

## البيانات الشخصية، دائرة معالجة المظالم إشعار الخصوصية والموافقة

يتعامل البنك الدولي، من خلال دائرة معالجة المظالم، مع البيانات الشخصية التي يقدمها إليه أصحاب الشكاوى و/أو ممثلوهم المفوضون. وتتضمن البيانات الشخصية الأسماء، والمعلومات اللازمة للاتصال، والمستندات أو المعلومات المتعلقة بالمسائل المثارة في الشكاوى. ويجوز لدائرة معالجة المظالم أن تطلب معلومات شخصية إضافية من أصحاب الشكاوى أو من ممثليهم المفوضين إذا رأت أن هذه المعلومات ضرورية لمعالجة الشكاوى. يرجى عدم تقديم البيانات الشخصية غير المطلوبة إذا لم تكن ذات صلة بالشكاوى التي تنتظر فيها الدائرة (على سبيل المثال، الجنسية، محل الإقامة، نسخ من العقود).

وتخزن دائرة معالجة المظالم البيانات الشخصية لأصحاب الشكاوى وشكواهم ومراسلاتهم المتعلقة بالمسائل التي أثرت في الشكاوى في فيننزا إدارة الحالات مع فرض قيود على الوصول الآمن إليها. وعادة ما يتم الاحتفاظ بالبيانات الشخصية لمدة 6 سنوات بعد نهاية السنّي تسلمت فيها دائرة معالجة المظالم الشكاوى، وفقاً لجدول البنك الدولي الساري المتعلق بالاحتفاظ بالسجلات والتخلص منها. ويجوز أن تحتفظ الدائرة بهذه السجلات لمدة أطول إذا كانت هناك حاجة عملية مشروعة لذلك (على سبيل المثال، متطلبات التدقيق أو لأغراض الإبلاغ). ويخضع جدول البنك الدولي المتعلق بالاحتفاظ بالسجلات والتخلص منها للتغيير دون إشعار مسبق. وتستخدم دائرة معالجة المظالم بيانات مجهولة المصدر مستقاة من الشكاوى التي تتلقاها من أجل التقييمات التحليلية، ولأغراض التعلّم، ومتطلبات رفع التقارير. وقد يشمل ذلك تحليل الاتجاهات الملاحظة في الشكاوى، وتحديد المسائل المتكررة، وإعداد تقارير شهرية عن الوضع، وغيرها من أدوات التعلّم.

وستعاً مل جميع البيانات الشخصية والشكاوى التي تتلقاها الدائرة بطريقة سرية، ما لم يوافق صاحب الشكاوى على الكشف عن معلوماته شخصي لأطراف ثالثة (مثل الكيان الذي تم تقديم الشكاوى بشأنه أو الكيان الحكومي المناظرة). وإذا كانت طبيعة الشكاوى محددة إلى حد يتعذر معه حلها دون الإفصاح عن هوية صاحب الشكاوى أو معلومات شخصية عنه (على النحو الذي تحدده دائرة معالجة المظالم)، ستسعى الدائرة للحصول على موافقة أصحاب الشكاوى بحيث يتمكن البنك الدولي من إطلاع الأطراف الثالثة ذات الصلة، بما فيها الجهة الحكومية المناظرة المعنية، على معلوماتهم الشخصية وشكواهم، من أجل المتابعة واتخاذ ما يلزم فيما يتعلق بالمسائل المثارة في الشكاوى. وقد تتطلب متابعة الجهة المناظرة إجراء اتصالات إضافية مع مقاولي المشاريع أو أطراف ثالثة أخرى فيما يتعلق بالمسائل المثارة في الشكاوى حسب الاقتضاء. وفي بعض الحالات، قد تعرض دائرة معالجة المظالم على أصحاب الشكاوى خيار تعيين ممثل مفوض لتيسير الاتصال بالنيابة عنهم.