

מדיניות פרטיות ארגונית



## **מדיניות הגנת הפרטיות**

**מסמך מדיניות הדירקטוריון והנהלת  
החברה**

מדיניות פרטיות ארגונית

תוכן עניינים

פרק א' – מבוא	3
1. רקע	3
2. מטרה	3
3. אסמכתאות	3
4. הגדרות ומושגים	4
5. עדכון	4
פרק ב' – בעלי תפקידים	5
6. ממונה על הבטחת הפרטיות והגנת המידע האישי	5
7. ממונה על אבטחת מידע	5
פרק ג' – עקרונות	5
פרק ד' – איסוף מידע	6
פרק ה' – מטרת שמירת המידע	7
פרק ו' – העברת מידע לגורמים אחרים	8
פרק ז' – זכות עיון, תיקון והתנגדות	9
פרק ח' – שקיפות	10
פרק ט' – סודיות ואבטחה	10
פרק י' – שיווק ודיוור ישיר	12
פרק י"א – הטמעה והכשרה	12
פרק י"ב – שימוש בדואר אלקטרוני	12
פרק י"ג – אימות, פיקוח ובקרה	13
פרק י"ד – תלונות	13
פרק ט"ו – שינוי ועדכון	13

## מדיניות פרטיות ארגונית

### 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 פרטניות של הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע.

#### מטרה

2. קביעת מדיניות בנושא פרטיות והגנת מידע אישי בהכשרה.
3. מיפוי וריכוז הטיפול בהגנת מידע אישי בהכשרה.
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.

## מדיניות פרטיות ארגונית

### הגדרות ומושגים

#### 7. הגדרות ומושגים כלליים

<p>הוראה לניהול סיכוני אבטחת המידע של הגופים המוסדיים, חוזר גופים מוסדיים 6-9-2006 מיום 16 באוקטובר 2006 (כפי שתוקן).</p>	<p>"ההוראה"</p>
<p>חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א—1981, והתקנות לפיו.</p>	<p>"החוק"</p>
<p>חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982.</p>	<p>"חוק התקשורת"</p>
<p>כל מידע אודות אדם מזהה 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>"מידע אישי"</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>"מידע רגיש"</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 איפיון שיש בו פגיעה בפרטיות לגבי בני האדם ששמותיהם כלולים בו, ובלבד שלבעל האוסף או לתאגיד בשליטתו אין אוסף נוסף.</p>	<p>"מאגר מידע"</p>
<p>מי שיש ברשותו מאגר מידע והוא קובע את מטרות העיבוד של המידע האישי בו.</p>	<p>"בעל מאגר"</p>
<p>מי שמעבד מידע מטעמו של בעל מאגר.</p>	<p>"מחזיק"</p>
<p>איסוף, אחזקה, שימוש, העברה, מחיקה או השמדה של מידע אישי.</p>	<p>"עיבוד מידע"</p>

### עדכון

8. מסמך זה אושר לראשונה ביום 29 באוגוסט 2012, ועודכן לאחרונה ביום 27 באוגוסט 2014.

## מדיניות פרטיות ארגונית

### 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:

עו"ד רועי דבורין  
סמנכ"ל, יועץ משפטי ומזכיר החברה  
[Royd@hcsra.co.il](mailto:Royd@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 וההוראה. הממונה על אבטחת מידע מדווח לממונה על הגנת הפרטיות.
12. הממונה על אבטחת מידע בהכשרה הוא:

מר שפר אבולסון  
סמנכ"ל, ראש אגף מערכות מידע  
[SheferA@hcsra.co.il](mailto:SheferA@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.
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.

## מדיניות פרטיות ארגונית

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 בשלושה 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.
21. איסוף מידע אישי יכול להתבצע ישירות מול הלקוח או מול מי שפועל מטעמו, כגון סוכן ביטוח, עורך דין או מעביד, באמצעות טפסים או מסמכים אחרים, מרכז שירות לקוחות, או אתר האינטרנט של החברה. 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 מטרות 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.

## מדיניות פרטיות ארגונית

26. לעיתים נעזרת הכשרה בשירותיהם של חוקרים פרטיים. במקרים אלה, מוודאת החברה כי לחוקרים הפרטיים רישיון כדן, 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 כדן; 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.
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

## מדיניות פרטיות ארגונית

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 נושאי 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.
  - 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 הסכמית 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:
- עו"ד רועי דבורין  
סמנכ"ל, יועץ משפטי ומזכיר החברה  
[Royd@hcsra.co.il](mailto:Royd@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".

## מדיניות פרטיות ארגונית

### 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 התקשוריותיה 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 כדין, 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 מורשי גישה למאגרי המידע ושל נשואי מידע

## מדיניות פרטיות ארגונית

המבקשים גישה למידע אישי אודותם המצוי במאגרי המידע, בהתאם לנוהל החברה בנושא 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.

## מדיניות פרטיות ארגונית

### 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.

### פרק י"א – הטמעה והכשרה

49. 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.

### פרק י"ב – שימוש בדואר אלקטרוני

50. הכשרה מעמידה לרשות עובדיה משאבי מחשוב, כולל תיבת דואר אלקטרוני, באמצעותם מתבצע חלק ניכר מעבודת העובדים.
51. 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.
52. 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.

## מדיניות פרטיות ארגונית

### פרק י"ג – אימות, פיקוח ובקרה

53. אגף מערכות מידע, היועץ המשפטי של הכשרה וקצין הציות יפקחו וידווחו על קיום המדיניות לממונה על הגנת הפרטיות. הממונה על הגנת הפרטיות יערוך 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.
54. אחת לשנה, יעדכן הממונה על הגנת הפרטיות את מיפוי מערכות ותזרימי המידע האישי על מנת להבטיח כי כל מידע אישי בהכשרה משויך לאחד ממאגרי המידע ומטופל בהתאם לנהלים הקבועים לאותו מאגר מידע.
55. הממונה יגיש, מעת לעת, ולפי הצורך, דין וחשבון לדירקטוריון בנושא מימוש המדיניות, חריגות והפרות, וצעדים נחוצים להבטחת יישומה המיטבי בעתיד.

### פרק י"ד – תלונות

56. 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 <http://www.justice.gov.il/MOJHeb/ILITA/YeziratKeshet/complaint.htm>

### פרק ט"ו – שינוי ועדכון

57. הדירקטוריון יבחן מדי שנתיים את המדיניות שנקבעה, ויעדכנה במידת הצורך.
58. כל שינוי או עדכון של המדיניות יפורסם באתר האינטרנט של החברה ויימסר לעובדים בהודעת אימייל או בפרסום בלוח המודעות הממוחשב.
59. במידה שחל שינוי מהותי במדיניות, תוצב גם הודעה במקום בולט באתר האינטרנט של החברה.