

سياسة الخصوصية وحماية البيانات الشخصية – شركة كهرباء محافظة إربد (IDECO)

1- الرؤية، الأهداف ونطاق التطبيق

1.1 رؤيتنا للخصوصية:

تؤمن شركة كهرباء محافظة إربد أن حماية البيانات الشخصية ليست مجرد امتثال قانوني، بل هي ركيزة أساسية لبناء الثقة مع مشتركيها وموظفيها وشركائها. تلتزم الشركة بتسخير أفضل التقنيات والمعايير العالمية لضمان سرية وسلامة البيانات، باعتبارها أمانة وطنية ومهنية.

1.2 أهداف السياسة:

تهدف هذه السياسة إلى وضع إطار حوكمة شامل يضمن معالجة البيانات الشخصية وفقاً لأعلى معايير الشفافية والعدالة، وبما يتوافق مع قانون حماية البيانات الشخصية الأردني رقم (24) لسنة 2023، والمعايير الدولية الرائدة.

1.3 نطاق التطبيق (من تشمل هذه السياسة؟):

تسري هذه السياسة على كافة البيانات الشخصية التي يتم جمعها ومعالجتها من قبل الشركة حتى وإن تم جمعها أو معالجتها قبل نفاذ قانون حماية البيانات الشخصية الأردني، سواء كانت في شكل ورقي أو رقمي ويشمل ذلك دون حصر:

- **المشتركين:** الحاليين والسابقين المستفيدين من خدمات الشركة.
- **الموظفين والمتدربين:** الكادر الوظيفي، المتقاعدين، المتدربين (سواء لغايات تدريب طلاب الجامعات أو التدريب المهني) والمتقدمين للوظائف.
- **المساهمين والشركاء والموردين:** أصحاب الأسهم المسجلين لدى الشركة والأفراد والمؤسسات والشركات المتعاقدة والمتعاملة مع الشركة.
- **فئة الخصوم والأطراف القانونية:** وتشمل بيانات الخصوم، الشهود، والممثلين القانونيين لغايات الدفاع عن حقوق الشركة.
- **الزوار:** مرطادي مباني الشركة (عبر سجلات الدخول وكاميرات المراقبة) أو مستخدمي منصاتها الرقمية وتطبيقاتها.

1.4 مبدأ "الخصوصية بالتصميم":

تلتزم الشركة بدمج تدابير حماية الخصوصية في صلب جميع عملياتها التشغيلية وانشطتها وأنظمتها التقنية منذ مرحلة التخطيط الأولى، لضمان أعلى مستويات الحماية التلقائية للبيانات الشخصية.

2- فئات البيانات الشخصية التي يتم جمعها ومعالجتها

تلتزم الشركة بمبدأ "تقليل البيانات"، حيث لا يتم جمع إلا البيانات الضرورية واللازمة لتقديم خدماتها بكفاءة، وتشمل هذه البيانات على سبيل المثال لا الحصر:

2.1 فئة المشتركين:

- **بيانات اثبات الشخصية والاتصال:** صورة (عن الهوية الشخصية أو شهادة التعيين للعسكريين) الاردنيين أو (جواز السفر أو دفتر الإقامة) لغير الاردنيين، بيانات الاتصال (رقم هاتف/ بريد إلكتروني).
- **البيانات الجغرافية/ العنوان:** عنوان السكن الدقيق (بما في ذلك إحداثيات ال GPS كضرورة تشغيلية لتقديم الخدمة بكفاءة مثل أعمال الصيانة الميدانية أو تحديد مواقع الأعطال)، مخطط الموقع والترسيم (البلد، رقم القطعة، الحوض، اللوحة)، عقد الايجار مصدق ومعتمد من البلدية إذا كان صاحب الاشتراك مستأجر.
- **البيانات التقنية والاستهلاك:** رقم الاشتراك، سجلات الاستهلاك التاريخية.

- **البيانات المالية:** تفاصيل الدفع الإلكتروني، الحسابات البنكية (في حال الدفع المباشر)، الذمم المالية.
- **مركز الاتصال (Call Center):** يتم تسجيل المكالمات الهاتفية الواردة لغايات ضمان جودة الخدمة، وتوثيق الطلبات (استفسارات وشكاوى)، وحماية حقوق المتصل وحقوق الشركة، وذلك بعد إشعار المتصل وأخذ موافقته المسبقة عبر النظام الصوتي الآلي.

2.2 فئة الموظفين:

- **بيانات اثبات الشخصية والاتصال:** صورة شخصية، صورة عن الهوية الشخصية، صورة عن دفتر العائلة، شهادة ميلاد، شهادة زواج، رقم الهاتف، ولا يتم طلب أي وثيقة إلا لغاية تحديث قيد الموظف وما يترتب عليها من أثر مالي أو للاستفادة من التأمين الصحي.
- **البيانات المهنية:** السيرة الذاتية، الشهادات العلمية، سجلات الأداء (التقييم، العقوبات)، والخبرات السابقة.
- **البيانات الحساسة:** السجلات الصحية (لغايات التأمين الطبي)، سجل السوابق الجنائية/ عدم محكومية، الكفالة العائلية، البيانات المالية (الراتب، رصيد الادخار، الاقتطاعات، رقم الحساب البنكي)، بصمة الوجه والاصبع لتوثيق اوقات الدوام.
- **بيانات المعالين:** تشمل بيانات أفراد عائلة الموظف (الزوج/الزوجة والأبناء) لغايات منح العلاوات العائلية وتغطيات التأمين الصحي والمنح الدراسية وغيرها.
- **البيانات التي تجمع تلقائياً:** تصوير كاميرات المراقبة (CCTV) وقد يرجع إليها لغايات إثبات الدوام بناءً على طلب الموظف نفسه.

2.3 فئة المتدربين والمتقدمين للوظائف:

- وتشمل بيانات اثبات الشخصية والاتصال، الشهادات العلمية، السيرة الذاتية وغيرها..

2.4 فئة المساهمين:

- **البيانات الواردة في سجل المساهمين:** وتشمل الأرقام الوطنية، عدد الأسهم، وتفاصيل الحسابات البنكية لتحويل الأرباح.

2.5 فئة الموردين والشركاء:

- **بيانات التعاقد والاتصال:** بيانات السجل التجاري، بيانات التواصل، بيانات المفوضين بالتوقيع، المعلومات البنكية لغايات التحويلات المالية.

2.6 فئة الخصوم والأطراف القانونية:

- **بيانات التقاضي:** البيانات المرتبطة بالنزاعات القانونية (قضايا مرفوعة من أو على الشركة)، وتشمل بيانات الخصوم، الشهود، والممثلين القانونيين لغايات الدفاع عن حقوق الشركة.

2.7 فئة الزوار:

- **بيانات زوار مقرات الشركة (بيانات امنية):** الاسم، وقت الزيارة، تصوير كاميرات المراقبة (CCTV) لأغراض الأمن المادي.

2.8 فئة فاقدى أو ناقصي الأهلية القانونية (القاصرين ومن في حكمهم):

- **بيانات المعالين:** بيانات أفراد عائلة الموظف القاصرين لغايات العلاوات العائلية والتأمين الصحي.
- **بيانات أطفال حضانة الشركة:** الاسم، العمر، التاريخ الطبي لأطفال موظفي الشركة المستفيدين من حضانة الشركة، بناءً على موافقة خطية مسبقة وصريحة من الموظف (أحد الوالدين).

3- أغراض المعالجة والأساس القانوني ومدد الاحتفاظ

يتم الاحتفاظ بالبيانات الشخصية فقط للفترة الزمنية الضرورية لتحقيق الأغراض التي تم جمعت من أجلها أو للامتثال للمتطلبات التشريعية والتنظيمية، عند انتهاء الغرض يتم إتلاف البيانات الورقية أو حذف البيانات الرقمية بشكل يمنع استرجاعها ما لم تنص التشريعات النازمة على غير ذلك.

| | |
|---|--|
| فئة البيانات / الغرض من المعالجة | الأساس القانوني للمعالجة |
| بيانات المشتركين: تزويد الخدمة، الفوترة، والتحصيل المالي. | تنفيذ العقد (عقد الاشتراك) |
| بيانات الاستهلاك والعدادات: مراقبة جودة الشبكة والفوترة الآلية. | تنفيذ العقد/ الالتزام التشريعي |
| تسجيلات مركز الاتصال: ضمان جودة الخدمة، وتوثيق الطلبات (استفسارات وشكاوى)، وحماية حقوق المتصل وحقوق الشركة. | الموافقة المسبقة/ الالتزام التعاقدية |
| بيانات الموظفين والمتدربين: إدارة الرواتب والمنافع والأداء والترقيات. | تنفيذ عقد العمل / الالتزام التشريعي |
| بيانات الأطفال (الحضانة والمعاليين): تقديم المزايا والرعاية الصحية. | الموافقة الصريحة لأحد الوالدين/ تنفيذ العقد |
| بيانات المساهمين: توزيع الأرباح وإدارة سجلات المساهمين. | الالتزام التشريعي |
| بيانات الموردين والشركاء: إدارة التوريدات والتحويلات المالية. | تنفيذ العقد (عقد التوريد) |
| بيانات التقاضي والخصوم: الدفاع عن حقوق الشركة أمام المحاكم. | الالتزام التشريعي/ قرار المحاكم المختصة |
| بيانات كاميرات المراقبة (CCTV): تأمين المرافق وسلامة الزوار. | الالتزام التشريعي (الامن المادي)/ قانون حماية البيانات الشخصية |
| بيانات أرشيف الشركة: لحفظ تاريخ الشركة، واستخدامها لأغراض إدارية وتشغيلية وتنظيمية عند اللزوم. | ضرورة للأغراض التاريخية والاحصائية والمصلحة العامة |

4- مشاركة البيانات الشخصية ونقلها

4.1 سياسة عدم الإفصاح:

تلتزم الشركة بعدم بيع، تأجير، أو المتاجرة بالبيانات الشخصية لأي طرف ثالث لأغراض تسويقية، ويتم حصر الوصول للبيانات في أضيح الحدود وللأشخاص المخولين فقط.

4.2 ضوابط الوصول والمشاركة الداخلية:

تلتزم الشركة بفرض قيود صارمة على الوصول الداخلي للبيانات، حيث:

- يتم تطبيق مبدأ "الحاجة إلى المعرفة" (Need – to – Know Basis) بحيث لا يتاح للموظف الوصول إلا للبيانات الضرورية لإنجاز مهامه الوظيفية فقط.
- مبدأ الحد الأدنى من الصلاحيات (Least Privilege): يتم منح الموظفين المخولين أقل مستوى من الصلاحيات الفنية والإدارية اللازمة لإتمام مهامهم فقط، وذلك لتقليل مخاطر الوصول غير المقصود أو غير المصرح به للبيانات.
- تخضع جميع عمليات الوصول لرقابة تقنية وسجلات تدقيق (Audit Logs) لضمان عدم إساءة الصلاحيات.

4.3 المشاركة مع أطراف ثالثة (المعالجون المحليون):

قد يتم مشاركة بيانات محدودة مع مزودي خدمات خارجيين (محلين) يعملون بالنيابة عن الشركة، وذلك بموجب اتفاقيات قانونية تضمن سرية البيانات وحمايتها، وتشمل هذه الجهات:

- مزودو الخدمات المالية: البنوك ومنصات الدفع الإلكتروني المعتمدة لتسهيل عمليات الدفع.

- شركات التحصيل: الجهات المتعاقد معها لتحصيل الذمم المالية.
- مزودو الخدمات التقنية: الشركات التي تقدم خدمات الدعم الفني والحلول التكنولوجية وصيانة الانظمة، واستضافة السحب الالكترونية (CLOUD).
- الجهات الطبية والتأمينية: لغايات إدارة التأمين الصحي للموظفين وعائلاتهم.

4.4 الإفصاح الإلزامي:

تلتزم الشركة بالإفصاح عن البيانات الشخصية للجهات الحكومية التنظيمية والإشراقية (مثل هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن)، أو الجهات القضائية كالمحاكم عند وجود متطلب قانوني ملزم أو أمر قضائي نافذ.

4.5 السيادة الوطنية للبيانات (عدم النقل الدولي):

تأكيداً على حماية البيانات والخصوصية، تلتزم الشركة بعدم نقل أو تخزين أي بيانات شخصية خارج الحدود الجغرافية للمملكة الأردنية الهاشمية، يتم الاحتفاظ بكافة البيانات والنسخ الاحتياطية في بيئة تقنية آمنة داخل المملكة، ومن خلال التعاقد مع شركات استضافة محلية رائدة تتمتع بسعة قوية وتطبق أعلى معايير الحماية والضوابط الأمنية والتنظيمية العالمية.

5- أمن البيانات الشخصية والاشعار بالاختراق

5.1 منظومة الحماية المتكاملة:

تلتزم الشركة بحماية البيانات الشخصية من الوصول غير المصرح به، أو الفقدان، أو التغيير، أو الإتلاف، وذلك من خلال الالتزام التام بتعليمات التدابير الأمنية والتقنية والتنظيمية الصادرة بموجب قانون حماية البيانات الشخصية الأردني رقم (24) لسنة 2023، والتعليمات والضوابط الصادرة عن المركز الوطني للأمن السيبراني، مع الحرص الدائم على مواكبة أفضل الممارسات والمعايير الدولية في هذا المجال.

5.2 استمرارية الخدمة:

لضمان حماية البيانات من التلف أو الفقدان العرضي، تلتزم الشركة بإجراء نسخ احتياطي دوري ومُشفّر لكافة السجلات الشخصية والاحتفاظ بها في بيئة تقنية آمنة داخل المملكة الأردنية الهاشمية، مع تفعيل خطط استعادة البيانات لضمان استمرار تقديم خدماتها بكفاءة ودون انقطاع تحت كافة الظروف قدر الامكان مع مراعاة أي ظروف قاهرة أو خارجة عن إرادة الشركة.

5.3 إدارة حوادث اختراق البيانات (Data Breach):

تمتلك الشركة إجراءات استجابة سريعة للتعامل مع أي حادثة أمنية محتملة، وفي حال حدوث اختراق أمني قد يؤدي إلى تهديد خصوصية البيانات الشخصية واحداث ضرر جسيم بالأشخاص المعنيين، تلتزم الشركة بالآتي:

- إبلاغ الجهة الرقابية: إخطار وحدة حماية البيانات الشخصية في وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة فور العلم بالحادثة وضمن المدة القانونية المقررة (72 ساعة).
- إبلاغ الشخص المعني: في حال كان الاختراق يشكل خطراً مرتفعاً على حقوق الأفراد، تلتزم الشركة بإبلاغ الأشخاص المتضررين خلال (24 ساعة) من تاريخ العلم بالخرق، مع تقديم المعلومات اللازمة والتدابير المقترحة لتقليل الأثار المحتملة.

6- مراقب حماية البيانات (DPO) وقنوات التواصل:

6.1 دور مراقب حماية البيانات الشخصية:

لضمان أعلى مستويات الامتثال، قامت الشركة بتعيين مراقب حماية البيانات الشخصية، والذي يتمتع بالاستقلالية اللازمة للإشراف على تطبيق هذه السياسة، ويكون هو نقطة الاتصال الرسمية بين الشركة وبين الأشخاص المعنيين ووحدة حماية البيانات الشخصية في وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

6.2 قنوات التواصل الرسمية:

ترحب الشركة بجميع الاستفسارات المتعلقة بخصوصية وحماية البيانات من خلال التواصل مع المراقب:

- عنوان الشركة: إربد - شارع راتب البطاينة.
- مراقب حماية البيانات الشخصية (DPO): المهندس تقي الدين بشايره.
- البريد الإلكتروني للمراقب: DPO@IDECO.COM.JO.
- الهاتف المباشر للمراقب: 027201500/ Ext: 2134.

7- حقوق أصحاب البيانات الشخصية (الأشخاص المعنيين) وكيفية ممارستها

7.1 الحقوق القانونية:

بموجب قانون حماية البيانات الشخصية رقم (24) لسنة 2023، تضمن الشركة ممارسة الحقوق التالية المتعلقة بالبيانات الشخصية بشكل مجاني وبما لا يخل بحقوق الشركة:

| الحق | الوصف والتطبيق |
|--|--|
| الحق في العلم والوصول | معرفة ما يتم جمعه عن الشخص المعني والحصول على نسخة من البيانات الشخصية الصادرة عن الشركة بتنسيق منظم وشائع الاستخدام وقابل للقراءة اليًا. |
| الحق في التصحيح والتعديل | طلب تعديل أو استكمال أو تحديث أي بيانات غير دقيقة أو ناقصة أو قديمة لدى الشركة. |
| الحق في المحو أو الإخفاء ("الحق في النسيان") | يمارس هذا الحق فقط في حالات المعالجة المبنية على الموافقة المسبقة، وبشرط ألا تكون هناك متطلبات قانونية أو تعاقدية أو تشغيلية تفرض على الشركة الاحتفاظ بها. |
| الحق في سحب الموافقة المسبقة | يحق للشخص المعني سحب الموافقة في أي وقت (للمعالجات القائمة على الموافقة المسبقة فقط)، دون أن يؤثر ذلك على قانونية المعالجة التي تمت قبل السحب. |
| الحق في الاعتراض على المعالجة | الاعتراض على المعالجة في حال كانت المعالجة مجحفة أو تمييزية أو غير ضرورية لتحقيق الأغراض التي جمعت البيانات من أجلها. |

7.2 آلية تقديم الطلبات (كيف تمارس حقوقك؟):

1. تلتزم الشركة بتسهيل ممارسة حقوق الأشخاص المعنيين وفق المسارات المخصصة التالية:

• الأشخاص المعنيين (من غير الموظفين):

- الحق في الحصول على نسخة من البيانات: من خلال طلب (استدعى) يقدم للديوان أو مراكز خدمات المشتركين.
- الحق في التصحيح والتعديل: من خلال زيارة مكاتب الشركة (مراكز خدمات المشتركين) أو الاتصال بمركز الاتصال.
- الحق في الاعتراض على المعالجة: من خلال البريد الإلكتروني للمراقب.

• الأشخاص المعنيين (كادر الموظفين): يمارس الموظفون حقوقهم المتعلقة ببياناتهم الشخصية عبر المسارات الإدارية والأنظمة الوظيفية المعتمدة لدى الدوائر والوحدات المختصة في الشركة.

2. لضمان أمن وخصوصية البيانات ومنع الإفصاح غير المصرح به، تلتزم الشركة بالتحقق من هوية وصفة مقدم الطلب قبل البدء في تنفيذه. وتحتفظ الشركة بالحق الكامل في تحديد وسيلة التحقق المناسبة (سواءً كانت رقمية، أو ورقية، أو بالحضور الشخصي، أو

بمطابقة البيانات مع سجلاتها الرسمية)، وللشركة الحق في رفض تنفيذ الطلب في حال عدم ثبوت هوية مقدمه بشكل قطعي أو عدم اكتمال مسوغات الطلب قانونياً.

3. تلتزم الشركة بتأكيد استلام الطلب المقدم خلال (يومي عمل)، وتقديم الرد النهائي أو الإجراء المتخذ خلال مدة لا تتجاوز (15 يوم عمل) من اليوم التالي لتاريخ الاستلام، مع إخطار مقدم الطلب في حال الحاجة لتمديد هذه المدة لمدة مماثلة مع بيان الأسباب.

8- الاستفسارات والشكاوى

8.1 آلية تقديم الاستفسارات والشكاوى:

في حال كان لدى الشخص المعني أي استفسار أو شكوى تتعلق بكيفية معالجة البيانات الشخصية الخاصة به، أو في حال شعور الشخص المعني بوقوع انتهاك للخصوصية، يحق للشخص المعني التواصل مباشرة مع مراقب حماية البيانات (DPO) عبر القنوات التالية:

- الشكاوى: عبر تبويب الشكاوى والاقتراحات ضمن الموقع الرسمي لشركة كهرباء محافظة إربد.
- الاستفسارات: من خلال البريد الإلكتروني للمراقب (dpo@ideco.com.jo).

8.2 إجراءات المعالجة:

تلتزم الشركة بالتعامل مع كافة الشكاوى بجدية تامة وسرية مطلقة، وستقوم بالتحقيق في موضوع الشكاوى والرد عليكم خلال مدة زمنية معقولة لا تتجاوز 10 ايام من اليوم التالي لتاريخ تقديمها، وبلغة سهلة وبسيطة ودون استعمال عبارات فنية متخصصة وغير مفهومة.

8.3 تقديم الشكاوى إلى الجهة الرقابية:

تسعى الشركة دائماً لحل كافة الإشكاليات ودياً ومن خلال قنوات التواصل المتاحة، ومع ذلك يحق للشخص المعني تقديم شكوى رسمية إلى "وحدة حماية البيانات الشخصية" لدى وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، دون التعرض لأي عواقب سلبية، وذلك في حال عدم اقتناعه بالنتيجة النهائية والرد الذي حصل عليه.

9- الروابط الإلكترونية الخارجية

حرصاً من الشركة على إثراء تجربة الشخص المعني الرقمية وتسهيل الوصول للخدمات المكملة (مثل منصات الدفع الإلكترونية أو الجهات الحكومية، أو منصات التواصل الاجتماعي) قد يتضمن موقع الشركة الإلكتروني روابط تقود المستخدم إلى منصات خارجية مستقلة. ونظراً لأن هذه المنصات تمتلك أنظمة حماية وسياسات خصوصية خاصة بها، فإننا ندعوكم للاطلاع على سياسات تلك المواقع عند زيارتها لضمان أعلى مستويات الأمان لبياناتكم، علماً بأن دور الشركة يقتصر على توفير هذه الروابط لتيسير تعاملاتكم، بينما تظل إدارة ومعالجة بياناتكم في تلك المواقع خاضعة لسياسات وشروط الجهات المزودة لها.

10- مراجعة وتحديث سياسة الخصوصية

10.1 التحديث الدوري:

تحتفظ الشركة بالحق في مراجعة وتعديل هذه السياسة بشكل دوري، وذلك استجابةً للتطورات التقنية، أو المتطلبات الأمنية، أو التغييرات في القوانين والأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية في المملكة الأردنية الهاشمية.

10.2 الإخطار بالتغييرات:

في حال إجراء أي تعديلات جوهرية على هذه السياسة، ستقوم الشركة بنشر النسخة المحدثة عبر موقعها الإلكتروني الرسمي، وفي حال كانت التغييرات تمس جوهر حقوق الأشخاص المعنيين في الخصوصية سيتم وضع إشعار بارز على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للدلالة على التحديث.

10.3 تاريخ آخر مراجعة وتحديث:

ايار / 2026