

# מדיניות פרטיות ארגונית

אושר על ידי דירקטוריון החברה ביום 29.10.2023

**תוכן עניינים**

פרק א' – מבוא ..... 1

1. רקע ..... 2

2. מטרה ..... 3

3. אסמכתאות ..... 4

4. הגדרות ומושגים ..... 5

5. עדכון ..... 6

פרק ב' – בעלי תפקידים ..... 7

6. ממונה על הבטחת הפרטיות והגנת המידע האישי ..... 8

7. ממונה על אבטחת מידע ..... 9

פרק ג' – עקרונות ..... 10

פרק ד' – איסוף מידע ..... 11

פרק ה' – מטרות שמירת המידע ..... 12

פרק ו' – העברת מידע לגורמים אחרים ..... 13

פרק ז' – זכות עיון, תיקון והתנגדות ..... 14

פרק ח' – שקיפות ..... 15

פרק ט' – סודיות ואבטחה ..... 16

פרק י' – שיווק ודיוור ישיר ..... 17

פרק י"א – הטמעה והכשרה ..... 18

פרק י"ב – שימוש בדואר אלקטרוני ..... 19

פרק י"ג – אימות, פיקוח ובקרה ..... 20

פרק י"ד – תלונות ..... 21

פרק ט"ו – שינוי ועדכון ..... 22

## פרק א' - מבוא

### רקע

1. במסגרת חוק הגנת הפרטיות נדרשת הכשרה חברה לביטוח בע"מ ("הכשרה" או "החברה") ליישם כללים הנוגעים להבטחת הפרטיות והגנת המידע האישי. בנוסף, קיימות בנושא הנחיות פרטיות של הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע.

### מטרה

2. קביעת מדיניות בנושא פרטיות והגנת מידע אישי בהכשרה.
3. מיפוי וריכוז הטיפול בהגנת מידע אישי בהכשרה. במקרים בהם נדרש טיפול משלים לשירות או לעניין מסוים ("מדיניות ספציפית"), מדיניות זו משלימה אותה והמדיניות הספציפית תהא נספח למדיניות זו וכפופה להוראותיה ולעקרונותיה. נספחי מדיניות ספציפית מצורפים נספח א' למדיניות זו.
4. קביעת האחראים ליישום המדיניות בחברה, כולל מנגנוני הטמעה, פיקוח ובקרה.
5. קביעת הליכי אשרור ועדכון של המדיניות על ידי דירקטוריון החברה.

### אסמכתאות

6. מסמך זה מתייחס ל:
  - 6.1 חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א—1981, והתקנות לפיו.
  - 6.2 חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982.
  - 6.3 חוק סדר הדין הפלילי (סמכויות אכיפה - נתוני תקשורת), התשס"ח - 2007.
  - 6.4 מסמך מדיניות הדירקטוריון בנושא: "ניהול סיכוני אבטחת מידע".
  - 6.5 חוזר גופים מוסדיים 2006-9-6 - "הוראה לניהול סיכוני אבטחת המידע של הגופים המוסדיים".
  - 6.6 חוזר גופים מוסדיים 2009-9-9 - "הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות ציבור".
  - 6.7 הוראות הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע.

**הגדרות ומושגים**

7. הגדרות ומושגים כלליים

<p>כל אחד מאלה: (1) חוזרי רשות שוק ההון ביטוח וחסכון, שמשליכים על טיפול במידע אישי, כפי שיהיו מעת לעת ובכלל זאת: חוזר גופים מוסדיים 2013-9-16 – מיקור חוץ בגופים מוסדיים; חוזר 2016-9-14 – ניהול סיכוני סייבר בגופים מוסדיים; חוזר 2013-9-11 – ניהול המשכיות עסקית בגופים מוסדיים; וחוזר 2010-9-4 ניהול טכנולוגיית המידע בגופים מוסדיים. (2) הנחיות הרשות להגנת הפרטיות/ רשם מאגר המידע, שחלות על גופים מוסדיים, כפי שיהיו מעת לעת ובכלל זאת: הנחית רשם מאגרי המידע 2/2018 תחולת תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, על חברות מנהלות ומבטחים הכפופים להוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון.</p>	<p><b>"ההוראות"</b></p>
<p>חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות לפיו.</p>	<p><b>"החוק"</b></p>
<p>חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982.</p>	<p><b>"חוק התקשורת"</b></p>
<p>כל מידע אודות אדם מזוהה או ניתן לזיהוי באמצעים סבירים; כגון למשל, פרטים אודות שמו של אדם, כתובתו, פרטי התקשרות עימו, מספר תעודת זהות ומספר כרטיס אשראי, או העובדה שלאדם יש או אין ביטוח.</p>	<p><b>"מידע אישי"</b></p>
<p>מידע אישי על צנעת חייו האישים של אדם, מצבו הרפואי או הנפשי, דעותיו הפוליטיות ואמונותיו הדתיות, נטיותיו, הרגליו ומעשיו המיניים, וכן מידע גנטי, מידע כלכלי, לרבות מידע אודות הרגלי הצריכה של אדם, מידע אודות עברו הפלילי של אדם, נתוני תקשורת כהגדרתם בחוק סדר הדין הפלילי (סמכויות אכיפה - נתוני תקשורת), התשס"ח - 2007, ומידע שהוא מאפיין אנושי פיזיולוגי, ייחודי, הניתן למדידה ממוחשבת ומשמש לזיהוי.</p>	<p><b>"מידע רגיש"</b></p>
<p>אוסף נתוני מידע אישי, המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי והמיועד לעיבוד ממוחשב, למעט אוסף הכולל רק שם, מען ודרכי התקשרות, שכשלעצמו אינו יוצר אפיון שיש בו פגיעה בפרטיות לגבי בני האדם ששמותיהם כלולים בו, ובלבד שלבעל האוסף או לתאגיד בשליטתו אין אוסף נוסף.</p>	<p><b>"מאגר מידע"</b></p>
<p>מי שיש ברשותו מאגר מידע והוא קובע את מטרות העיבוד של המידע האישי בו.</p>	<p><b>"בעל מאגר"</b></p>
<p>מי שמעבד מידע מטעמו של בעל מאגר.</p>	<p><b>"מחזיק"</b></p>
<p>איסוף, אחזקה, שימוש, העברה, מחיקה או השמדה של מידע אישי.</p>	<p><b>"עיבוד מידע"</b></p>

**עזכרון**

8. מסמך זה אושר לראשונה ב-28 בספטמבר 2016.

## פרק ב' - בעלי תפקידים

### ממונה על הבטחת הפרטיות והגנת המידע האישי

9. האחריות הכוללת לקיום מדיניות זאת ולהבטחת הפרטיות והגנת המידע האישי בהכשרה מוטלת על הממונה על הגנת הפרטיות.

10. הממונה על הגנת הפרטיות בהכשרה הוא:

סמנכ"ל, יועץ משפטי ומזכיר החברה

[Memune@hcsra.co.il](mailto:Memune@hcsra.co.il)

### ממונה על אבטחת מידע

11. האחריות הכוללת לאבטחת מידע אישי במאגרי המידע של הכשרה מוטלת על הממונה על אבטחת מידע, בהתאם להוראות החוק וההוראות. הממונה על אבטחת מידע מדווח לממונה על הגנת הפרטיות.

12. הממונה על אבטחת מידע בהכשרה הוא:

סמנכ"ל, ראש אגף מערכות מידע

[yevgenyv@hcsra.co.il](mailto:yevgenyv@hcsra.co.il)

**פרק ג' - עקרונות**

13. עיבוד הוגן וחוקי - הכשרה מעבדת מידע אישי באופן הוגן וחוקי ואוספת מידע אישי רק בהסכמה של נשוא המידע או ממקורות הפועלים כדין.
14. הגבלת מטרה - הכשרה מעבדת מידע אך ורק למטרות שלשמן נמסר לה על ידי נשואי מידע או מי מטעמם.
15. מידע עודף - הכשרה אינה אוספת מידע מעבר לנדרש לצורך מימוש המטרות שלשמן הוא נמסר.
16. שקיפות - הכשרה מפרטת בפני נשואי המידע את מטרות השימוש במידע שנאסף; העברות מידע, מטרותיהן וזהות הנעברים; קיומן של זכויות עיון, תיקון והתנגדות.
17. זכות עיון, תיקון והתנגדות - הכשרה מעניקה לנשואי מידע זכות לעיין במידע אישי אודותיהם; לתקנו במידה שנמצא לא מדויק או מעודכן; ולהתנגד לשימוש בו למטרות דיוור ישיר.
18. סודיות ואבטחה - הכשרה שומרת על סודיות מידע אישי ומיישמת מנגנונים טכנולוגיים וארגוניים נגד אבדנו, פגיעה בשלמותו, גישה אליו ללא הרשאה או שינויו שלא כדין. מידע רגיש יזכה לדרגת אבטחה גבוהה והגישה אליו תחייב הליכי זיהוי או אימות זהות הולמים.
19. אחריות - הכשרה מיישמת מנגנונים ארגוניים להבטחת האחריות של החברה, מנהליה, עובדיה, וספקיות שירותים עימם היא עובדת לקיום המדיניות והעקרונות ולהטלת סנקציות במידה של הפרה.

## פרק ד' - איסוף מידע

20. הכשרה אוספת מידע אישי בארבעה שלבים עיקריים:
- 20.1. שלב ההצעה והחיתום; שבמסגרתו נאסף מידע אישי, כגון פרטים אישיים, פיננסיים, רפואיים, עבר ביטוחי, ועוד, לצורך הערכת סיכונים וקביעת הפרמיות.
- 20.2. שלב ניהול הפוליסה, שבמסגרתו משולמות הפרמיות והפוליסה הינה בתוקף ומנוהלת על ידי החברה.
- 20.3. שלב התביעות, שבמסגרתו נאסף מידע אישי, כגון מידע רפואי, לצורך החלטה האם יש לשלם את הכיסוי הביטוחי ומהו גובה הסכום שיש לשלם.
- 20.4. שירות לקוחות; במסגרת חיי הפוליסה עשויה החברה להתבקש להעניק שירות כגון הנפקת אישורי קיום ביטוח ומענה לכל פניה של לקוח. גם בשלב זה עשויה החברה לאסוף מידע מהפונה.
21. איסוף מידע אישי יכול להתבצע ישירות מול הלקוח או מול מי שפועל מטעמו (כגון: סוכן ביטוח, עורך דין, מעביד, בן משפחה וכדו'), או כל אדם אחר הפונה לחברה, בעל פה או בכתב באמצעות טפסים או מסמכים אחרים, במפגש או באמצעי קשר מרוחקים כגון: פניה למרכז שירות לקוחות, אתר האינטרנט של החברה, אפליקציה של החברה, רשתות חברתיות וכיוצ"ב.
- במידה שלקוח, או אחר הפונה לחברה, נדרש למסור מידע אודות אדם אחר מלבדו (למשל, נהג נוסף או מוטב), יובהר לו כי עליו להשיג את הסכמתו של אותו אדם למסירת המידע.
22. במסגרת איסוף מידע אישי מודיעה הכשרה ללקוח מי הגורם שאוסף מידע אודותיו, מה מטרת איסוף המידע, למי יועבר המידע, וכל מידע אחר הנדרש בהתאם להוראות החוק או כל דין. כמו כן, מפנה הכשרה את הלקוחות, במסגרת הפוליסות, אל מדיניות פרטיות ארגונית, שנמצאת באזור פתוח באתר האינטרנט של החברה.
23. לעיתים אוספת הכשרה מידע אישי גם אודות מי שאינם לקוחות החברה, כגון לקוחות פוטנציאלים שלא הפכו ללקוחות, צדדים שלישיים התובעים לקוחות של החברה, ועוד. הכשרה מודיעה גם לגורמים אלה הודעה כאמור.
24. במידה שהכשרה מקליטה שיחות טלפון עם פונים, נמסרת לפונים הודעה על כך בתחילת השיחה.
25. איסוף המידע מהווה שלב חשוב לצורך הקמת תשתית משפטית לפעולות שיווק ודיוור ישיר באמצעי קשר שונים. במסגרת תהליך איסוף המידע מוודאת הכשרה קיומו של תהליך מסודר לקבלת ההסכמות הנדרשות למשלוח מסרים שיווקיים.
26. לעיתים נעזרת הכשרה בשירותיהם של חוקרים פרטיים. במקרים אלה, מוודאת החברה כי לחוקרים הפרטיים רישיון כדון, וכי הם מקיימים את כל הוראות החוק הרלוונטיות. בפרט,

דורשת החברה מהחוקרים: לעשות שימוש במידע אך ורק בהתאם להוראות החברה וכנדרש למימוש מטרותיה; ליישם מנגנונים טכנולוגיים וארגוניים נגד אבדן מידע אישי, פגיעה בשלמותו, גישה אליו ללא הרשאה או שינויו שלא כדין; להשיב לה את המידע או להשמידו עם סיומה של כל חקירה; לא להעביר את המידע לכל גורם שלישי אלא באישורה המפורש בכתב של החברה.

### **פרק ה - מטרות שמירת המידע**

27. הכשרה אוספת ומשתמשת במידע אישי למטרות הבאות:

27.1. ניהול עסקי ביטוח, כולל ביטוח רכב חובה, ביטוח רכוש, ביטוח חיים, ביטוח מנהלים וביטוח בריאות.

27.2. חיתום פוליסות ביטוח.

27.3. יישוב סכסוכים ותביעות ביטוח.

27.4. שיווק מוצרי ביטוח, כולל דיוור ישיר ללקוחות.

27.5. הערכת סיכונים וניתוח סטטיסטי ואקטוארי.

27.6. ציות להוראות החוק, התקנות והרגולטורים.

27.7. אימות זהות לקוחות או צדדים שלישיים המתקשרים עימה.

27.8. מסירת הודעות ודיווחים ללקוחות.

27.9. הקלטה ותיעוד של שיחות או תכתובת עם נציגי שירות או גורמים שונים בחברה למטרת בקרה, שיפור השירות או קיום הוראות החוק והרגולציה.

27.10. איתור, חקירה ומניעה של הונאות, תרמיות או עבירות שונות.

27.11. ניהול הליכים משפטיים.

27.12. ניהול מאגר עובדים וספקי שירותים, כולל בחינת מועמדים, גיוס, תוכניות הכשרה מקצועית, שכר והטבות, שעות עבודה ומנוחה, ימי חופשה ומחלה, הליכים משמעתיים, ציות לחוק ולרגולציה, ומתן יפויי כוח.

27.13. ניהול מאגר תשתיות ובקרה, לצורך הצבת מצלמות אבטחה, הקלטת שיחות ושימוש במערכות ליבה המכילות מידע – כגון מערכת הקלטת שיחות – כל זאת מטעמי ציות לרגולציה.

28. הכשרה אינה עושה שימוש במידע אישי שלא למטרה שלשמה נמסר; כך למשל, הכשרה אינה משתמשת במידע רפואי שהתקבל על קרובי משפחה של לקוח במסגרת חיתום פוליסת ביטוח בריאות לצורך שיווק או חיתום של פוליסות נוספות לאותם בני משפחה.



## פרק ו' - העברת מידע לגורמים אחרים

29. הכשרה מעבירה מידע אישי לצדדים שלישיים אך ורק בהסכמה של נשואי המידע, או לצורך מתן שירותי הביטוח, לצורך פעילותה כמבטח, או לקיום הוראות חוק או רגולציה.
30. הכשרה מעבירה מידע אישי לגורמים הבאים :
- 30.1. חברות בקבוצת הכשרה (בכפוף להודעה ללקוח).
  - 30.2. סוכנויות ביטוח.
  - 30.3. מי שפועל מטעמו של הלקוח (כגון סוכני ביטוח, עורכי דין, רופאים).
  - 30.4. ספקיות שירותי מחשוב וטכנולוגיות מידע, לרבות העברת מידע לספקי שירותי ענן בחו"ל.
  - 30.5. ספקי שירות של החברה, כאשר השירות כרוך במסירת מידע אישי כגון: שירותי דפוס, שירותים רפואיים, שמאות, חקירות, עורכי דין, מוסכים, שירותי ארכיב.
  - 30.6. מבטחי משנה.
  - 30.7. רגולטורים, רשויות אכיפת חוק ובתי משפט.
  - 30.8. משרד הרישוי.
  - 30.9. חברות שעשויות לרכוש את השליטה בהכשרה או הפעילות העסקית שלה.
  - 30.10. גורמים אשר להכשרה חובה על פי דין למסור להם מידע.
  - 30.11. גורמים נוספים, אך ורק ככל שהדבר נחוץ לשם קיום עסקי הביטוח.
31. בכל מקרה של העברת מידע אישי, מוודאת הכשרה כי מקבל המידע מחוייב חוזית לשמור על סודיות המידע האישי ואבטחתו, ולא לעשות בו כל שימוש שלא למטרה שלשמה נמסר.

## פרק ז' - זכות עיון, תיקון והתנגדות

32. כל אדם זכאי לעיין במידע אישי אודותיו המוחזק בידי הכשרה.
33. הכשרה תאפשר לנשוא מידע לעיין במידע אישי אודותיו לאחר הגשת בקשה בכתב בהתאם להוראות החוק בליווי תשלום כדן, כל עוד לא קיימת עילה שבדין לדחיית הבקשה.
34. כך למשל, אין בעל מאגר חייב למסור מידע בניגוד לחסיון שנקבע לפי כל דין, אלא אם כן המבקש הוא מי שהחסיון נועד לטובתו. "דין" - לרבות הלכה פסוקה.
35. נשוא מידע זכאי להגיש בקשה בכתב לתיקון מידע אישי או למחיקת מידע אישי שאינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, והכשרה תתקן את המידע האישי כל עוד לא קיימת עילה שבדין לדחיית הבקשה.
36. נשוא מידע זכאי לדרוש בכתב שמידע אישי אודותיו יימחק ממאגר מידע המשמש לדיוור ישיר או שמידע אישי אודותיו המוחזק במאגר מידע המשמש לשירותי דיוור ישיר לא יימסר לאדם, לסוג בני אדם או לאנשים מסויימים.
37. בקשות למימוש זכות העיון, תיקון או התנגדות לדיוור ישיר יש להפנות אל:

סמנכ"ל, יועץ משפטי ומזכיר החברה  
[Memune@hcsra.co.il](mailto:Memune@hcsra.co.il)

38. הכשרה תשיב על בקשה למימוש זכות העיון, תיקון או התנגדות במהירות האפשרית ובכל מקרה לא יאוחר מתוך 30 יום מיום שנתקבלה.
39. הפניות יטופלו על פי הכללים בחוזר גופים מוסדיים 2009-9-9 - "הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות ציבור" ועל פי נוהל החברה בנושא.

## פרק ח' - שקיפות

40. כדי להבטיח את קיום זכויותיהם של נשואי המידע ואת קבלת הסכמתם מדעת לכל פעולה של עיבוד מידע, הכשרה מפרטת את מטרות השימוש במידע שנאסף; העברות מידע, מטרותיהן וזהות הנעברים; וקיומן של זכויות עיון, תיקון והתנגדות. כמו כן, מפנה הכשרה את הלקוחות, במסגרת הפוליסות, אל מדיניות פרטיות ארגונית (המתבססת על מדיניות פרטיות זאת), שנמצאת באתר האינטרנט של החברה.

41. הכשרה מפרסמת את המדיניות באתר האינטרנט הפתוח לציבור. הכשרה מפרסמת מדיניות פרטיות זו לעובדים, מטמיעה אותה במסגרת התקשרויותיה עם ספקיות שירותים, ומשלבת אותה בספר הנהלים של החברה.

## פרק ט' - סודיות ואבטחה

42. הכשרה מתחייבת לשמור על סודיות של המידע האישי ברשותה. כל עובד של הכשרה וכל ספקית שירות בעלת גישה למידע אישי שברשות הכשרה מוחתמים על כתב סודיות ומתודרכים לשמור על סודיות מידע אישי והעדר שימוש בו אלא במסגרת מילוי תפקידם.

43. הכשרה מיישמת מנגנונים טכנולוגיים וארגוניים נגד אבדן מידע אישי, פגיעה בשלמותו, גישה אליו ללא הרשאה או שינויו שלא כדיון, הכל בהתאם למסמך מדיניות הדירקטוריון "ניהול סיכונים אבטחת מידע" וחוזר גופים מוסדיים 2006-9-6 - "הוראה לניהול סיכונים אבטחת המידע של הגופים המוסדיים. דגש מיוחד מוענק לאבטחת מידע אישי המועבר על רשתות תקשורת ולאבטחת מידע רגיש.

44. בין היתר, מיישמת הכשרה את מנגנוני אבטחת המידע הבאים:

44.1. מיפוי מערכות מידע וסקר סיכונים תקופתי.

44.2. אבטחה פיזית וסביבתית על התשתית הפיזית של מאגרי המידע.

44.3. אבטחת מידע בניהול כוח אדם.

44.4. הגבלת גישה ישירה של סוכנים וסוכנויות אל מאגר המידע, למעט בתנאים המפורטים בהוראה.

44.5. ניהול הרשאות גישה למערכות המידע של הארגון והגבלתן בהתאם לעקרון ה"need to know".

44.6. ניהול סיסמאות.

44.7. הפעלת אמצעים לזיהוי ואימות זהות של מורשיי גישה למאגרי המידע ושל נשואי מידע המבקשים גישה למידע אישי אודותם המצוי במאגרי המידע, בהתאם לנוהל החברה בנושא

## מדיניות פרטיות ארגונית

אימות זהות לקוח לצורך מתן גישה למידע שעליו במאגר מידע.

44.8. הפרדה במידת האפשר של מערכות מידע הקשורות לאינטרנט ממערכות המשרתות את מאגר המידע, התקנת חומות אש (firewalls), והצפנה של מידע אישי המועבר על רשתות תקשורת.

44.9. נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים (כולל הצפנה במידת הצורך) בעת העברת מידע אישי על גבי התקנים ניידים או הוצאת פלט של מידע אישי.

44.10. תיעוד גישות למאגר המידע ואירועי אבטחה המעלים חשש לפגיעה בשלמות מידע אישי או לשימוש בו ללא הרשאה.

44.11. ביצוע גיבוי תקופתי של המידע האישי במאגר המידע ואימוץ נהלים ומנגנונים להבטחת שיחזור המידע האישי בעקבות אירועים של אובדן או הרס.

44.12. ביצוע ביקורות תקופתיות פנימיות וחיצוניות.

45. הכשרה אינה מעבירה מידע אישי לספקית שירותים בטרם עריכת בדיקת נאותות וקבלה של הבטחות חוזיות ליישום חובות הסודיות והאבטחה על ידי ספקית השירותים ועובדיה. הכשרה מיישמת את נוהל העברת מידע לספקיות שירותים במיקור חוץ. בכלל זה, מקיימת הכשרה ביקורות, כולל ביקורות פתע, אצל ספקיות שירותים לוודא את אופן קיומן את המדיניות.

46. מידע רגיש זוכה לדרגת אבטחה גבוהה והגישה אליו מחייבת הליכי זיהוי או אימות זהות הולמים.

### פרק י' - שיווק ודיוור ישיר

47. הכשרה אינה שולחת הודעות בדיוור ישיר למי שביקש להסיר את שמו ממאגר המידע המשמש לצורך דיוור ישיר.
48. הכשרה אינה שולחת דברי פרסומת באמצעות אימייל, מסרונים ("סמס"), פקס או מערכת חיוג אוטומטי, בלא קבלת הסכמה מפורשת מראש של הנמען, בהתאם להוראות חוק התקשורת.
49. בכל מקרה שבו החברה שולחת הודעות בדיוור ישיר, היא פועלת בהתאם לדין ולנוהל החברה בנושא.

### פרק י"א - הטמעה והכשרה

50. הכשרה נוקטת בצעדים שונים להטמעת המדיניות בקרב העובדים וספקיות השירותים ולהכשרת העובדים ליישם את העקרונות ואמות מידה מחמירות של אבטחת מידע. הכשרה מטמיעה את המדיניות החל בדרגי ההנהלה השונים ובקרב עובדי אגף מערכות מידע וכלה במשתמשי הקצה ומוקדי שירות הלקוחות. בנוסף החברה מבצעת סקרים ובקורות בקרב ספקים מהותיים של החברה.

### פרק י"ב - שימוש בדואר אלקטרוני

51. הכשרה מעמידה לרשות עובדיה משאבי מחשוב, כולל תיבת דואר אלקטרוני, באמצעותם מתבצע חלק ניכר מעבודת העובדים.
52. תיבת הדואר האלקטרוני אותה מספקת הכשרה לעובדים מיועדת לשימוש מקצועי במסגרת עבודתם בלבד ולא לשימוש פרטי. לאור יעוד זה של תיבת הדואר האלקטרוני, רשאית הכשרה לקיים בתיבה פעולות ניטור, מעקב וגיבוי, הן של נתוני תקשורת והן של נתוני תוכן, לרבות תכתובות דואר אלקטרוני. העובדים מודעים לפעולות אלה ומסכימים להן.
53. הכשרה תוודא, כי עם סיום העסקתו של עובד לא יוותר ברשותו מידע של החברה ולקוחותיה, וגישתו לתיבת הדואר האלקטרוני תחסם; בכפוף לזכותה של הכשרה להמשיך ולהפעיל התיבה לפרק זמן סביר לצורך סיום והעברה תקינים של נושאים שטופלו בידי העובד. עובד העוזב את החברה יחתום על הצהרה, שלפיה אין ברשותו חומר סודי של החברה.

### פרק י"ג - אימות, פיקוח ובקרה

54. אגף מערכות מידע, היועץ המשפטי של הכשרה וקצין הציות יפקחו וידווחו על קיום המדיניות לממונה על הגנת הפרטיות. הממונה על הגנת הפרטיות יממש תכנית אכיפה פנימית בנושא פרטיות, ויערוך ביקורות, כולל ביקורות פתע, כדי לוודא קיומם של העקרונות והמדיניות במחלקות העסקיות השונות. במידה שנתגלו מקרים של הפרות או אי קיום המדיניות, ישתף הממונה על הגנת הפרטיות פעולה עם המחלקה הרלוונטית לפתרון הבעיה ומעקב אחרי יישומו, ויוסמך להטיל סנקציה תוך נקיטת הליך משמעותי נאות. הממונה על הגנת הפרטיות ישתף פעולה עם רשם מאגרי מידע במידה שזה יערוך ביקורת או פיקוח על נהלי הפרטיות והגנת המידע ואופן יישומם.

55. בהתאם לתוכנית האכיפה, אחת לשנה, יבצע הממונה על הגנת הפרטיות בקרה על עדכון מסמכי הגדרות המאגרים בהתאם למיפוי מערכות עדכני ותזרימי המידע האישי על מנת להבטיח כי כל מידע אישי בהכשרה משויך לאחד ממאגרי המידע ומטופל בהתאם לנהלים הקבועים לאותו מאגר מידע.

56. הממונה יגיש, מעת לעת, ולפי הצורך, דין וחשבון לדירקטוריון בנושא מימוש המדיניות, מימוש תכנית האכיפה, ממצאי בקרות שביצע וחריגות והפרות, וצעדים נחוצים להבטחת יישומה המיטבי בעתיד.

### פרק י"ד - תלונות

57. נשוא מידע המעוניין להתלונן על אופן יישום המדיניות על ידי הכשרה או מי מעובדיה, יפנה בכתב אל הממונה להגנת הפרטיות, שיחקור את התלונה. אם הגיעה תלונה מרשם מאגרי המידע, ישתף עימו הממונה על הגנת הפרטיות פעולה בחקירת התלונה. במידה שנגרם לנשוא המידע נזק, ישתף הממונה על הגנת הפרטיות מידע עם היועץ המשפטי במטרה לאפשר את פיצויו של נשוא המידע באופן הוגן. במידה שהטיפול של הממונה על הגנת הפרטיות אינו משביע את רצונו של נשוא המידע, זכאי נשוא המידע לפנות בתלונה אל רשם מאגרי המידע באמצעות אתר:

[https://www.gov.il/he/Departments/General/public\\_inquiries\\_ilita](https://www.gov.il/he/Departments/General/public_inquiries_ilita)

### פרק ט"ו - שינוי ועדכון

58. הדירקטוריון יבחן מדי שנתיים את המדיניות שנקבעה, ויעדכנה במידת הצורך.

59. כל שינוי או עדכון של המדיניות יפורסם באתר האינטרנט של החברה ויימסר לעובדים בהודעת אימייל או בפרסום בלוח המודעות הממוחשב.

60. במידה שחל שינוי מהותי במדיניות, תוצב גם הודעה במקום בולט באתר האינטרנט של החברה.

**נספח א' למדיניות הפרטיות הארגונית**

**אפליקציית GO  
הכשרה חברה לביטוח בע"מ ("הכשרה")  
מדיניות פרטיות ותנאי שימוש**

**אפליקציית GO - מדיניות פרטיות  
(תוספת למדיניות הפרטיות הארגונית של הכשרה חברה לביטוח בע"מ)**

אפליקציית GO ("האפליקציה") מיועדת לאפשר רכישה של פוליסות 'GO' – פוליסות "ביטוח דיגיטלי" מבית הכשרה חברה לביטוח בע"מ ("הכשרה" או "החברה") וכן קבלת מידע ושירותים בקשר עם הפוליסות.

כל עוד לא הודיעה החברה אחרת, האפליקציה מאפשרת לרכוש פוליסת 'GO' לביטוח רכב, ביטוח דירה וביטוח נסיעות לחו"ל וכן לקבל מידע ושירותים בקשר לפוליסה.

**השימוש באפליקציה כרוך במסירת מידע אישי לחברה. בהצהרת הפרטיות בדף הנחיתה של האפליקציה נמסר למועמד לביטוח כי אינו חייב למסור מידע אישי באמצעות האפליקציה, אולם ככל ויהא מעוניין להשתמש באפליקציה, יש צורך במסירת המידע אחרת לא ניתן יהיה להשתמש בה או בחלקים ממנה.**

**עוד נמסר למועמד, כי הטיפול במידע אישי (והשימוש באפליקציה) הוא בהתאם למדיניות הפרטיות הארגונית של הכשרה\* ולמדיניות פרטיות זו - שהיא תוספת למדיניות הפרטיות הארגונית של הכשרה ("מדיניות פרטיות זו" או "תוספת זו").**

\*מדיניות הפרטיות הארגונית של הכשרה - מתפרסמת באתר האינטרנט של הכשרה בכתובת [www.hcsra.co.il](http://www.hcsra.co.il), או בכל כתובת נוספת או אחרת, עליה תודיע החברה ("מדיניות הפרטיות הארגונית"). במדיניות הפרטיות הארגונית מובאים הסברים מפורטים אודות: המידע האישי שנאסף על ידי החברה, השימושים שנעשים בו, זכות לעיון במידע ועוד.

**מטרת מדיניות פרטיות זו/ תוספת זו - היא להוסיף ולפרט על האמור במדיניות הפרטיות הארגונית, בקשר עם טיפול מידע אישי שנאסף באמצעות האפליקציה.**

מדיניות פרטיות זו מהווה חלק בלתי נפרד מתנאי השימוש באפליקציה וממדיניות הפרטיות הארגונית.

בנוסף מצהירה החברה בפני המועמד המעוניין להשתמש באפליקציה את הנושאים הבאים:

מטרת מדיניות הפרטיות הארגונית ותוספת זו היא לידע ולתאר את המידע שהחברה אוספת בעת השימוש באפליקציה, את השימוש שיעשה בו וכן את זכויותך בעניין.

נא קרא היטב את מדיניות הפרטיות הארגונית ותוספת זו בטרם תשתמש באפליקציה. נא חזור וקרא אותן מעת לעת משום שהן עשויות להשתנות.

ככל שאינך מסכים עם מדיניות הפרטיות הארגונית או תוספת זו עליך להימנע מלהשתמש באפליקציה.

**איסוף ושימוש במידע אישי**

השימוש באפליקציה ובכלל זאת: קבלת הצעה לביטוח, רכישת פוליסת ביטוח וקבלת מידע ושירותים בקשר עם הפוליסה, כרוכים במסירת מידע אישי לחברה.

הטיפול במידע אישי (לרבות המטרות להן הוא ישמש, באלו תנאים הוא יוחזק ולמי ואלו מטרות הוא יועבר), הוא כמפורט במדיניות הפרטיות הארגונית ובתוספת זו. כך למשל, מידע אישי שייאסף באמצעות האפליקציה ישמש למטרות המפורטות בפרק ה' למדיניות הפרטיות הארגונית ובין היתר:

- ניהול עסקי ביטוח
- חיתום פוליסת ביטוח
- בירור ויישוב סכסוכים ותביעות ביטוח
- הערכת סיכונים וניתוח סטטיסטי ואקטוארי
- אימות זהות לקוחות
- מסירת הודעות ודיווחים ללקוחות
- איתור חקירה או מניעה של הונאות, תרמיות או עבירות שונות
- ציות לדין ולרגולציה

• ניהול הליכים משפטיים  
**פוליסת ביטוח רכב GO - הפעלת מיקום**

עליך לאשר במכשיר הטלפון הסלולרי בו התקנת את האפליקציה הפעלת שירותי מיקום, ככל שהינך מסכים לכך.

**החזקת המידע**

המידע שייאסף במסגרת אישור המיקום יוחזק במאגרי המידע של החברה למטרות להם הם נועדו. החברה נוקטת אמצעים לשמירה על סודיות המידע ולאבטחתו.

**סודיות ואבטחה**

למידע אודות אמצעי אבטחה וסודיות בהם נוקטת החברה ראה במדיניות הפרטיות הארגונית (בעיקר בפרק ט' למדיניות הפרטיות הארגונית).

**זכות לעיון ולתיקון**

לכל אדם זכות לעיין במידע אישי המוחזק על ידו בחברה. לכל אדם זכות לבקש לתקן מידע שאינו שלם או נכון. למימוש זכות העיון או התיקון ר' בפרק ז' למדיניות הפרטיות הארגונית.

**שינויים**

החברה תהא רשאית לשנות מעת לעת תנאי תוספת זו.

**אפליקציית GO – תנאי שימוש - ללקוח**

- אפליקציית GO מבית הכשרה חברה לביטוח בע"מ ("האפליקציה" ו"החברה" או "הכשרה", בהתאמה) מיועדת לקבלת הצעות לרכישת פוליסת ביטוח רכב עם תוספות אופציונליות שונות, לרכישת פוליסת ביטוח רכב (עם או ללא תוספת), פוליסת ביטוח דירה ופוליסת נסיעות לחו"ל ולהתקשרות עם החברה (עדכונים, תביעות וכו') ועוד.
- האפליקציה מהווה ערוץ תקשורת נוסף עם החברה שנועד לייעל ולהקל על רכישת פוליסת ביטוח ויצירת קשר עם החברה, אולם **אין חובה** להשתמש בה לצורך רכישת פוליסה או לקבלת שירותים מהחברה.
- השימוש באפליקציה עצמה אינו כרוך בתשלום.
- השימוש באפליקציה ו/או בשירותים המוצעים באמצעותה מיועד לשימוש אישי בלבד, עבורך ו/או עבור בני משפחתך, למטרות חוקיות ולמטרות לשמן נועדה האפליקציה בכפוף להוראות תנאי שימוש אלו ("תנאי השימוש") ולהוראות הדין.
- בשימושך באפליקציה חלה עליך חובה להימנע מכל שימוש מסחרי באפליקציה לרבות גביית תשלום עבור שירותים המוצעים באפליקציה ו/או כל שימוש אחר שאינו אישי ו/או שעשוי לפגוע בהכשרה ו/או בצד שלישי כלשהוא כפי שייקבע לפי שיקול דעתה הבלעדי של הכשרה.
- הכשרה תהיה רשאית בכל עת וללא הודעה מוקדמת לחסום את גישתך באפליקציה באופן זמני או לצמיתות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, בין היתר, במקרים בהם יתעורר חשש שהפרת את תנאי השימוש ו/או את הוראות הדין או משיקולים הקשורים לאבטחת מידע ולניהול סיכונים. בנוסף לכל סעד אחר העשוי לעמוד לרשות הכשרה עפ"י הוראות הדין.
- הורדת האפליקציה, וכל שימוש אחר בה (כולל התקנתה, הפעלה וכו') כפופים לתנאי השימוש.
- תנאי השימוש מהווים הסכם מחייב בינך לבין החברה, נא קרא אותם בעיון בטרם תשתמש באפליקציה.
- הורדת האפליקציה או כל שימוש אחר שהוא בה (לרבות התקנתה, הפעלתה וכו') מעידים על הסכמתך לתנאים אלו.
- אינך חייב להסכים לתנאים אלו, אולם אם אינך מסכים להם אינך רשאי להשתמש באפליקציה.
- הסרת האפליקציה ממכשיר הטלפון הנייד שלך לא תאפשר לך לקבל את מלוא השירותים.



## מדיניות פרטיות ארגונית

- תנאי השימוש כתובים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, והם מיועדים לכלל המגדרים כאחד.
- הנוסח המלא והמחייב של פוליסת ביטוח רכב חובה ופוליסת ביטוח רכב מקיף ("פוליסת רכב") מתפרסמים באתר האינטרנט של הכשרה:  
<https://www.hcsra.co.il/Policies/רכב%20עד%203.5%20טון.pdf>
- הנוסח המלא והמחייב של פוליסת ביטוח דירה ("פוליסת דירה") מתפרסמים באתר האינטרנט של הכשרה:  
<https://www.hcsra.co.il/Policies/פוליסה%20דירה.pdf>
- הנוסח המלא והמחייב של פוליסת ביטוח נסיעות לחו"ל ("פוליסת נסיעות לחו"ל") מתפרסמים באתר האינטרנט של הכשרה:  
<https://www.hcsra.co.il/Policies/policy-go-Travel-12.2022.pdf>
- ניתן לצפות בפוליסות בכל עת, להדפיסן ולשמרן.

**מדיניות הפרטיות הארגונית של הכשרה (ומדיניות הפרטיות לביטוח GO שמהווה תוספת שלה) מהווה חלק בלתי נפרד מתנאים אלו ובכל מקום בו נאמר "תנאי השימוש" או "תנאים אלו" משמע תנאים אלו ומדיניות הפרטיות של החברה.**

### עדכון תנאי השימוש

החברה שומרת לעצמה את הזכות לעדכן תנאי השימוש מעת לעת, בכפוף לפרסום הודעה מוקדמת בת שבעה ימים (או תקופה קצרה יותר במקרים דחופים, או במקרים בהם הדבר מתחייב מכח שינוי בדיון, צו שפוטי או הנחיה של רשות מוסמכת, או במקרים בהם הדבר נועד לטובת המשתמש) באתר החברה או באמצעות האפליקציה. המשך שימוש באפליקציה לאחר עדכון התנאים כאמור, מהווה הסכמתך לתנאים המעודכנים.

### מהות האפליקציה

- האפליקציה מיועדת לאפשר למשתמשים בה: (1) לקבל הצעה לרכישת פוליסת ביטוח רכב ו/או פוליסת דירה ו/או פוליסת נסיעות לחו"ל (2) לרכוש פוליסת ביטוח רכב ותוספות לפוליסה/או פוליסת דירה ו/או פוליסת נסיעות לחו"ל (3) לתקשר עם החברה ו-(4) לקבל הודעות מהחברה לרבות הודעות פרסומיות. החברה עשויה, אך אינה מתחייבת, להוסיף ולהרחיב את השימושים באפליקציה.
- החברה עשויה להשתמש באפליקציה ולשלוח לך: הודעות שירות ומסרים פרסומיים.
- החברה אינה מתחייבת להפעיל את האפליקציה לתקופה מסוימת והיא תהא רשאית לפי שיקול דעתה להפסיק או להגביל את השימוש באפליקציה, באופן זמני או קבוע.
- החברה רשאית לפי שיקול דעתה לשנות או לעדכן את האפליקציה.

### רישיון להשתמש באפליקציה ושימושים מותרים באפליקציה

החברה מעניקה למשתמשים בה רשות אישית, הדירה, להשתמש באפליקציה לצרכים להם היא נועדה ובכפוף לתנאי השימוש. כל שימוש שלא הותר מפורשות בתנאים אלו, הוא אסור. מבלי לגרוע מכלליות האמור, אין להשתמש באפליקציה לכל שימוש שאינו חוקי, או להפריע ולשבש את פעילות האפליקציה או כל שימוש שאינו למטרה לה נועדה.

**ביטול הרישיון** – החברה תהיה רשאית לבטל מיידית את רישיון השימוש באפליקציה במקרה של הפרת תנאי השימוש. החברה רשאית לסיים, בכל עת, את רישיון השימוש באפליקציה במקרה של הפסקת או צמצום הפעלתה.

### רכישת פוליסת ביטוח רכב /או פוליסת דירה ו/או פוליסת נסיעות לחו"ל באמצעות האפליקציה

- טרם הפקת פוליסת רכב ו/או פוליסת דירה ו/או פוליסת נסיעות לחו"ל נעשה תהליך התאמה לצרכי הביטוח שלך בהתאם לפרטים שמסרת לנו.
- נא וודא שמסרת לנו פרטים מלאים ונכונים.

- מסירת פרטים, תשובות ומסמכים שאינם מלאים ונכונים עלולה לגרום לכך שהפוליסה לא תתאים לצרכיך, לביטול הפוליסה או לתשלום תגמולי ביטוח מופחתים בשיעור יחסי, שהוא כיחס שבין דמי הביטוח שהיו משולמים לפי התעריף שהיה צריך להיות משולם לבין דמי הביטוח ששולמו בפועל, או לחלופין, לאי תשלום תגמולי הביטוח במידה ויתברר שהוסתר מידע שיכול היה לגרום לחברה לסרב לערוך ביטוח זה.

---

#### האפליקציה מוצעת כפי שהיא (AS IS)

האפליקציה מוצעת כפי שהיא על יכולותיה ומגבלותיה, והחברה אינה מתחייבת שהאפליקציה תתאים לצרכים או למטרות המשתמשים בה, או שתתאים לכל מכשיר קצה.

---

#### תמיכה

ניתן לפנות למוקד השירות של החברה לצורך תמיכה בשימוש באפליקציה (פרטי הקשר מתפרסמים באתר החברה).  
החברה עשויה (אך אינה מתחייבת) לפרסם מעת לעת באתר החברה הנחיות ועצות טכניות לשימוש באפליקציה.

---

#### עדכונים

החברה עשויה, אך אינה מתחייבת, להפיץ מעת לעת גרסאות עדכון (תיקון או שינוי האפליקציה) או שדרוג (הוספת יכולות לאפליקציה) לאפליקציה. החברה רשאית לקבוע שהתקנת עדכון או שדרוג, היא תנאי להמשך השימוש באפליקציה.

---

#### קניין רוחני

כל זכויות הקניין הרוחני באפליקציה (ובכלל זאת זכות יוצרים, סימני מסחר, פטנטים, סודות מסחר וכל קניין רוחני אחר רשום, בר רישום או שאינו רשום מכל מין וסוג שהוא) הם בבעלותה הבלעדית של החברה. אין להעתיק את האפליקציה, ואין ליצור יצירות נגזרות מהאפליקציה או לבצע בה כל פעולה אחרת השמורה לבעל זכויות הקניין הרוחני בה.  
אין להשתמש בשמות ובסימני המסחר של החברה.

---

#### אחריות מוגבלת לחברה

החברה אינה מתחייבת כי האפליקציה תפעל ללא שיבושים או תקלות.  
החברה נוקטת אמצעים כדי שהשימוש באפליקציה יהיה נקי מתקלות או משיבושים (טכניים או תוכניים) אולם אין ודאות כי אכן כך יהיה, והחברה לא תהיה אחראית לכל תקלה או שיבוש טכני או תוכני.  
בטרם השקת האפליקציה ערכה החברה בדיקות על מנת לוודא את תקינות פעולתה. בנוסף, החברה תפעל לתיקון ליקויים שיתגלו באפליקציה, ככל שיתגלו.  
הגם שנעשו ויעשו מאמצים על מנת להבטיח שהשימוש באפליקציה יהיה נקי משיבושים, היכולת למנוע תקלות או שיבושים מוגבלת. הסביבה המקוונת (ובמיוחד 'הסביבה הסלולרית') היא סביבה דינמית ומשתנה בקצב גבוה. בנוסף, השימוש בתקשורת מקוונת לסוגיה, כפוף לסיכונים אינהרנטיים הכרוכים בה (כגון וירוסים, רוגלות וכו'). השימוש השוטף באפליקציה תלוי, בין היתר, בתקינות רשתות תקשורת ומוצרים ושירותים של צדדים שלישיים שונים, שאינם בשליטת החברה.  
במקרים בהם יתגלו ליקויים באפליקציה, החברה לפי שיקול דעתה תפעל לתקנם. החברה אינה מתחייבת לפעול לתיקון ליקויים בתוך זמן מסוים או להצליח ולתקן כל ליקוי שיתגלה באפליקציה.  
השימוש באפליקציה הוא באחריות המשתמש, בשום מקרה החברה לא תהיה אחראית בחוזים, בניזקין או בכל עילה אחרת, לכל נזק, אי נוחות הוצאה או הפסד (מכל מין וסוג שהם ולרבות נזק ישיר, עקיף, תוצאתי וכדו') כתוצאה מהשימוש באפליקציה לרבות מחוסר היכולת להשתמש בה.  
מובהר ומוזכר: כי האפליקציה מועמדת לשימוש ללא עלות והיא מהווה כלי נוסף (שאינו בלעדי והשימוש בו אינו חובה) שמאפשר קבלת שירות מהחברה וכן כי תנאי לשימוש בה הוא הסכמה לתנאי השימוש המסירים מהחברה כל אחריות לנזק, אי נוחות, הוצאה או הפסד כאמור.

---

#### דין ושיפוט ייחודי

על תנאים אלו יחולו דיני מדינת ישראל (למעט במקרים בהם הדין הישראלי מפנה לדין זר שאז לא תחול ההפניה).  
לבתי המשפט המוסמכים בתל אביב תהיה סמכות השיפוט הבלעדית בכל עניין בקשר עם האפליקציה.