



## مهام خدمة العملاء

### - بيان الخصوصية -

يسرنا نحن شركة ،باير ميدل ايست أف زد أي، دبي ساينس بارك، البرج الشمالي، الدر 13 و 14، وحده رقم 1406 و 1409 دبي، الامارات العربية المتحده

، أن نشرح لكم كيفية تعامل قسم خدمة العملاء لدينا مع البيانات الشخصية الخاصة بعملائنا، واللازمة لكي نتمكن من خدمة عملائنا.

#### أ- الهدف من معالجة بيانات عملائنا الشخصية و فئات هذه البيانات:

##### 1- الرد على استفسارات عملائنا بشأن الأمور المالية:

عندما تتواصل معنا عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الفاكس أو من خلال خطاب، فإننا نعمل على معالجة مثل هذه البيانات التي تشمل عنوان بريدك الإلكتروني أو رقم هاتفك والمعلومات التي تقدمها لنا (مثل اسمك وبيانات الاتصال الإضافية الواردة في ذيل صفحة بريدك الإلكتروني، مثل العنوان أو مبيانات ادارتكم) أو محتوى رسالتك أو أي مرفقات بالبريد الإلكتروني بالإضافة إلى البيانات الوصفية للاتصال (مثل ختم التوقيت الزمني وعنوان بروتوكول الإنترنت (IP) ووكلاء مستخدم البريد والخوادم المستخدمة في النقل ورقم الهاتف ورقم الاتصال الهاتفي الداخلي ونوع الهاتف وما شابه من البيانات والمعلومات). بالإضافة الي ذلك نقوم بتصنيف أسباب اتصال عملائنا بنا (على سبيل المثال: تسجيل طلب جديد أو متابعة شحنة أو أشياء سجل العميل طلب لشحنها أو طلب نسخ الفواتير وكشوف حساب وما شابه) والغرض من جمع مثل هذه البيانات الشخصية ومعالجتها هو تيسير تواصلنا معكم وتحقيق الهدف المطلوب من ذلك التواصل.

نحن نجري المعالجة اللازمة لبيانات عملائنا الشخصية بهدف التمكن من الإجابة على استفسارات عملائنا (مثل الاستفسار عن الطلبات المقدمة منهم أو عن مواعيد التسليم)، ونستند في ذلك قانونًا إلى البند (6) (1) (ب) من اللائحة العامة لحماية البيانات؛ إلا إن ذلك السند القانوني يجوز أن يختلف باختلاف الغرض الذي لأجله يتصل بنا عميلنا.

##### 2- معالجة بيانات الطلب:



عندما يسجل عميلنا لدينا طلب من خلال خدمة العملاء عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة، نحيل نحن بيانات عملائنا الشخصية، باعتبارها بيانات مقدمي الطلبات، إلى أنظمتنا (شبكة) ذات الصلة، نظام إدارة الطلبات ونظام إدارة العلاقات مع العملاء :

• نتخذ الخطوات اللازمة لمعالجة بيانات الطلبات المقدمة من عملائنا لكي نتمكن من تقديم الخدمة المطلوبة:

لكي نتمكن من تنفيذ طلبات الشراء التي يسجلها عملائنا لدينا، والتي تتضمن مبلغ الشراء وإنشاء الفاتورة ذات الصلة وتنظيم إجراءات الشحن إلى أن تصل الشحنة إلى عميلنا، فنحن نحتاج إلى معالجة البيانات الشخصية التالية التي نتحصل عليها من عملائنا:

- بيانات الاتصال بالعميل (مثل الاسم والعنوان ورقم الهاتف / الفاكس / الهاتف المحمول والبريد الإلكتروني أو بيانات أي وسائل اتصال أخرى متاحة عبر الإنترنت).

- البيانات المصرفية (مثل بيانات بطاقة الائتمان والحساب المصرفي).

• سجل طلبات الشراء ونظام إدارة العلاقات مع العملاء في شركتنا:

نحن نطبق لدينا نظام إدارة العلاقات مع العملاء الذي من خلاله نخزن بيانات وسائل التواصل مع عملائنا، سجل طلبات الشراء التي يسجلها عميلنا لدينا؛ ونستفيد من مثل هذه المعلومات في التعرف بقدر أفضل على اهتمامات العميل، ومن ثم، نخطره بما لدينا من منتجات وخدمات تصب في دائرة اهتمامته، ونتمكن أيضاً من تقديم أفضل خدمات الدعم التي يحتاجها عملائنا من حين لآخر.

• تحقق من رصيد حسابك الائتماني إذا اشترت على الحساب:

إذا اشترت الدفع على الحساب، فإننا نراجع رصيدك الائتماني ونتحقق منه لكي نضمن مستحقاتنا. لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى الجدول المبين أدناه.

3- تحسين خدماتنا:

لتحسين خدماتنا، قد نستخدم عنوان بريدك الإلكتروني لاستطلاع رأيك (على سبيل المثال، بشأن خدمة العملاء والتعاملات المالية، ووقت التسليم، وجودة التسليم، ودقة الفواتير)؛ و يمكنك الاعتراض في أي وقت على استخدام عنوان بريدك الإلكتروني لأغراض استطلاع الرأي، وذلك بالتواصل معنا علي البريد الإلكتروني :

[dataprivacy.customerexperience@bayer.com](mailto:dataprivacy.customerexperience@bayer.com)



ولأغراض الجودة، قد نسجل استفسارك الموجه إلى موظفي خدمة العملاء لدينا، ولكن بموافقة صريحة منك، وذلك وفقاً للبند (6) (1) (أ) من اللائحة العامة لحماية البيانات.

**نبذة:** في الجدول أدناه، نلخص معالجتنا لبيانات عملائنا الشخصية، بما في ذلك الأسس القانونية لمعالجة البيانات. نوضح أيضاً مصالحنا المشروعة عند الاقتضاء:

الغرض	الأساس القانوني	الشرح	توفير البيانات الشخصية المطلوبة	عواقب عدم تقديم البيانات الشخصية
معالجة طلب الشراء المقدم من العميل وتزويده بالخدمة التي يطلبها	البند (6) (1) (ب) من اللائحة العامة لحماية البيانات	البيانات الشخصية لازمة لتنفيذ العقد المبرم مع عميلنا	نعم	عدم تمكننا من معالجة طلب الشراء المقدم من عميلنا
يسجل طلبات الشراء المقدمة من العميل ونظام إدارة العلاقات مع العملاء المطبق في شركتنا	البند (6) (1) (و) اللائحة العامة لحماية البيانات	نحن نعمل في الإطار القانوني المشروع، حيث نسعى جاهدين إلى تحقيق النجاح في إدارة علاقاتنا بعملائنا لضمان استمرار النجاح في نشاطنا التجاري	لا	عدم تمكننا من إرسال أي معلومات أو بيانات مخصصة لعميلنا
التحقق من الرصيد/ الحساب الائتماني الخاص بالعميل إذا اشترى على حساب	البند (6) (1) (و) اللائحة العامة لحماية البيانات	لأننا نؤدي نشاطاً مشروعاً نستند فيه إلى القانون، فيحق لنا حماية شركتنا من حالات التخلف عن سداد مستحقاتنا المالية.	لا	عدم تمكن العميل من الاستفادة من ميزة الدفع على الحساب، وفي هذه الحالة يجب عليه الدفع مقدماً.
جمع ملاحظات العميل للاستفادة منها في تحسين خدماتنا	البند 6 (1) (و) من اللائحة العامة لحماية البيانات	من مصلحتنا لكي نظل نعمل في الإطار القانوني المشروع في أن نسأل عملائنا عن آرائهم في منتجاتنا وخدماتنا	لا	عدم تمكن شركتنا من معرفة ملاحظتك التي تساعدنا في تحسين خدماتنا
ضمان جودة خدماتنا	البند 6 (1) (أ) من اللائحة العامة لحماية البيانات	بناءً على موافقة العميل، نسجل المكالمات الهاتفية التي يجريها مع مركز الخدمة بشركتنا، وذلك لضمان مستوى جودة خدماتنا	لا	عدم تمكننا من الاستفادة من المعاملات التي تجريها في تحسين خدماتنا التي نقدمها بموجب هذه المعاملات.

#### 4- معلومات عن الآثار الجانبية والشكاوى من الجودة:

هدفنا من خدمة عملائنا ومن الخدمات المالية التي نوفرها لهم، ليس تلقي شكاوى العملاء من الآثار الجانبية للأدوية، أو من انعدام تأثير الأدوية العلاجية، أو من أخطاء الأطباء، أو من المنتجات الدوائية المغشوشة والسوق الرمادية (السوق الموازية)، أو استخدام أدوية بدون تصريح أو الأدوية الموصوفة لغير استعمالها الأصلي، أو من رداءة الجودة أو غير ذلك من المشكلات ذات الصلة بسلامة أو بجودة منتجات شركة "باير Bayer". إذا اردتم الإبلاغ عن أي آثار جانبية دوائيه أو تقديم شكوى بشأن الجودة، فيرجى الاتصال بطبيبكم المختص أو بالصيدلي المختص أو بالجهة الرسمية المحلية المختصة بشؤون الصحة، أو الدخول على موقعنا



لإبلاغ pv.me@bayer.com أو ارسال رساله على البريد الإلكتروني www.safetrack-public.bayer.com الإلكتروني . عن الآثار الجانبية السيئه.

في حال أبلغتمونا عن أي آثار جانبية غير مرغوب فيها أو أي مشكلات أخرى تتعلق بسلامة أو جودة منتجات شركة باير ، فسنكون ملزمين قانونًا بالتعامل مع مثل هذه البلاغات، ومن ثم، قد نحتاج إلى الاتصال بكم لتوضيح مثل هذه الأمور، وإذا استلزم الأمر، سنخطر الجهات الرسمية المختصة بشؤون الصحة بالمشكلات التي أبلغتم عنها. في هذا السياق، ستم إعادة توجيه بياناتكم ولكن باسم مستعار، أي لن نصح عن أي بيانات يمكن من خلالها تحديد هوياتكم. قد نضطر أيضًا إلى إرسال هذه الإخطارات ذات الأسماء المستعارة إلى مجموعة شركاتنا وشركائنا، الذين يقدرن مسؤوليتهم تجاه مثل هذه المشكلات إلى الحد الذي قد يدفعهم أيضًا إلى إخطار الجهات الرسمية المختصة بشؤون الصحة لديهم.

#### ب- فترة الاحتفاظ بالبيانات الشخصية:

سيتم تخزين بيانات عملائنا الشخصية لدينا في سياق أنشطة خدمة العملاء لمدة 10 سنوات. قد نحتاج إلى إطالة أمد هذه الفترة لأغراض مهام الأرشفة الواجبة قانونًا لدينا وفقًا لقوانين الضرائب المعمول بها، أما فترة الاحتفاظ برسائل البريد الإلكتروني، فهي أربع سنوات.

#### ج- نقل البيانات الشخصية للغير:

##### 1- تفويض الغير بمعالجة البيانات:

في سياق مهام خدمة العملاء، سوف نلجأ في نطاق محدود إلى متعهدي خدمات متخصصين في معالجة البيانات، علمًا بأننا نختار مثل هؤلاء المتعهدون بعناية، ونراقب أداءهم بانتظام خلال تأديتهم مهمة معالجة البيانات الشخصية طبقًا لتعليماتنا وعلى أساس اتفاقية معالجة البيانات تبرم معهم بشأن المهمة المذكورة.

لتقديم خدمات الدعم ذات الصلة بمعظم أنشطة خدمة العملاء لدينا، اخترنا شركة أكسنتر سيرفيسز جي إن بي إتش ( Accenture Services GmbH)، الواقعة في الحرم الجامعي بكرونبرج 1، 61476، كرونبرج ط، تاونوس ، ألمانيا.

##### 2- الغير:

يجوز، في سياق أنشطة خدمة العملاء لدينا، أن نحيل البيانات الشخصية إلى جهات خارجية لتؤدي مهام معالجة البيانات الشخصية كجزء من نشاطها التجاري. من بين هذه الجهات، على سبيل المثال، متعهدو الخدمات اللوجستية؛ علمًا بأن مثل هذه الجهات



الخارجية لا تؤدي مهام معالجة البيانات الشخصية وفقاً لتعليماتنا، لكنها تتعهد بالالتزام بشروط خصوصية البيانات على مسؤوليتها الخاصة.

### 3- معالجة البيانات خارج نطاق المنطقة الاقتصادية الأوروبية:

يجوز أن نحيل بيانات عملائنا الشخصية إلى دولة لم تقرر المفوضية الأوروبية أنها تضمن مستوى مناسباً من حماية البيانات. في مثل هذه الحالات، نطبق الإجراءات الاحتياطية اللازمة إعمالاً لشروط القانون العام لحماية البيانات في ذلك الشأن، التي تشمل الشروط القياسية لحماية البيانات، والمنصوص عليها من جانب المفوضية الأوروبية. يمكنكم الحصول على نسخة من الشروط المذكورة عن طريق الاتصال بمسؤول خصوصية البيانات لدينا باستخدام بيانات الاتصال الموضحة أدناه.

### د- معلومات عن حقوق عملائنا:

وفقاً لقوانين خصوصية البيانات المعمول بها، يحق لعملائنا:

- الحصول على معلومات عن بياناتهم الشخصية المخزنة لدينا.
  - طلب تصحيح أو حذف أو تقييد معالجة بياناتهم الشخصية المحفوظة لدينا.
  - الاعتراض على معالجة بياناتهم الشخصية لأسباب تتعلق بنشاطنا المشروع قانوناً أو بالمصلحة العامة أو بطريقة جمع بيانات العملاء، ما لم نتمكن من إثبات وجود أسباب مقنعة ومبررة تدحض مصالحك وحقوقك وحريتك في الاعتراض، أو ما لم تكن مثل هذه المعالجة تجرى لأغراض ذات صلة بدعاوى قضائية وبالدفاع فيها.
  - تحويل شكل وصيغة البيانات (باستخدام التطبيقات الإلكترونية).
  - تقديم شكوى إلى سلطة حماية البيانات.
  - يجوز للعميل في أي وقت وبأثر مستقبلي إلغاء موافقته على جمع ومعالجة واستخدام بياناته الشخصية. لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى الفصول أعلاه التي تصف معالجة البيانات بناءً على موافقة العميل.
- إذا كنت ترغب في ممارسة حقوقك، يرجى توجيه طلبك إلى جهة الاتصال المشار إليها أدناه.

### هـ- بيانات التواصل معنا:

لأي استفسارات لديكم بشأن خصوصية البيانات، يُرجى إرسال بريد إلكتروني إلى [bme.dataprivacy@bayer.com](mailto:bme.dataprivacy@bayer.com) أو الاتصال بمسؤول حماية البيانات في شركتنا على العنوان التالي:



Data Protection Officer of Bayer Middle East FZE:  
Bayer Middle East FZE  
Dubai Science Park, HQ Building  
North Tower, 13-14th Floor  
PO BOX 500829, Dubai, United Arab Emirates

و- تعديل بيان الخصوصية:

يجوز لنا تحديث بيان الخصوصية الخاص بنا من وقت لآخر. سيتم نشر تحديثات بيان الخصوصية الخاص بنا على هذا الموقع. تصبح أي تعديلات سارية عند نشرها على موقعنا. لذلك نوصي بزيارة الموقع بانتظام لتبقى على اطلاع على التحديثات المحتملة.

آخر تحديث: 2021 /05 /21