او المكتبات العامة)، وهذه المسؤولية تشمل - على سبيل المثال لا الحصر - على ما يلي:

1. الحماية على الانترنت

من فضلك ضع في اعتبارك هذه التفاصيل الهامة التالية

- حافظ على سرية بياناتك الشخصية
- حافظ على سرية كلمة السر الخاصة بك
- حافظ على حماية الحاسب الشخصي
- حافظ على وضع الحماية عند الدخول على حسابك على الانترنت
- حافظ على سرية بريدك الالكتروني
- حافظ على سرية معلومات - حتى في حالة عدم اتصالك بالانترنت

كما أن سرقة البيانات الشخصية قد تأخذ وقتاً طويلاً لملاحظتها ووقت أطول في اكتشافها. يمكنك تقليل المخاطر وحماية بياناتك الشخصية لكافة معاملاتك المالية سواء كانت تلك المعاملات عبر الانترنت أو غيره من خلال النصائح التالية:

- **كن حذراً من الدخول على الانترنت في الأماكن العامة**
تجنب الدخول على حسابك البنكي في مقاهي الانترنت والمكتبات والأماكن العامة الأخرى لتجنب مخاطر نسخ معلوماتك الشخصية وسوء استخدامها بعد مغادرتك المكان.
- **كن على دراية بالتزوير على الانترنت**
اعلم بأن هناك عدد من المواقع الخداعة على الانترنت وتم تصميمها لخداعك من أجل الحصول على بيانات شخصية. وفي بعض الأحيان، تكون وصلات هذه المواقع في رسالة الكترونية من المقترض أن تكون مرسله من مؤسسات مالية. كن على يقين من أنك تستخدم عنوان الموقع الرسمي المعروف للدخول على صفحات البنك. وبنك الإسكندرية لن يقوم مطلقاً بإرسال مثل هذه الرسائل لك.
- **حماية جهاز الكمبيوتر من أي برامج لتسجيل أو فك تشفير كلمة السر أو أي أداة يقوم أحد العابثين بتوصيلها بالجهاز لتحقيق أغراض غير مشروعة.**

- **تغيير كلمة السر الخاصة بك**
عليك بتغيير كلمة السر التي قد تعرضك للخطر. ونوصيك بتغيير كلمة السر الخاصة بك على فترات منتظمة.
- اتصل بالبنك إذا اعتقدت أن شخصا آخر يعرف كلمة السر الخاصة للدخول لحسابك على الانترنت
- حماية حاسبك عن طريق كلمة سر
- استخدم كلمة سر خاصة بجهاز الحاسب عندك لمنع دخول أي شخص دون إذن على الجهاز والاطلاع على بياناتك.
- قم بتعطيل وظيفة "التكامل التلقائي" داخل المتصفح
سوف يعمل هذا على منع الآخرين من الاطلاع على البيانات الشخصية لمتصفح الانترنت على سبيل المثال، تستطيع وظيفة "التكامل التلقائي" تذكر البيانات التي قمت بإدخالها وفي بعض الأحيان قد تتضمن كلمات السر.

2. حافظ على سرية كلمة السر

تعد كلمة السر هي مفتاح الدخول للمعلومات الخاصة بحسابك وأرصدتك على الانترنت، والمشاركة في أية أنشطة على الانترنت. فكلا من كلمة السر الخاصة بك للدخول على حسابك الخاص لبنك الإسكندرية، إضافة إلى بيانات الهوية هي التي تسمح بدخولك لحسابك البنكي على الانترنت. ولذا فينبغي أن تكون كلمة السر الخاصة بك فريدة وتتمتع بالحماية الجيدة جدا.

- احتفظ بكلمة السر لنفسك ولا تعطها لأي شخص
- **اجعلها كلمة سر متميزة**، حاول أن تكون كلمة السر التي تختارها متميزة ولا يمكن تخمينها بسهولة مع تقادي اختيار أسماء اشخاص أو أشياء معروفة عنك مثل (اسمك، رقم الهاتف، رقم لوحة سيارتك... إلخ).
- **استخدم الحروف والأرقام والرموز**، تعد كلمات السر التي تحتوي على حروف وأرقام ورموز مكتوبة لأعلى وأسفل بعيدة بشكل كبير عن التخمين.
- **لا تكتب كلمة السر مطلقا**، وإذا كنت في حاجة ماسة لتسجيلها، فقم بكتابتها بأسلوب الشفرات

3. حافظ على حماية بريدك الالكتروني

بشكل عام، يعد البريد الالكتروني غير المشفر غير آمنة لحماية محتوياته. ولذا فإن أية معلومات شخصية تضعها على بريدك الالكتروني وتقوم بإرسالها تضعك في موضع الخطر من إمكانية التعرف عليها من قبل أفراد غير مسموح لهم بذلك. لا تقوم بإرسال الاسم الشخصي أو كلمة السر الخاصين بك لأي شخص على البريد الالكتروني مطلقا.

- لا ترسل أية بيانات حساسة عبر البريد الإلكتروني
- لا تجيب على أية رسالة غير متوقعة تطلب الحصول على بياناتك.
- كن على حذر من فتح أية رسائل على البريد بها ملفات ملحقة
بعد البريد الإلكتروني من الوسائل الشائعة لنقل الفيروسات. لا تقم مطلقا بفتح أية رسائل عبر البريد الإلكتروني وتكون بها ملفات ملحقة وتتضمن أية ملفات تنتهي بـ **exe .pif .vbs** لأن مثل هذه الملفات تستخدم عادة لنقل الفيروسات.
أية ملفات تظهر ولها امتدادين فمن المؤكد غالبا أنها ملفات فيروسات ويجب حذفها.

٧- الموافقة على قيامنا بالإفصاح عن المعلومات: -

نحيطكم علماً وبصفتكم عميلاً لبنك الإسكندرية أن خيار الموافقة أو عدم الموافقة على قيامنا بالإفصاح عن معلوماتكم للغير متاحاً أمامكم وكذلك الكيفية التي تريدون منا استخدام هذه المعلومات. ونؤكد لكم بأن لكم الحق

في ممارسة كل ما يقع عليه اختياركم في هذا الصدد وفي جميع الأوقات. إضافة إلى ذلك، سنقوم بتحديث سجلاتكم وفقاً لذلك وانطلاقاً من تطلعاتنا للوصول إلى رضاكم.